

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему

ОСОБЛИВОСТІ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Виконав: студент VI курсу, групи МТЕ-110м

Спеціальності: 242 Туризм

Освітня програма: Туризмознавство

Бабич А.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник Зайцева В.М.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Соколов А.В.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Другий (магістерський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр

Спеціальність 242 Туризм
(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Туризмознавство
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. Зайцева

«___» _____ 2021 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Бабич Артема Віталійовича
(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи (проекту) Особливості страхування туристичного бізнесу в сучасних умовах

керівник роботи (проекту) Зайцева В.М. к.п.н., проф. ,
затверджені наказом закладу вищої освіти від 14 вересня 2021 року № 337

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 13.12.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, Інтернет-джерела, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, монографії, законодавчі та нормативно-правові акти України, дані первинного бухгалтерського обліку, статистичні звіти

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1). Теоретичні основи страхування у туристичному бізнесі. 2) Аналіз послуг страхування у туристичному бізнесі. 3) Шляхи вдосконалення та перспективи розвитку страхування в туристичному бізнесі 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Графічний матеріал кваліфікаційної дипломної роботи має бути: 8 таблиць і 13 рисунків.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Зайцева В.М, проф. каф. ТГРБ	01.09.2021	11.10.2021
2	Зайцева В.М, проф. каф. ТГРБ	01.09.2021	25.10.2021
3	Зайцева В.М, проф. каф. ТГРБ	01.09.2021	08.11.2021
Нормоконтроль	Цвілий С.М., доцент каф. ТГРБ	01.09.2021	19.11.2021

7. Дата видачі завдання 1 вересня 2021 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	01.09.2021	виконано
2	Вивчення літературних джерел	01.09-10.09.2021	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	01.09-01.10.2021	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.09-11.10.2021	виконано
5	Виконання першого розділу	11.10.2021	виконано
6	Виконання другого розділу	25.10.2021	виконано
7	Виконання третього розділу	08.11.2021	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	15.11.2021	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	19.11.2021	виконано
10	Перевірка роботи на плагіат	22.11.2021	виконано
11	Перевірка роботи керівником	26.11.2021	виконано
12	Одержання відгуку та рецензії	29.11.2021	виконано
13	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	03.12.2021	виконано
14	Подання роботи на кафедрі	13.12.2021	виконано
15	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	22.12. 2021	виконано

Студент

_____ Бабич А.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту)

_____ Зайцева В.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. В сучасних умовах страхування є важливим і необхідним інструментом, що забезпечує загальну економічну стабільність і безпеку, розвиток підприємництва, ефективний захист від численних ризиків, реалізацію державної соціальної політики в області туризму. Страхування в туризмі є найважливішим елементом забезпечення гарантій, і, перш за все фінансових, пов'язаних з розміщенням збитку. Найефективнішим інструментом забезпечення в туризмі гарантій надання медичної і іншої допомоги, а також репатріації є страхування.

Страхування туристів – це особливий вид страхування, що забезпечує страховий захист майнових інтересів громадян під час їх туристичних поїздок, подорожей, шоп-турів і ін.

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

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є розглядання та вдосконалення існуючих програм страхування в туристичному бізнесі. Виходячи з поставленої мети, доцільно виконати **задачі**: розглянути теоретичні основи страхування в туризмі; проаналізувати послуги страхування у туристичному бізнесі; надати шляхи вдосконалення страхування в туризмі.

Об'єктом наукового дослідження є страхування в туристичному бізнесі.

Предметом дослідження є програми страхування в туристичному бізнесі в сучасних умовах.

Методи дослідження: традиційні (порівняння, розкладання величин на складові частини (аналіз) та узагальнення (синтез), групування даних, ряди

динаміки, перерахунок показників, графічний прийом аналізу, обчислення різниць, індексний аналіз, експертна оцінка, розрахунково-конструктивний); евристичні (експертні і психологічні) та економіко-математичні.

Інформаційну базу дослідження становлять: нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних конференцій, семінарів, Інтернет-ресурси, сайти компаній, власні дослідження, тощо.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні теоретико-методичних засад і розробці науково-практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності страхування у сфері туризму.

Практичне значення результатів полягає у тому, що основні положення і висновки мають практичну цінність для вирішення завдань, пов'язаних із організацією страхування у сфері туризму. Описана в роботі методика страхування може використовуватись іншими туристичними фірмами відносно цілей даної організації (довідка впровадження 25/17 від 15.10.2021). Опрацьовані матеріали кваліфікаційної дипломної роботи магістра доцільно використовувати при викладанні дисципліни «Основи страхування» для студентів спеціальності «Туризм» рівня «Бакалавр».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на II Міжнародній науково-практичній конференції з проблем вищої освіти і науки «Сучасні виклики сталого розвитку бізнесу» (м. Житомир, 04 – 05 листопада 2021 р.) та Щорічній науково-практичній конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка» «Тиждень науки» (м. Запоріжжя, 19 – 23 квітня 2021 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (58 найменувань). Загальний обсяг роботи – 89 сторінок комп'ютерного тексту, основний зміст роботи викладено на 93 сторінках. Робота містить 13 рисунків

і 8 таблиць.

АНОТАЦІЯ

Бабич А.В. Особливості страхування туристичного бізнесу в сучасних умовах. – Кваліфікаційна дипломна робота.

У роботі розглянуто теоретичні основи страхування у туристичному бізнесі. Проведено аналіз послуг страхування у туристичному бізнесі. Розробленні шляхи вдосконалення та перспективи розвитку страхування .

Ключові слова: страхування, страхова компанія, споживач, програма страхування, туристичний бізнес.

ANNOTATION

Babich A.V. The peculiarities of the insurance of the tourist business in the lucky minds. – Qualifying work.

The theoretical bases of for insurance in the travel business. The analysis of insurance services for the tourist business was carried out. The development of the road is highly detailed and the prospects for the development of insurance.

Keywords: insurance, insurance company, consumer, insurance program, tourist business

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

вид. – видання

Вип. – випуск

грн. – гривня

див. рис. – дивитися рисунок

див. табл. – дивитися таблицю

дол. – долар

ЄС – Європейський Союз

ін. – інше

ім. – імені

й т. д. – й так далі

ЛСОУ – Ліга страхових організацій України

м. – місто

млн. – мільйон

ПДВ – податок на додану вартість

ПП – приватне підприємства

НУ – Національний університет

р. – рік

ст. – стаття

СК – страхова компанія

тис. грн. – тисяч гривень

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю

у т. ч. – у тому числі

чол. – чоловік

COVID-19 – коронавірусна інфекція

EUR – євро

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	12
1.1. Сутність страхування та його основні види	12
1.2. Основні напрями страхування в туристичному бізнесі	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПОСЛУГ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	35
2.1. Ефективність програм страхування на туристичному ринку України	35
2.2. Зарубіжний досвід страхування в туризмі	54
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	66
ВИСНОВКИ	87
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	90

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасних умовах страхування є важливим і необхідним інструментом, що забезпечує загальну економічну стабільність і безпеку, розвиток підприємництва, ефективний захист від численних ризиків, реалізацію державної соціальної політики в області туризму. Страхування в туризмі є найважливішим елементом забезпечення гарантій, і, перш за все фінансових, пов'язаних з розміщенням збитку. Сфера туризму має достатньо широке розповсюдження і згідно статистичних показників займає одне з перших місць в міжнародному економічному просторі. Туристична діяльність вносить значний внесок в економіку країни, сприяючи створенню нових робочих місць і забезпеченню зайнятості населення, дозволяючи привертати додаткові засоби до державного бюджету, у тому числі валютні, активізуючи зовнішньоторговельний оборот.

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

Найефективнішим інструментом забезпечення в туризмі гарантій надання медичної і іншої допомоги, а також репатріації є страхування.

Страхування туристів – це особливий вид страхування, що забезпечує страховий захист майнових інтересів громадян під час їх туристичних поїздок, подорожей, шоп-турів і ін.

Питання програм страхування туристів і туристичних фірм досліджуються в роботах фахівців в області туризму і міжнародних відносин таких як: Волошина Н.І., Гвозденко А.А., Папіряна Р.А., Пузакової Е.П., Честникової В.А., Фомичева В.І., Ann Brown, Chris Ryan, Charles R. Goeldner, Rodney Cartwrite і ін.

Разом з тим, в сучасній науковій літературі практично відсутня

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

Метою кваліфікаційної роботи є розглядання та вдосконалення існуючих програм страхування в туристичному бізнесі.

Виходячи з поставленої мети необхідно виконати наступні задачі:

- розглянути теоретичні основи страхування в туризмі;
- проаналізувати послуги страхування у туристичному бізнесі;
- надати шляхи вдосконалення страхування в туризмі.

Об'єктом наукового дослідження є страхування в туристичному бізнесі.

Предметом дослідження є програми страхування в туристичному бізнесі в сучасних умовах.

Методи дослідження: традиційні (порівняння, розкладання величин на складові частини (аналіз) та узагальнення (синтез), групування даних, ряди динаміки, перерахунок показників, графічний прийом аналізу, обчислення різниць, індексний аналіз, експертна оцінка, розрахунково-конструктивний); евристичні (експертні і психологічні) та економіко-математичні.

Інформаційну базу дослідження становлять: нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали конференцій, семінарів, Інтернет-ресурси, сайти компаній, власні дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні теоретико-методичних засад і розробці науково-практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності страхування у сфері туризму.

Практичне значення результатів полягає у тому, що основні положення і висновки мають практичну цінність для вирішення завдань, пов'язаних із організацією страхування у сфері туризму. Описана в роботі методика страхування може використовуватись іншими туристичними фірмами

відносно цілей даної організації (довідка впровадження 25/17 від 15.10.2021). Опрацьовані матеріали кваліфікаційної дипломної роботи магістра доцільно використовувати при викладанні дисципліни «Основи страхування» для студентів спеціальності «Туризм» рівня «Бакалавр».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на II Міжнародній науково-практичній конференції з проблем вищої освіти і науки «Сучасні виклики сталого розвитку бізнесу» (м. Житомир, 04 – 05 листопада 2021 р.) та Щорічній науково-практичній конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка» «Тиждень науки» (м. Запоріжжя, 19 – 23 квітня 2021 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (58 найменувань). Загальний обсяг роботи – 89 сторінок комп'ютерного тексту, основний зміст роботи викладено на 93 сторінках. Робота містить 13 рисунків і 8 таблиць.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Сутність страхування та його основні види

У країнах з розвиненим ринковим господарством страхування є одним із стратегічних секторів економіки. Воно забезпечує стабільність у суспільстві, гарантує власникам відшкодування збитків при втраті майна та доходу, захищає людину в багатьох випадках життя. Страхування – невід’ємний атрибут цивілізованого суспільства.

Страхування – це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів фізичних осіб та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати фізичними особами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) та доходів від розміщення коштів цих фондів [1].

Страхування – економічне відношення, в якому бере участь, як мінімум, дві сторони, два суб’єкти відносин: страхова організація, яка є страховиком і страхувальник – юридична особа або дієздатний громадянин, який уклав зі страховиком договір страхування або є страхувальником відповідно до законодавчих актів України.

Страховиками визнаються фінансові установи, які створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств або товариств з додатковою відповідальністю згідно з Законом України «Про господарські товариства» (1576-12) з урахуванням особливостей, передбачених цим Законом, а також одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності [1].

Страховальниками визнаються юридичні особи та дієздатні фізичні особи, які уклали із страховиками договори страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства України [1].

Розглядаючи наукові підходи до визначення цієї дефініції, зосередимо увагу на деяких із них. Стремковська І.В. визначає страхування як систему економічних відносин між конкретними суб'єктами господарювання, де з одного боку виступають страхувальники, а з іншого – страховики. Необхідною умовою страхування є майнова самостійність суб'єктів господарювання і їхня зацікавленість у переданні відповідальності за наслідки ризику спеціалізованим формуванням [42].

Шахов В.В. вказує, що під страхуванням розуміється система економічних відносин, яка включає створення за рахунок організацій і населення спеціального фонду коштів і використання цього фонду для відшкодування збитку майна від стихійних лих та інших несприятливих випадкових явищ, а також для надання громадянам допомоги в разі настання різних подій в їхньому житті [52].

Рейтмана Л.І. визначає страхування як сукупність особливих замкнених перерозподільчих відносин між його учасниками з приводу формування за рахунок грошових внесків цільового страхового фонду, призначеного для відшкодування можливого надзвичайного й іншого збитку підприємствам і організаціям або для надання грошової допомоги громадянам [36].

Заруба О.Д. розуміє страхування як перерозподільчі відносини у фінансовій системі, пов'язані, з одного боку, з формуванням страхового фонду за допомогою фіксованих страхових платежів, а з іншого – з відшкодуванням втрат від цього учасниками страхування [22].

Найбільш узагальненою є концепція Шимінової М.Л., яка акцентує увагу на тому, що страхування є сукупністю врегульованих суспільних відносин щодо формування і використання грошового фонду, створюваного зацікавленими особами, що перебуває в оперативному управлінні спеціалізованої організації, з метою відшкодування збитку, заподіяного стихійними лихами і нещасними випадками, а також для виплати грошових сум у разі настання певних подій у житті громадян [53].

Таким чином, страхування в туризмі можна розглядати, як систему

фінансово-економічних відносин між страховими компаніями, суб'єктами туристичної діяльності та туристами з приводу задоволення інтересів і потреб кожного з них.

Сутність страхування як економічної категорії визначається її функціями. У науковій літературі виділяють чотири основних функції страхування, зокрема:

- ризикову;
- попереджувальну,
- накопичувальну,
- контрольну (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Основні функції страхування

Функція	Значення функції
Ризикова	У рамках ризикової функції здійснюється перерозподіл засобів страхового фонду в разі настання страхових випадків, тобто внаслідок втілення ризику.
Попереджувальна	Попереджувальна функція полягає у фінансуванні за рахунок засобів страхового фонду заходів щодо скорочення страхового ризику.
Накопичувальна	Накопичувальна функція пов'язана з нагромадженням коштів населення через укладання договорів страхування.
Контрольна	Контрольна функція реалізовується під час здійснення контролю за умови цільового формування і використання страхового фонду.

Страхові компанії є важливим елементом страхового ринку. Саме на страховому ринку відбувається суспільне визнання якості та ціни страхової

послуги, взаємодіють продавець і покупець, збалансовуються попит і пропозиція (див. рис. 1.1).

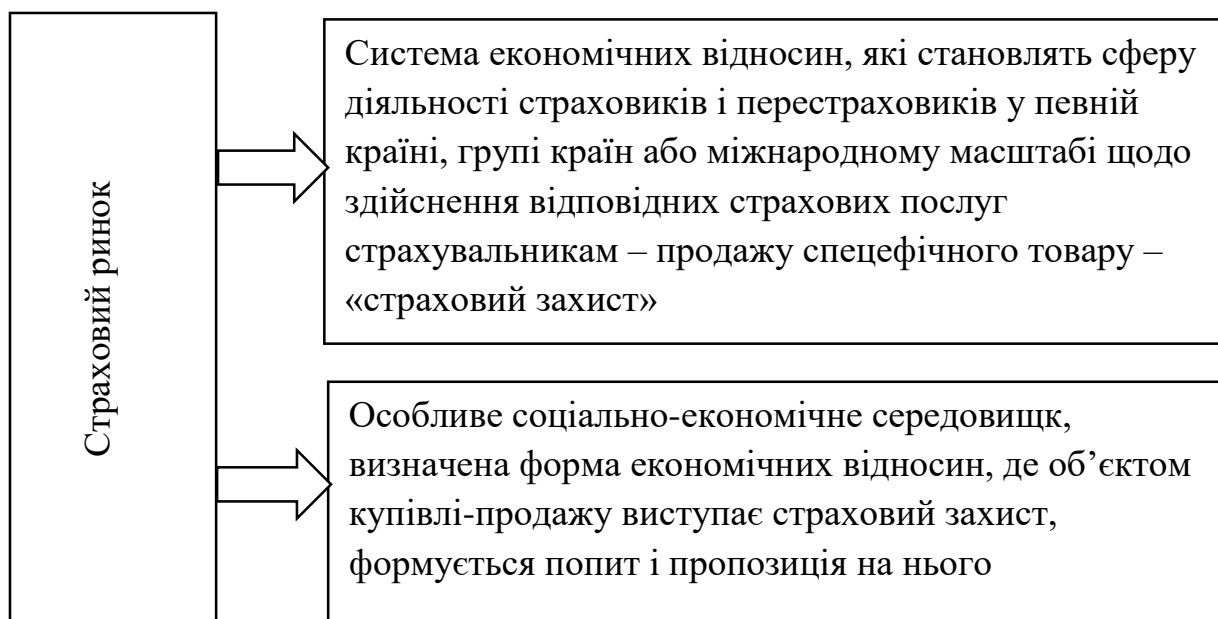


Рис. 1.1 – Визначення поняття страховий ринок

Сучасний характер суспільно-виробничих відносин створює об'єктивні передумови розвитку страхового ринку, а саме:

- зміни у відносинах власності;
- конкуренція;
- ліквідація державної монополії на засоби виробництва;
- «відкриття кордонів» для переміщення людей, товарів, послуг, капіталів;
- розвиток підприємницької діяльності;
- необхідність забезпечення безперервного відтворення процесувиробництва шляхом надання грошової допомоги постраждалим у випадку непередбачених несприятливих обставин [13].

Умови існування страхового ринку передбачають утворення на ньому головних суб'єктів, до яких належать страховики та страхувальники, та виконання ними своїх функцій.

При створенні страховика статутний фонд повинен бути сплачений тільки в грошовій формі, хоча дозволяється його формування і цінними паперами, які випускає держава, за їх номінальною вартістю.

Підприємства, установи та організації не можуть стати страховиками шляхом внесення змін до статутних документів, якщо вони попередньо займалися іншим видом діяльності, навіть у разі виконання положень цієї статті.

Залежно від специфіки страхового ринку розрізняють інших учасників страхових відносин:

- застраховані особи;
- об'єднання страховиків;
- перестраховики;
- товариства взаємного страхування;
- орган державного нагляду за страховою діяльністю;
- професійні оцінювачі ризиків;
- професійні оцінювачі збитків.

Загальну структуру страхового ринку зображено на рисунку 1.2.

Специфіку взаємовідносин суб'єктів на страховому ринку визначає рівень розвитку його інфраструктури. Головне призначення такої системи полягає в підтримці впорядкованих взаємовідносин між усіма учасниками ринку [52]. Вона складається з таких елементів:

- професійна етика;
- кредитно-фінансова система;
- аудиторські послуги;
- страхова експертиза;
- фахова термінологія;
- правове та нормативне забезпечення;
- система підготовки кадрів;
- наукові дослідження;
- інформаційні технології.



Рис. 1.2 – Загальна структура страхового ринку

Велика кількість проблем, що існують у страхуванні, не завжди може бути вирішена окремими страховиками. Для координації діяльності, захисту інтересів своїх членів і здійснення спільних програм створюють об'єднання страховиків.

Страхові об'єднання створюються для координації діяльності страховиків, захисту їх інтересів та здійсненню спільних програм, що в кінцевому результаті позитивно впливає і на обслуговування страхувальників.

Класифікуються страхові організації за такими ознаками: за

приналежністю, за зоною обслуговування та за характером роботи (див. рис. 1.3).



Рис. 1.3 – Схема класифікації страхових організацій

На сьогодні, в Україні, широко застосовується акціонерна форма організації страхових компаній та товариств взаємного страхування (див. рис. 1.4) [5].

Більшість потенційних страхувальників, як правило, погано орієнтуються в ситуації на страховому ринку, а тому потребують досвідченого консультанта, якому можна довіритись. Саме такими фахівцями і є страхові

посередники – страхові агенти та страхові брокери.

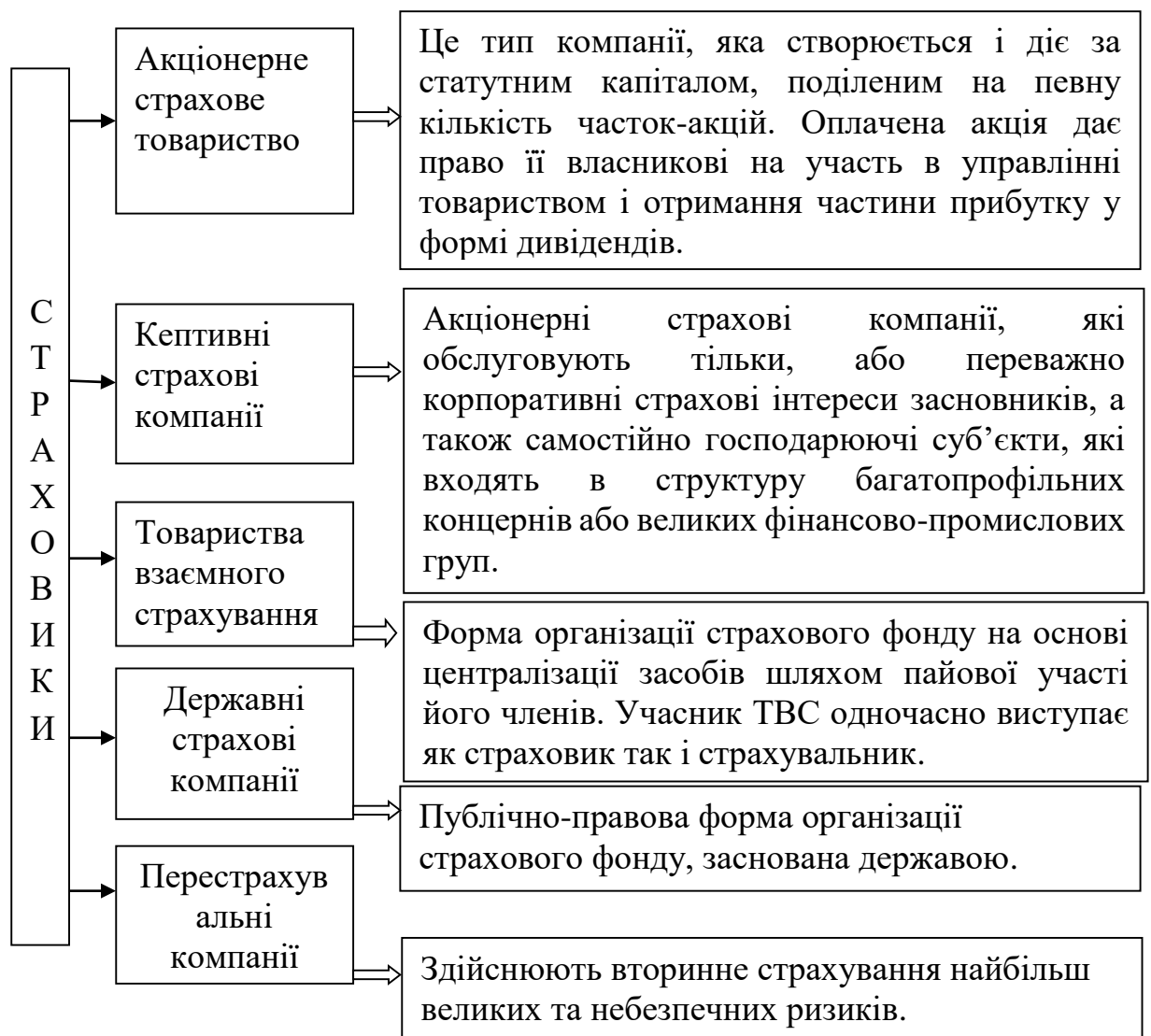


Рис. 1.4 – Типи страховиків, які діють на теренах України

На сьогодні в Україні створені такі об'єднання страховиків (див. рис. 1.5), які діють згідно з чинним законодавством.

Страховий посередник – один із трьох головних дійових осіб на страховому ринку поряд зі страхувальником і страховиком.

Страховий бізнес використовує різні типи посередників та їх комбінації. Закон України «Про страхування», стаття 14, дає визначення місця діяльності посередників: «Страховики можуть здійснювати страхову діяльність через страхових посередників, страхових агентів і страхових брокерів» [1].

Основна функція посередників (страхових агентів і страхових брокерів)
– сприяння продажу страхових послуг.



Рис. 1.5 – Об'єднання вітчизняних страховиків

Страховий агент або страховий брокер допомагає страховику уникнути складних переговорів зі страхувальником, який у більшості випадків не ознайомлений з елементарними поняттями страхової справи та не готовий безпосередньо вести переговори зі страхувальником.

Склад таких посередників та їх зв'язок з іншими головними учасниками страхового процесу унаочнюється схемою на рисунку 1.6. Діяльність страхових агентів і страхових брокерів багато в чому має спільні риси, але юридичний статус таких осіб різний [13].

Страховий агент є уповноваженим страховика і діє згідно з агентською угодою на визначеній території.

Страховий брокер, навпаки, є уповноваженим страхувальника або страхової компанії, що бажає перестрахувати ризики за взятими на себе зобов'язаннями (див. рис. 1.6). Незалежність брокера від страховика – ключова відмінність брокера від агента.



Рис. 1.6 – Схеми зв'язку головних учасників страхового процесу

Саме незалежність брокера є гарантом того, що він, обираючи страхову компанію для свого клієнта, керується виключно інтересами останнього. А для того, щоб клієнт йому довіряв, брокер повинен мати на ринку «ім'я», що приходить з досвідом, професіоналізмом та відповідальністю [6].

У міжнародній практиці діяльність брокерів визначена як професійна діяльність осіб, які, діючи з повною свободою вибору, зводять разом осіб, що

мають потребу задовольнити свій попит та пропозиції, в нашому випадку – страхування та перестраховання.

Діяльність страхових агентів теж визнана як професійна діяльність осіб, що мають інструкцію або уповноважені діяти від імені та за дорученням одного чи більше страховиків з надання, пропонування і виконання підготовчої роботи для укладення або з укладення договорів страхування чи надання допомоги в застосуванні та виконанні таких договорів, зокрема під час виникнення вимог страхового відшкодування. У різних країнах світу співвідношення між кількістю агентів та брокерів, що діють на страховому ринку, помітно різні [14].

На одних ринках переважають агенти (Франція, Німеччина), на інших – брокери (Нідерланди, Великобританія, США). Має значення те, як історично розвивався страховий ринок в тій чи іншій країні, особливості законодавчої системи, національні традиції та деякі інші фактори. На жаль, в нашій країні ні інститути брокерства, ні інститути агентства поки що не мають помітного розвитку на ринку в цілому, страхуванні особливо. Причина відставання у розвитку такого ринку. Проте все ж помітна перевага розвитку агентської діяльності на страховому ринку над брокерською [4].

Найважливіша класифікаційна ознака у страхуванні – форма проведення. За цією ознакою страхування поділяють на обов'язкове і добровільне.

При добровільній формі страхування здебільшого взаємовідносини між страхувальником і страховиком будуються на добровільних засадах.

Страхувальник має право, але не зобов'язаний, укласти договір страхування. Водночас і страховик має право відмовитися від прийняття на себе тих ризиків, які він вважає небажаними.

В обов'язковому страхуванні – інша справа. Тут страхові відносини виникають згідно із законом, а страхування здійснюється на підставі відповідних законодавчих актів, якими передбачено перелік об'єктів, що підлягають страхуванню; перелік страхових подій (ризиків), винятки з них;

максимальні страхові тарифи і мінімальні страхові суми; рівень страхового забезпечення та інші суттєві моменти.

При цьому замість права укласти страховий договір у страхувальника з'являється обов'язок це зробити, а страховик втрачає право відмовити страхувальникові і набуває обов'язку взяти ризик на страхування.

В Україні існує 32 види обов'язкового страхування, перелік яких визначений законом України «Про страхування» [1].

Цим законом Кабінет Міністрів України зобов'язується визначити порядок проведення обов'язкового страхування і подати форми типових договорів страхування в цьому.

Іноді практика страхування потребує комплексного захисту майнових інтересів страхувальника. В такому разі доцільніше дотримуватися, класифікації за родом небезпеки (набору специфічних страхових подій (страхових ризиків), які супроводжують конкретну діяльність страхувальника (автотранспортне, морське, авіаційне страхування, страхування ядерних, космічних, кредитних ризиків тощо).

Страхувальниками можуть бути як фізичні, так і юридичні особи. Тому в загальному страхуванні застосовуються є класифікації: класифікація за статусом страхувальника та класифікація за статусом страховика [14].

У цьому плані можна виокремити страхування комерційне (його здійснюють страхові компанії, створені у формі акціонерних товариств відкритого і закритого типу, повних, командитних товариств, товариств і з додатковою відповідальністю (приватні страхові компанії), взаємне (страхування та перестраховання ризиків корпоративних інтересів), державне (здійснюють спеціалізовані державні страхові організації).

Отже, розглянувши ймовірні підходи до класифікації страхування на основі найважливіших класифікаційних ознак, можна зробити висновок, що класифікація страхування – це система поділу страхування за історичними, економічними або юридичними ознаками на сфері діяльності, галузі, підгалузі, класи і види залежно від цілей використання результатів

класифікації [22].

Важливого значення набуває також з'ясування надійності страхування, оскільки особливістю діяльності страховика є процесу – на вході і на виході цього процесу перебувають гроші, які лише тимчасово затримуються у страховика.

Тобто страховик це тільки фінансовий менеджер учасників страхового процесу, які надали свої власні кошти у його розпорядження (страхові резерви).

Страховик, як уже зазначалось, приймає від страхувальника гроші не в обмін на суто матеріальний товар чи послугу, а для того, щоб використати їх на превентивні роботи (для знешкодження, локалізації чи зменшення дії страхового ризику, взятого на управління від страхувальника), інвестування в нові робочі місця і на страхові виплати тим страхувальникам, які потребують допомоги [12].

Зазначена особливість (тобто «плата наперед») потребує певних гарантій щодо здатності страховика відповідати за своїми зобов'язаннями перед страхувальниками.

Однією із гарантій цього є фінансова надійність страховика, яка пов'язана з тарифною, фінансовою, інвестиційною і перестраховальною політикою страховика.

1.2. Основні напрями страхування в туристичному бізнесі

Страхування в туристській галузі має певну специфіку, яка виражається в поділі страхових послуг на два основних потоки. Перший полягає у страховому захисті туристської компанії як суб'єкта підприємництва від майнових, транспортних, кредитних, відсоткових, селективних ризиків, банкрутства тощо. Другий потік спрямовується на захист споживачів туристських послуг: страхування від нещасних випадків, медичне страхування тощо [34].

Суть страхування – це компенсація медичних витрат, які можуть виникнути в закордонній поїздки внаслідок захворювання або нещасного випадку. Характерна риса страхування громадян, які виїжджають за кордон, – включення до нього страхування невідкладної допомоги [2].

На практиці здійснюються дві схеми страхування туристів. Схему наведено на рисунку 1.7.

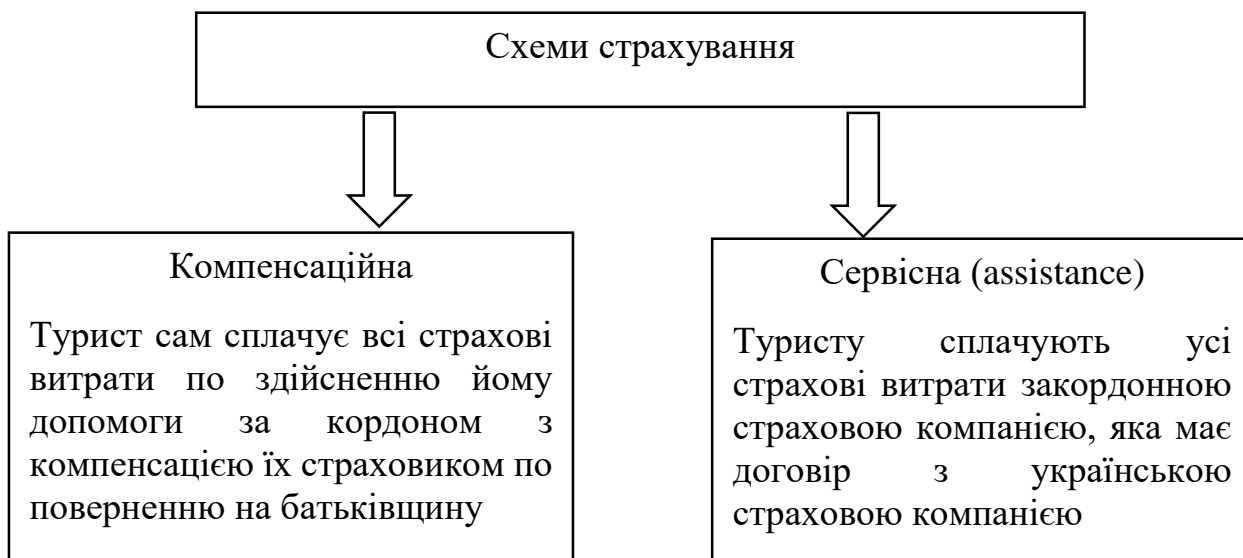


Рис. 1.7 – Схеми страхування в туризмі

Страхування невідкладної допомоги (у міжнародній термінології – assistance insurance) – специфічний вид страхування, об’єктом якого є негайне надання допомоги застрахованому в певних надзвичайних ситуаціях. Якщо в класичному страхуванні йдеться про компенсацію збитку, то в страхуванні невідкладної допомоги – про надання послуги у формі невідкладної допомоги

Наприклад, в ситуації, пов’язаній із захворюванням застрахованого, компенсація витрат на лікування буде предметом медичного страхування, а такі послуги, як виклик лікаря в нічний час або термінова госпіталізація – предметом страхування невідкладної допомоги.

Кожна компанія – assistance має у своєму розпорядженні мережу, яка складається з чергових центрів і бюро, розташованих у регіонах, на які

поширюється дія поліса. У разі настання страхового випадку клієнт повинен подзвонити в один із чергових центрів, номери телефонів яких зазначено на ідентифікаційній картці або полісі.

Черговий центр передає виклик у найближче бюро, яке займається безпосередньою організацією послуги, і підтверджує, що всі витрати оплачені. Чим більше в компанії чергових центрів і бюро, тим швидше вона може організувати надання допомоги клієнту [8].

Всі компанії – assistance в розвинених країнах світу, з якими працюють українські страховики, вважаються солідними. Але якщо ви їдете за межі Західної Європи, США, Японії або Канади, постарайтеся з'ясувати у страховій компанії, скільки є бюро в іноземного партнера в регіоні, який ви збираєтеся відвідати.

Якщо за кордоном з вами не трапитися нічого серйозного, але необхідність відвідати лікаря все ж виникне, то врахуйте: незважаючи на наявність поліса, лікування у поліклініці доведеться оплачувати самостійно самому туристу.

Витрати можна буде компенсувати в представництві фірми – партнера страховика або вже після повернення в Україну.

В основному вітчизняні страховики оплачують витрати на амбулаторне обслуговування тільки після повернення клієнта.

Деякі українські громадяни найчастіше розраховують отримати поліс страхування медичних витрат, щоб поїхати полікуватися за кордон.

Але полікувати серйозні хвороби навряд чи вийде, оскільки хронічні захворювання не є об'єктом страхування [18].

Варто окремо підкреслити, що при особистому страхуванні туристів до страхових випадків відносяться короткострокові несподівані захворювання (отруєння, травмування тощо) і тільки в місцях, передбачених туристичною путівкою, і при проведенні заходів, зазначених у туристичному маршруті. Наприклад, як страховий випадок визначається отруєння, отримане тільки у місцях харчування, передбачених турпутівкою, а не в барах, кафе та інших

пунктах харчування.

Страховий поліс мандрівника (Travel Insurance Policy) є номерним бланком суворої звітності. На паспортній частині поліса, тобто на його обкладинці, зазначаються повна назва страхової компанії та її партнера – закордонної сервісної компанії (Medical Assistance Company).

В основній частині поліса подають реквізити страхувальника, ім'я, прізвище і дату народження туриста, територію дії поліса (країна), страхову суму, розмір збитків, які не відшкодовуються (франшиза), об'єкт страхування, вказують правила страхування, докладно описують ризики, за які страхова компанія відповідає, а також інші умови за згодою сторін і ставляться підписи страхувальника і туриста [26].

У полісі завжди повинні бути зазначені адреси і телефони лікарів чи асистанс-центрів, за якими можна звертатися, щоб одержати безкоштовну екстрену допомогу. Щоб одержати безкоштовну медичну допомогу чи консультацію, незалежно від місцезнаходження, турист повинен звернутися в цілодобовий диспетчерський центр сервісної медичної компанії за вказаним у полісі телефоном. Оператору асистанс-служби необхідно повідомити такі дані:

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

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

Крім того, страховими випадками при особистому страхуванні туристів не можуть вважатися хронічні інфекційні і рецидивні захворювання (серцево-судинні, онкологічні, туберкульозні та інші захворювання) [4].

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

- хронічні захворювання і сонячні опіки;
- захворювання, пов'язані з вживанням алкоголю і наркотичних засобів;
- захворювання, викликані невиправданим ризиком (спуск у печери, стрибки у воду з трампліна тощо);
- захворювання чи нещасні випадки, які виникли до чи після повернення застрахованого в країну постійного проживання;
- пластична хірургія, різного роду протезування, щеплення, профілактичні вакцинації та ін.;
- тілесні ушкодження при участі в страйках, воєнних діях;
- навмисне заподіяння собі тілесних ушкоджень;
- самогубство;
- витрати на додатковий комфорт (телевізор, телефон, кондиціонер, послуги масажиста чи косметолога), якщо турист перебуває в лікарні.

Оскільки в нашій країні потенційний турист може придбати поліс (сертифікат) у будь-якій страховій компанії, яка займається страхуванням туристів, то перед туристичною поїздкою, подорожжю він повинен обов'язково поцікавитися детальними умовами страхування, з уточненням того, щодо яких страхових випадків проводиться страхування і залишає чи за собою страховик право невиплати страхової суми, якщо турист порушить або не виконає хоча б одну з перерахованих умов [14].

Конкретні правила (умови) страхування туристів за кожним з видів страхування розробляються кожним страховиком самостійно в рамках 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 при здійсненні туристичної поїздки неухильно їх дотримуватися [44].

Співпраця з туроператорами та турагентствами приносить істотну вигоду страховим компаніям. Тому деякі з них у рамках розширення контактів

з тур-бізнесом пропонують спеціальні знижки для турфірм, що забезпечує продаж полісів кількох видів, з широким спектром послуг, включаючи «мінімальні поліси» з пільговими тарифами. Лише небагато українських компаній у співпраці із закордонними партнерами забезпечують правову підтримку туристів у разі адміністративних і цивільних порушень. Інформаційна ж підтримка, що гарантує туристам отримання необхідної інформації (про найбільш зручні маршрути пересування містом або країною перебування, про розважальні заклади тощо), абсолютно незнайома в Україні [35]. В туристичному бізнесі існують специфічні види страхування що дозволяє біль розширити страхові випадки саме для туристів (див. рис. 1.8).



Рис. 1.8 – Види страхування туристів

Сучасна сфера туризму України знаходиться в стадії поділу сфер впливу на ринку туристичних послуг між великими тур операторами. Саме вони і диктуватимуть попит на страхові послуги в недалекому майбутньому. З

позицій географії туризму розрізняють три види туropolераций:

- вхідні подорожі (incoming);
- вихідні подорожі (outgoing);
- внутрішні подорожі (inside).

З цих позицій можна розрізнати страхування у туризмі, яке повинне враховувати таку специфіку. Проведене дослідження дає підстави стверджувати, що наявність національних туристичних ресурсів є визначальним чинником формування туристичного бізнесу в країні. Значна роль в обслуговуванні туристів належить не лише туropolераторам, а й страховим компаніям [5].

Україна володіє усіма необхідними ресурсами: природно-кліматичними, культурно-історичними, рекреаційними, які створюють хороші передумови для розвитку багатьох видів туризму як в національному, так і міжнародному масштабі. Страхова галузь в цьому сенсі допомагає і сприяє не лише підвищенню якості туристичних послуг, створюючи безпечну та безтурботну атмосферу під час подорожей, а також є дієвим механізмом захисту самих туropolераторів від примх долі.

Туризм в Україні є одним із динамічних щодо розвитку та прибутковості видів бізнесу, який має тенденції до зростання, хоча ще за багатьма показниками відстає від найбільших туристичних регіонів світу.

Все більше українських громадян здійснює подорожі як в Україні, так і за кордоном. Туризм сьогодні – це одна з провідних галузей світової економіки, яка посідає чільне місце у процесі створення нових робочих місць, адже підтримує майже 50 суміжних галузей. Згідно з прогнозами СОТ, обсяги міжнародного туризму у найближчі 20 років зростуть майже утричі та становитимуть 1,56 млрд. туристів у 2020 році. ЮНЕСКО визнало туризм головним фактором культурного і гуманітарного розвитку суспільства [4].

Сучасна економічна ситуація в Україні демонструє зростання кількості небанківських фінансових установ, що мають вагомий вплив на загальний стан фінансового сектору країни.

Нормативним документом із забезпечення безпеки туристів є міждержавний стандарт ГОСТ 28681.395 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги до забезпечення туристів і екскурсантів». Згідно з цим документом, ризик для життя і здоров'я людини в туристичному обслуговуванні виникає в умовах існування трьох складових, зокрема: наявності джерела ризику, дії цього джерела на небезпечному для людини рівні, а також схильності людини до сприйняття дії джерел небезпеки. Туристична діяльність пов'язана з численними ризиками.

Фактори ризику в туризмі прийнято класифікувати за певними ознаками (див. рис. 1.9).

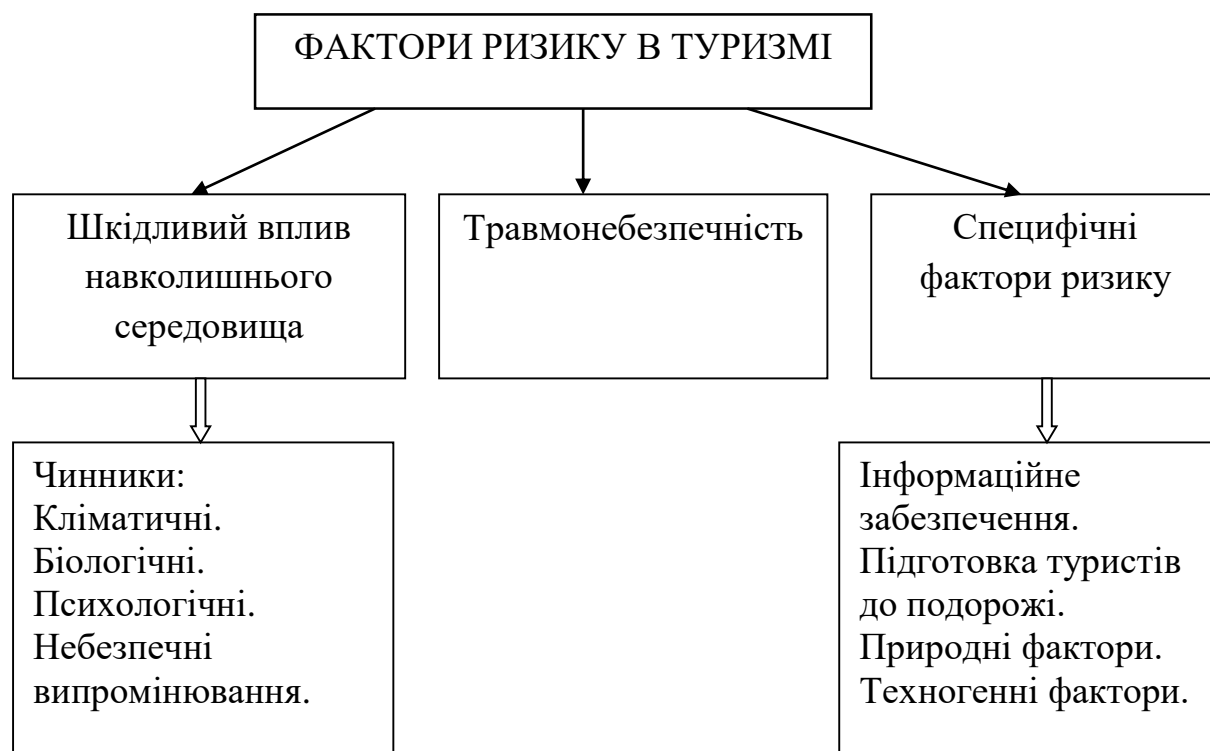


Рис. 1.9 – Фактори ризику в туризмі

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

Страховий випадок – це подія, у результаті якої була заподіяна шкода

здоров'ю чи майну застрахованого туриста, чи інша подія, передбачена договором страхування, з настанням якої страхова компанія зобов'язується надати допомогу і відшкодувати цілком чи частково понесені витрати.

Охріменко О.О. поділяє підприємницькі ризики суб'єктів туристичної діяльності на дві групи:

- ризики, які не залежать від діяльності туристичних підприємств (стихійні, природні, техногенні, екологічні);
- ризики, що прямо залежать від здійснення туристичної діяльності (фінансові, економічні, валютні) [34].

Можна виокремити ризик надійності партнера в туристичному бізнесі. Адже під час створення та реалізації туристичних послуг туроператор співпрацює з туристичними агенціями, компаніями-перевізниками, підприємствами, що надають екскурсійні послуги, закладами готельно-ресторанного обслуговування тощо.

У випадку невиконання чи неналежного виконання контрагентами своїх зобов'язань виникає загроза для туристів і загалом підривається імідж туристичного підприємства. Власне страхування є одним із способів мінімізації ризиків [9].

Іноземні туристи, які прибувають в Україну, мають, зазвичай, обов'язкову, за законодавством країни проживання (крім країн СНД), медичну страховку або спеціально придбаний з нагоди туристичної поїздки страховий поліс [11].

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

Сьогодні на ринку працюють близько 30 страхових компаній, що пропонують захист туристам, серед них левову частку займають: СК «Європейське туристичне страхування», СК «Еталон», СК «Інго Україна»,

страхова група «ТАС», СК «АСКА», СК «Універсальна», СК «ПРОСТО-страхування», СК «Крона», СК «Провідна», СК «Індіго», СК «Уніка» та інші.

Комплексні програми страхування включають в себе обов'язкові для подорожуючих види страхування, відповідно до Закону України «Про туризм», а також інші види страхування, на вибір споживачів туристичних послуг з метою уникнення додаткових витрат і фінансових збитків у непередбачених ситуаціях під час туристичних подорожей. Види страхування в туризмі на рисунку 1.10.



Рис. 1.10 – Види страхування, поширені на ринку страхових послуг [8]

Особливості страхування в туризмі – ризикованість (імовірність подій), короткочасність поїздок, невизначеність настання страхових випадків. У туристичному бізнесі ризик настання небажаних подій і їхніх негативних наслідків є особливо великим: сам характер надання турпослуг часто

пов'язаний із перебуванням туристів у різних екзотичних, екстремальних і незвичних для них місцях, де буває важко передбачити наявність несприятливих для самопочуття туристів факторів.

Крім того, при взаємодії великої кількості незалежних один від одного ділових партнерів (закордонні туроператори, консульські служби, адміністрації готелів, транспортні компанії та ін.) ймовірність настання страхових випадків зростає. У світі прийнято отримувати страхові поліси мандрівника в офісі страхової компанії чи в турфірмі, яка уклала з нею договір [14].

Перш за все, сьогоdnішній ринок страхування туристів – це високо конкурентний ринок. Попит на страхові послуги у сфері туризму в Україні залежить, перш за все, від обов'язковості того чи іншого виду страхування, а також від рівня ризиків потенційних страхувальників.

На жаль, сьогодні, як і в багатьох інших видах страхування, основним пріоритетом при виборі страховика, є найнижча ціна, а потім вже набір послуг, а ще потім фінансова надійність, досвід та партнери. Тому ціни на страхування зараз дуже низькі, а цей вид страхування високо ризикований. Як завжди, низька ціна забезпечує невисоку якість сервісу і мінімальні фінансові ліміти.

Аналіз потреб у страхуванні ризиків туристичних фірм виявив наступні тенденції. Потребують відповідного страхового покриття та укладають договори страхування великі та середні туристичні фірми [4].

Дрібні туристичні фірми, які не мають майна та стоять перед вибором щодо подальших напрямів ведення діяльності – перейти в категорію туристичних агентів чи взагалі залишити туристичний ринок, не бачать необхідності здійснювати страхування власних ризиків, що теж заважає розвитку страхової справи, є безперечним недоліком та відбувається знов таки через неосвітленість українських туристичних фірм у галузі страхування.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПОСЛУГ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

2.1. Ефективність програм страхування на туристичному ринку України

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

На сьогоднішній день в Україні діють декілька багатoproфільних туристичних фірм, які спільно із страховими компаніями активно розробляють та реалізують новітні страхові програми для туристичного сектору [46]. Це пояснюється діапазоном їхньої роботи, який щорічно зростає. Серед таких туристичних та страхових компаній слід виділити:

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

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

Проте найбільш актуальним чинником на сьогоднішній день є програми медичного страхування туристів українськими туристичними фірмами, адже кожний турист зібравшись в подорож по світу, прагне провести час без турбот, щоб бути застрахованим від неприємностей із здоров'ям, які можуть виникнути в іншій країні чи певних політичних змін. Проте вартість та умови захисту по страховому полісі, які пропонують українські туристичні фірми є різноманітними [20].

У вартість вибраного зарубіжного туру завжди включений страховий

поліс, який розроблений до відповідної страхової програми, проте, якщо турист подорожує самостійно страховий поліс оформлюється індивідуально, згідно Закону України «Про туризм», стаття 16, Страхування туристів, що виїжджають за кордон (медичне і від нещасного випадку) є обов'язковим [3].

Рейтинг страхових компаній, які здійснюють страхування туристів наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Рейтинг страхових компаній по страхуванню туристів за 1 полугодие 2021 года за версією Фориншусера

№ п\п	Страхова компанія	Премії, тис.грн.	Виплати, тис. грн.
1	Європейське Туристичне Страхування	123 633	26 007
2	ВУСО	121 019	32 976
3	PZU Україна	80 445	11 511
4	ТАС СГ	50 516	11 167
5	ARX	17 428	3 968
6	Євроінс Україна	13 849	50
7	Альфа Страхування	8 851	502
8	ІНГО	6 637	471
9	Уніка	6 403	2 786
10	Універсальна	5 372	547

Кожна європейська країна вимагає страхового полісу, тому при оформленні візи в посольстві туристу необхідно надати страховий медичний поліс [20].

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

Стандартна туристична програма, який пропонується усіма страховими

компаніями України підійде для туристів, які віддають перевагу пасивному відпочинку. Така страхова програма не покриває багато страхових випадків, які можуть виникнути в місцях відпочинку. Вартість подібної страховки коливається в межах 10 – 40 доларів (на два тижні) і залежить від країни перебування. Стандартна туристична програма відшкодовує витрати при наступних страхових випадках:

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

Проте ця страхова програма не передбачає стоматологічну допомогу і послуги гінеколога. Наприклад, якщо турист відпочиваючи в Італії відчуває себе погано, то в такому випадку необхідно викликати місцевого лікаря, вартість послуг якого становитиме 100 – 300 доларів [39]. Фахівець повинен поставити діагноз і лише після цього турист може телефонувати в страхову компанію. В такому випадку, страхова компанія повинна відшкодувати всі витрати туристу.

Зокрема страхова компанія «Брокбізнес» пропонує три види страхових програм для туристів. «Брокбізнес» пропонує стандартну страхову програму в туризмі, яка розрахована на одну поїздку, а також сезонні страхові програми для виїзду за кордон з терміном дії – до 1 року. При цьому страхові програми є багатоспекторними і розраховані для виїзду у всі країни світу, для будь-якого виду туризму від екскурсійного і пляжного відпочинку до гірськолижного відпочинку [36].

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

1. Програма страхування туристів А передбачає надання екстреної медичної допомоги, незалежно від виду захворювання туриста, а також

стоматологічну допомогу і медичне транспортування.

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

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

Вартість страхової програми для туристів залежить від багатьох параметрів: вибраної суми страхового покриття, кількості туристів, термінів поїздки, виду відпочинку, віку туристів. Розрахунок вартості програми медичного страхування виїжджаючих за кордон туристів, представлених компанією «Брокбізнес», наведено в таблиці 2.2.

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

Вартість програми екстремального страхування не є значно дорожчою, ніж стандартна, але вірогідність того, що турист травмується на сніжних схилах набагато більша [23].

Таблиця 2.2 – Розрахунок вартості програми медичного страхування виїжджаючих за кордон туристів

Страхова програма на одну поїздку	Тривалість поїздки – дні	Вартість страхової програми, євро
1 – 30 дн.	1,00 €/день 1,50 €/день 2,00 €/день	30000 €
31 – 60 дн.	0,95 €/день 1,45 €/день 1,90 €/день	50000 €
61 – 365 дн.	0,90 €/день 1,40 €/день 1,85 €/день	75000 €

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

Тому, якщо турист використовує звичайну страхову програму, але при цьому відпочиває активно і одержує травму, йому буде відмовлено у виплаті. Тому для туристів необхідно використовувати спеціальні страхові програми, які покривають всі ризики травматизму при занятті активними видами відпочинку: дайвінгом, гірськими лижами, сноубордом і тому подібними.

Тому пошук та реалізація спеціальної страхової програми передбачає наступні етапи:

- наявність страхової компанії із широким спектром страхових програм в сфері екстремального страхування;
- рівень страхового покриття та страхової програми, що пропонується компанією;
- наявність чи відсутність франшизи у страхової компанії;
- схема повідомлення про настання страхового випадку за кордоном та умови госпіталізації в разі необхідності [37].

На сьогодні пропонуються чотири види страхових програм для

екстремального виду спорту (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Види страхових програм

Програма «А»	Швидка медична допомога, амбулаторне і стаціонарне обслуговування, стоматологічна допомога, медикаменти, евакуація.
Програма «В»	Додатково до програми «А» забезпечується евакуація дітей до 14 – 16 років, візит близького родича на 4 – 5 днів, переоформлення проїзного документа у разі потреби дострокового вильоту, пошук туриста, що загубився, в горах, джунглях, і т.д.
Програма «С»	Опції програми «В», плюс пошук втраченого багажу, юридичними послуги, відшкодування витрат у разі втрати закордонного паспорта.
Програма «D»	До програми «С» додається комплекс послуг з підтримки автомобіля.

Звична страхова програма для туриста коштує від 0,3 – 0,5 дол./євро в добу. Проте в разі включення до цієї страхової програми включити види спорту, наприклад, такі як теніс або плавання, страхова програма може подорожчає в 1,25 – 2 рази. При заняттях акробатикою, велоспортом, стрибками у воду, волейболом, баскетболом, ватерполо, спортивною гімнастикою ціна зросте в 1,75 – 3 рази.

Водночас цей коефіцієнт для програми страхування зростає в 5 – 7 разів при заняттях боксом, східним єдиноборством, підводним спортом, стрибками на лижах з трампліну, фрістайлом, хокеєм, авторалі, стрибками з парашутом [34].

Тому, при виїзді в країну Шенгенського договору для активного відпочинку на 7 днів програма страхування з 3 – 4 євро може подорожчає до

10 – 16 євро.

При поїзді в США на ідентичний термін з «екстремальним» відпочинком ціна програми страхування зростає з 9 – 14 дол. до 20 – 60 дол.

При цьому вартість програми страхування залежать і від розміру покриття. Обираючи страхову суму, страхові компанії враховують вимоги посольств, де встановлений обов'язковий мінімальний ліміт.

Наприклад, для США це 50 тис. дол., для Європи – 30 тис. євро. В разі наявності франшизи в діапазоні від 50 – 100 дол./євро. Але в такому випадку деякі посольства не видають візу, якщо франшиза перевищує 100 дол. або євро [28].

Окрім того на ціну впливає і тип страхової програми. Базова програма страхування (клас А) покриває надання швидкої медичної допомоги, транспортування в госпіталь, госпіталізацію і репатріацію.

Додатково можна придбати амбулаторне лікування, медикаменти, евакуацію дітей, покрити витрати на приїзд родичів, компенсацію витрат при поломці авто і навіть пошук і порятунок мандрівника в горах, на морі або в джунглях (клас В, С, D). Це може підвищити ціну програми страхування ще на 30 – 50%.

Страхова компанія «ЛЕММА» в партнерстві з швейцарською сервісною компанією «ELVIA Travel Insurance Company» – світовим лідером в області медичного асистанса – забезпечує своїм клієнтам комплекс медичних, юридичних, адміністративних і технічних послуг.

Якщо при катанні на лижах застрахований «ЛЕММА» одержує травму, «ELVIA» оплачує витрати на пошук в горах в межах до 2 000 дол. США і в межах аналогічної суми покриває витрати на перевезення в горах від місця події до найближчої лікарні. Клієнти «ЛЕММА» є застраховані на 100 тис. дол. США.

Ця сума включає медичні витрати, екстрену стоматологічну допомогу, транспортування до місця проживання або лікарню, доставку супроводжуваних членів сім'ї, мешкання в готелі однієї супроводжуваної

особи, повернення неповнолітніх дітей додому, репатріацію останків, юридичну допомогу, витрати на пошук в горах і перевезення потерпілого до лікарні.

Окрім того слід зазначити, що при купівлі страхової програми туристами, українські страхові компанії обов'язково вводять додаткові опції.

Наприклад «Гірськолижний спорт» страхові компанії вказують в страховій програмі окремим пунктом. Наголошуючи на даній категорії в програмі страхування, страхова компанія враховує специфіку організації медичних послуг при настанні страхового випадку під час занять гірськолижним спортом, у тому числі, і необхідність евакуації лижника з віддалених районів.

Покриття активного відпочинку прописано спеціальними кодами і в умовах договору прописані види спорту, які підпадають під конкретний код.

Наприклад, L – заняття гірськолижним спортом, S – заняття різними видами спорту, L1 – активний відпочинок. Відповідно, щоб отримати допомогу при настанні страхового випадку, турист зв'язується із службою ассистанс, яка забезпечує супровід застрахованого за кордоном (телефон є в полісі). Для цього необхідно ідентифікувати номер поліса. При необхідності, ассистанс забезпечує евакуацію і навіть пошук потерпілого, якщо він пропав десь в джунглях або в океані. Проте при такому виді допомоги встановлений ліміт у розмірі 10% страхової суми, оскільки тільки для евакуації страхова компанія зобов'язана заплатити в діапазоні 5 – 15 тис. євро.

Окрім того туристи можуть розширити покриття придбавши програму страхування від нещасного випадку, яка є особливо актуальною при екстремальних видах туризму. Страхова сума при цьому в середньому складає близько 40 – 50 тис. грн., а програма страхування подорожчає як мінімум на 50%.

Страхова компанія «ЛЕММА» пропонує три основні програми страхування (A, B, D) від 30 тис. до 100 тис. дол. США страхової суми, що включають всі необхідні послуги з надання медичної, медико транспортної,

адміністративної допомоги відпочиваючим на гірськолижному курорті (див. табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Програми страхування «ЛЕММА» для гірськолижників

Пункт програми	Програми		
	A	B	D
Страхова сума, дол. США.	30000	50000	100000
Медичні витрати.	+	+	+
Медичне обслуговування.	+	+	+
Стоматологічна допомога, дол. США.	100	150	200
Транспортування до місця проживання або в лікарню.	+	+	+
Транспортування супроводжуючих членів сім'ї.	–	+	+
Нічліг для супроводжуючого члена сім'ї.	–	+	+
Повернення неповнолітніх дітей.	–	+	+
Репатріація останків.	+	+	+
Юридична допомога.	–	+	+
Відвідини застрахованого близьким родичем у разі госпіталізації.	–	+	+
Цивільна відповідальність.	–	–	+
Пошук в горах.	+	+	+
Перевезення потерпілого в горах від місця нещасного випадку до лікарні.	+	+	+
Страховий тариф, дол. США в день.	1,00	1,20	2,00

Виплату застрахований одержить по приїзду до України, підтвердивши

факт травми. Крім того, при тимчасовій втраті працездатності страхова компанія зобов'язана виплатити до 30% страхової суми [20].

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

Існують також вузькоспеціалізовані поліси: страхування інвентаря спортсмена. Проте вартість спеціальних полісів дорожче в два – три рази стандартних. Кожний турист може самостійно вибрати максимальну суму відшкодування – від 1 до 30 тисяч доларів. Сума виплати у разі травми залежить від ступеня її тяжкості.

Сума розраховується по спеціальних страхових таблицях, які враховують тяжкість травми, її наслідки для здоров'я в цілому, втрату працездатності, настання інвалідності і інше. При тимчасовій втраті працездатності застрахований турист має право розраховувати на виплату, в середньому, 0,2 – 0,5% від страхової суми щоденно [20].

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

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

Програма А включає:

- невідкладну медичну допомогу, включаючи стаціонарне і амбулаторне обслуговування;

- забезпечення необхідними медикаментами і витратними матеріалами;

- невідкладну стоматологічну допомогу до 150 у.о.;
- невідкладну акушерську допомогу (до 29-й тижні вагітності);
- транспортування застрахованого до найближчої лікарні або лікаря;
- медичну евакуацію Застрахованого в країну мешкання з необхідним медичним супроводом;
- репатріацію останків застрахованого (у разі смерті);
- телефонні переговори з ассистансом (з метою отримання послуг) на суму не більше 50 у.о.;
- позапланове повернення у зв'язку з погіршенням здоров'я.

Програма В включає програму А, а також:

- невідкладну стоматологічну допомогу на суму не більше 300 у.о.;
- візит близького родича у разі перебування застрахованого в лікарні більше 10 діб;
- дострокове повернення застрахованого додому, у разі смерті або хвороби найближчого родича;
- евакуацію дітей, якщо із застрахованим відбувся нещасний випадок або він раптово захворів і мандрівні з ним діти віком до 14 років залишилися без відходу;
- заміщення застрахованого на роботі, якщо під час закордонного службового відрядження він захворів або з ним відбувся нещасний випадок.

Програма С включає програму А, В, а також:

- відшкодування у разі затримки або втрати багажу;
- допомога при втраті особистих документів і квитків застрахованого на рейсовий транспорт;
- юридичну допомогу;
- відшкодування у разі затримки авіарейса.

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

Програма «Багаторазові подорожі» (Multiple Trips) – для тих, хто

здійснює декілька поїздок за кордон впродовж певного періоду, зокрема, для власників мультівіз [38]. Програма може включати набір послуг А, В або С.

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

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

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

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

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

Страхові програми, які пропонують туристам в основному схожі між собою. Частково це пов'язано з вимогами посольств, які визначають, які страхові гарантії повинен мати турист для отримання дозволу на в'їзд в країну.

Скажімо, для поїздки в США страховий поліс повинен передбачати страхову суму в 50 тис. дол., в країни Західної Європи – EUR 30 тис. Тоді як до Єгипту, Туреччини чи Таїланду, можна в'їжджати із страховкою, що передбачає покриття в 15 тис. дол. [11]. Ціна страхового поліса залежить від страхової суми і набору ризиків, що покриваються страховкою.

Найпростіші страхові поліси з покриттям в 5 тис. коштують 1,2 грн. в день, тоді як страховки з покриттям в EUR 30 тис. на 10 днів, що передбачають катання на лижах і ряд додаткових ризиків, – близько 12 грн. в день. Як правило, страховка на 12 – 15 днів літнього відпочинку обійдеться приблизно

в 30 грн. Туристу, що відправляється на зимовий відпочинок і що збирається зайнятися гірськолижним спортом, страховий поліс коштуватиме 100 – 250 грн. Такі поліси передбачатимуть вже і необхідність операційного втручання, і послуги швидкої допомоги, санітарної авіації.

Страхова компанія «ТАС» також розробили комплексні страхові програми для клієнтів різних категорій. Вони включають максимум послуг, а вартість таких послуг можна значно зменшити за рахунок особливих умов страхування [32].

Це такі програми, як «Бізнес-картка» – для бізнесменів, які часто бувають за кордоном, Програма «Банк» – для клієнтів банку, власників платіжної міжнародної пластикової картки, а також їх близьких родичів, «Корпоративна картка» – для юридичних осіб, які спрямовують своїх працівників у відрядження за кордон.

Не менш актуальними на сьогодні є програми страхування туристів від невиїзду за кордон. При цьому вартість такої страхової програми коливається в межах 0,5 – 6% від вартості путівки. Проте при купівлі дорогої туристичної путівки такі витрати є виправданими [24].

Страхування виїжджаючих за кордон від зриву туристичної поїздки стає все більш популярним. Особливо це стосується тих путівок і турів, які коштують дорого і замовляються за місяць, два або три до дати від'їзду – наприклад, на Мальдіви, Кубу і так далі.

У програму страхування від невиїзду включається компенсація витрат при нездійсненні поїздки (унаслідок хвороби, нещасного випадку, псування майна, залучення в суд для надання свідчень свідків і відмови посольства у в'їзній візі). Також можна включити ризики виникнення додаткових витрат при перериванні поїздки: на зворотний проїзд і компенсацію за невикористані послуги [26].

У зарубіжних страхових компаніях туристам також пропонують програми страхування від невиїзду з країни унаслідок стихійних лих, страйків або військових дій, що відбулися в місці мешкання туриста або місці напрямку,

проте українські страхові компанії в своїй більшості ці ризики не включають в стандартну туристичну страхову програму.

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

Окрім того, українські туристи мають повне право перенести терміни дії туристичної страхової програми, якщо туроператор переносить терміни подорожі на якийсь певний термін. В цьому випадку страхова компанія переоформить туристичну програму страхування абсолютно безкоштовно.

На даний момент тарифи за такими програмами доступні і значно не перевищують вартість стандартної програми страхування. А послуги, які можуть бути надані за умов програми, є різноманітними. При цьому клієнтами можуть бути як діти, так і дорослі старше 70 років. Страхові програми «ТАС» дійсні в будь-якій країні світу. Страхова сума за цими програмами складає від 30000 до 100000 EUR.

Такі програми, окрім медичної допомоги, передбачають надання адміністративної допомоги (програма В) – витрати на проїзні документи, придбання предметів першої необхідності (при затримці багажу більш ніж на 4 години або документально засвідченій втраті багажу), витрати на надання допомоги по заміні документів при їх втраті або крадіжці [4].

Також надання технічної допомоги (програма D) – витрати по стандартній страховці, адміністративної допомоги і додаткові витрати на технічну допомогу: буксирування автомобілю до найближчого місця ремонту, доставку запасних частин, доставку застрахованої особи до місця призначення у разі поломки або аварії автомобіля, надання послуг водія (див. табл. 2.5).

За останні 2018 – 2020 рр.. страхові компанії поступово удосконалять туристичні страхові програми і асортимент послуг. За бажанням клієнта в стандартну страхову програму можна включити компенсацію вартості реабілітаційного лікування в Україні після травми, одержаної за рубежом, надаються знижки туристичним групам і сім'ям з дітьми.

Крім можливих витрат на медицину, в туристичний поліс можна включити страхування багажу – відшкодування вартості предметів першої необхідності у разі затримки багажу або виплата грошової компенсації при втраті або пошкодженні [10].

Таблиця 2.5 – Тарифи програм страхування витрат, що виникли унаслідок відміни поїздки за кордон або зміни термінів перебування за кордоном

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

Вартість таких програм страхування розраховується індивідуально, вони є дорожчими, а ніж звичайні програми страхування.

Особливим успіхом користуються комплексні експрес-продукти, оскільки такі страхові програми мають більш широкий спектр покриття, ніж стандартні.

Страхуванню підлягають майнові інтереси страхувальника чи застрахованих осіб, які пов'язані не тільки з життям, здоров'ям і працездатністю (з непередбаченими витратами на отримання медичної допомоги) під час подорожі, але і з ризиком виникнення збитків в результаті

анулювання або припинення подорожі, організованої суб'єктом туристичної діяльності (у тому числі – у разі банкрутства туроператора, який є резидентом України) [46].

Розглянемо ситуацію зі страхуванням від COVID-19 на українському страховому ринку. Для цього оперуватимемо TOP-10 страховиків за валовими страховими преміями за версією журналу «Фориншурер».

Думки лідерів страхового ринку щодо страхування на випадок захворювання COVID-19, як бачимо, різняться. Одні компанії надають захист навіть окремим фізичним особам, інші концентруються на корпоративному сегменті, справедливо вважаючи, що таким чином здійснюється найкраще розсіювання ризиків.

Багато страховиків пропонують страхування туристів від COVID-19, оскільки наявність такого страхового захисту є обов'язковою передумовою перетину кордону (див.табл. 2.6). Безумовно, дуже важливим, якщо не головним, є фактор низької спроможності держави захистити своїх громадян, якщо кількість тих, хто потребує стаціонарної допомоги, перевищить критичну межу.

Ситуація, що склалася у США, Італії, Великобританії та інших розвинених країнах, показала практичну відсутність так званої «медицини катастроф». Страхові компанії, працюючи з послугами медичного страхування, тяжіють до сервісної форми страхування, оскільки компенсаційна форма часто виступає платформою для різного роду шахрайств.

Але в умовах елементарного дефіциту койко-місць і в державних, і в приватних лікарнях страховики просто не здатні виконувати свої зобов'язання перед клієнтами. У подальшому це призведе до втрати довіри з боку страхувальників.

Попри наявність серйозних проблем ігнорувати платоспроможний попит на страховий захист страховики не зможуть, тим більше в умовах зростання конкуренції на кризовому ринку. Виникає потреба у формуванні

нових або модифікованих страхових послуг для захисту від пандемій та інших катастрофічних ризиків.

Таблиця 2.6 – Рейтинг страхових компаній за чистими страховими преміями та участь у програмах страхування від COVID-19

	Назва компанії	Чисті страхові премії за 2019 р., тис грн	Участь у програмах страхування від COVID-19	Максимальна страхова сума
1	ARX	2188493	Так	200000 грн
2	Уніка	1887107	Тільки для туристів та корпоративних клієнтів	1000-30000 євро
3	ТАС СГ	1649578	Тільки для туристів	1000-5000 євро
4	ІНГО Україна	1194312	Так	50000 грн
5	Арсенал Страхування	1047981	Тільки для корпоративних клієнтів	100000 грн
6	PZU Страхування	1010520	Тільки для туристів	3000 дол. США
7	Альфа Страхування	963070	Так	50000 грн
8	Універсальна	770795	Так	100000 грн
9	Провідна	754176	Так	50000 грн

Достатньо детально проведені страховиками дослідження (упершу чергу

це дослідження Lloyd's показують, що якісний страховий захист можливий лише в партнерстві страховиків та урядів.

Страховики здатні проводити більш якісні дослідження (через можливість більше платити фахівцям, аніж це є в державному секторі). Компанії можуть фінансувати якісний андеррайтинг та логістику [58].

Головний висновок дослідження «Ллойд» про коронавірус пов'язаний із тим, що у разі якщо ситуація не розрешиться впродовж наступного року, то забезпечувати страховий захист зможе лише державно-приватне партнерство (див. табл. 2.7). Зростання прямих і непрямих збитків, пов'язаних із пандемією COVID-19, розорюватиме страховиків, що намагатимуться працювати в сегменті.

Про справжній вплив пандемії COVID-19 на страховий ринок можна буде судити після отримання статистики його розвитку в 2020 р. (ключовим показником буде динаміка надходження страхових премій).

Але вже зараз зрозуміло, що пандемія надала серйозний поштовх діджиталізації страхових компаній. Переважна більшість страховиків (принаймні всі компанії – лідери ринку) забезпечила своїм страховикам відділений доступ до сервісів.

Якість електронних послуг суттєво відрізняється від компанії до компанії, але намагання забезпечити подібним сервісом клієнтів прослідковується чітко.

Уже зараз можна вказати на те, що навіть після завершення пандемії бізнес-моделі у фінансовому і нефінансовому секторах суттєво зміняться і не повернуться до попереднього стану.

Страховики в усьому світі відчули серйозний попит на страховий захист від COVID-19. При цьому не всі компанії готові надавати страховий захист, зважаючи на системність ризику і невизначену ситуацію в майбутньому. Багато страхових компаній не мають на це фінансової можливості.

Страховики активно включилися в процес оцінки і моделювання подальших подій, пов'язаних із пандемією COVID-19.

Таблиця 2.7 – Ситуація з COVID-19 та реагування приватного і державногосекторів

Ситуація	Опис	Приклад ініціатив, що здійснюються або пропонуються
Поточний стан	Системний ризик, що компенсується повністю за рахунок платників податків	– державні позики; – схеми Фурлоу; – інші ініціативи соціального забезпечення
Рестарт	Об'єднання ризиків між страховиками, щоб забезпечити захист від перешкод для бізнесу від майбутніх хвиль COVID-19	– потенційний комерційний продукт, розроблений ринком Lloyd; – страхові продукти інших компаній
Відновлення	Страховий продукт «Після події» надає негайне покриття для безбиткового переривання бізнесу, включаючи COVID-19, з надбавкою на тривалий термін, щоб компенсувати витрати	– структура з відкритим кодом Ллойда; – подібні послуги інших страхових компаній, які обов'язково з'являться на ринку впродовж короткого часу
Пандемічний фонд	Підтримувані урядом галузеві фонди для захисту споживачів від майбутнього пандемічного ризику переривання бізнесу, що не завдає шкоди (не охоплюється цим документом)	Широкомасштабна співпраця між приватним страховим сектором і державою за всіма аспектами (андеррайтинг, логістика, фінансування)

Дослідження, проведені великими страховими корпораціями (найбільш відомим є дослідження лондонського «Ллойду»), показали, що найкращою моделлю подолання подібних катастрофічних ситуацій є партнерство держави і приватних страхових компаній.

2.2. Зарубіжний досвід страхування в туризмі

З кожним роком все більше туристів вирушає у подорожі. Проте подорож повинна бути не тільки пізнавальною, екстремальною, приємною, але й безпечною. Сьогодні цьому питанню приділяється значна увага як з боку Всесвітньої Туристської Організації, так і на державному рівні [17].

Україна продовжує долучатися до світових стандартів якості туристських послуг, в яких не останнє місце посідають фінансові механізми забезпечення подорожей. Проте вітчизняний досвід страхування ризиків туристської галузі знаходиться на стадії розвитку. Тож актуальним є дослідження практики страхування туристського сегменту в розвинутих країнах світу.

Сучасний ринок страхування пропонує великий спектр страхових продуктів, завдяки яким має можливість інтегруватися з іншими галузями економіки. Туристична діяльність за своєю економічною природою характеризується високим ступенем ризиковості, а тому її ефективне функціонування неможливе без страхування.

Усі розвинуті країни вже давно запроваджують страхування на туристичному ринку для успішного функціонування даної галузі та державної економіки в цілому. Питання страхування в туризмі на українському ринку є проблемним, оскільки відрізняється низькою поінформованістю та довірою населення, недостатньою увагою з боку державних органів та відсутністю стабільності державної економіки [16].

На міжнародному ринку страхування домінують індустріально розвинені країни Північної Америки, Західної Європи та Японія, проте найбільші темпи зростання страхування спостерігаються, як правило, у деяких країнах Азії, Латинської Америки та окремих країнах із перехідною економікою Центральної та Східної Європи. Нерівномірність рівня розвитку галузі страхування в різних регіонах світу пояснюється низькою таких факторів: економічними й культурно-історичними умовами, особливостями

демографічних і соціальних показників та національних законодавчих, податкових систем тощо. Важливим чинником впливу на розвиток страхової справи в тій чи іншій країні постає роль держави. Статистичний аналіз міжнародного ринку страхування свідчить про домінуючу частку особистого страхування у його загальній структурі [19].

У більшості країн світу здійснюється, як правило, обов'язкове страхування власників ряду джерел підвищеної небезпеки та професійної відповідальності певних категорій фахівців, практика здійснення яких повинна враховуватися при впровадженні відповідних видів страхування в Україні. Аналітичне дослідження системи правового забезпечення та практики державного регулювання страхової діяльності у країнах Європейського Союзу дозволяє стверджувати, що зазначені країни мають уніфіковані методи й форми державного регулювання страхової діяльності, які встановлюються відповідними Директивами ЄС з питань страхування.

Інтеграція України у сучасний європейський економічний та правовий простір передбачає адаптацію та гармонізацію національного законодавства з нормами й стандартами правової системи Європейського Союзу, розвиток страхових послуг, сприяння економічній діяльності всіх ринкових суб'єктів, розширення правової бази, застосування методів впливу держави на страховий ринок в туризмі, що відповідають європейським стандартам [16].

Міжнародним туризмом називається сукупність виїзного й в'їзного туризму. При цьому виїзним туризмом називається подорожі осіб, що постійно проживають у якій-небудь країні, в іншу країну. В'їзним туризмом називається подорожі в межах країни осіб, що не проживають постійно в даній країні. У всезростаючій кількості мандрівок актуальним постає питання про безпеку подорожей, про свій захист, тобто про страхування туристів.

Із розвитком туризму як у світі загалом, так і в Україні зокрема постає нагальна потреба дослідження та визначення місця ринку страхових послуг для сфери туризму. Ми побачили, що страхування громадян, що виїжджають за кордон, більш відоме як страхування туристів і яке початково мало форму

страхування туристів від нещасних випадків і хвороб, у наш час перетворилося в цілий комплекс страхових відносин [11].

Якщо раніше у страхових компаніях виділявся відділ страхування та, у кращому випадку, перестраховання, то сьогодні вже багато страхових компаній, які надають послуги у сфері туризму, виділяють у своїй структурі відділ страхування туристів.

Страхова компанія, будучи функціональною одиницею страхового ринку, тісно корелює із зовнішнім середовищем, яке здійснює прямий і опосередкований вплив на діяльність страховика. Взаємодіючи з туристичними ринками різних країн, страховий ринок та його функціональні одиниці потрапляють у залежність від напрямків туризму, його видів, груп споживачів туристичних послуг, політичної та економічної ситуації, яка склалася в тому чи тому регіоні світу, правового регулювання, рівня розвитку інфраструктури тощо [23].

Зараз у всьому світі зростає роль страхування туристичної діяльності. Експерти вважають ринок страхування туристів досить перспективним.

Медичне страхування при в'їзді в деякі країни є неодмінною умовою одержання візи і, власне кажучи, стає обов'язковим. У більшості цивілізованих країн страхування є одним із найприбутковіших видів бізнесу. Усе більше країн (Франція, Німеччина, США, Велика Британія, Австрія, Швеція, Швейцарія, Бельгія, Греція, Іспанія, ПАР та ін.) встановлюють обов'язковість медичного страхування туристів із досить високим лімітом покриття витрат у страхових випадках – від 30 до 50 тис. дол. США. При поданні документів на візу для виїзду в ці країни потрібно пред'явити страховий поліс на поїздку, інакше віза не буде видана.

У кожній країні існують свої особливості. Так, відповідно до нових вимог прикордонної служби Фінляндії, запроваджених з початку 2002 року, кожен мандрівник зобов'язаний пред'явити на посту паспортного контролю оригінал страхового поліса. Його відсутність може стати перешкодою для в'їзду в країну [22].

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

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

Через непередбачуваність настання страхових випадків і розмаїття маршрутів закордонних поїздок туристів страхові компанії не в змозі забезпечити екстрену допомогу потерпілим самотужки.

Тому на час поїздки туристів за кордон страхові компанії надають їм весь комплекс страхових послуг за посередництвом закордонних сервісних медичних асистанс компаній (Medical Assistance Company), з якими вони укладають договори. Сервісне обслуговування за допомогою високопрофесійних асистанс компаній включає медичну, юридичну чи адміністративну допомогу застрахованому туристу і не потребує від нього додаткових грошових витрат. Безсумнівно, воно є зручним і сучасним видом страхового обслуговування. Усі витрати при цьому виді страхування мандрівників несе страховик [22].

Компенсаційне страхування передбачає оплату страхових випадків у країні тимчасового перебування самими туристами. Це – як правило, легкі випадки захворювання, лікування яких коштує недорого. Якщо при настанні страхового випадку турист самостійно купив потрібні ліки й інші медичні препарати, то для одержання компенсації за страховим полісом йому необхідно протягом 30 днів після повернення з поїздки подати в страхову компанію всі оригінали рахунків, довідок, чеків, що підтверджують витрати.

Будь-яке відшкодування витрат можливе лише за умови, якщо турист має страховий поліс мандрівника. За відсутності поліса всі витрати з відшкодування збитків при настанні страхового випадку покладаються на туристів [16].

Страхові випадки мають сезонний характер: максимальна їхня кількість припадає звичайно на літньо-осінній сезон (застудні захворювання, різні

травми, шлунково-кишкові захворювання). Більш спокійним вважається зимово-весняний сезон (невисокий відсоток травматизму, переважно на гірськолижних курортах).

Страхові компанії страхують і підвищені ризики, передбачені туристським страховим полісом, з настанням яких вони зобов'язані надати туристу необхідну допомогу. До групи підвищених ризиків належать екзотичні й екстремальні види туризму, які стали досить популярними.

Поряд із традиційним пляжним відпочинком туристів дедалі частіше ваблять прерії і савани, вони мандрують джунглями і пустелями, піднімаються скелями, займаються дайвінгом, віндсерфінгом, гірськими лижами, «підкоряють» Північний полюс, беруть участь у сафарі, стрибають із парашутом і навіть літають на космічному кораблі.

Такі туристи належать до групи підвищеного ризику, і з ними відбуваються нечасті, але серйозні за важкістю і медичними витратами випадки, що ускладнює роботу страховиків. Іноді аматори активного відпочинку, крім підвищеного ризику одержати травму, можуть зіштовхнутися ще з однією проблемою. Гори, ріки, відкритий океан, пустелі – це місця, що знаходяться на значній відстані від «цивілізації».

Іноді при настанні страхового випадку евакуювати потерпілого можна тільки на вертольоті, а такі рятувальні роботи є дуже дорогими й оплатити їх самостійно більшість людей не в змозі. Вирішення проблеми – страховий поліс і допомога асистанс-компанії.

Впродовж останнього десятиліття значно зросла вартість медичних послуг практично у всіх країнах світу. Країни, які субсидували надання медичної допомоги іноземцям за рахунок національної системи страхування здоров'я, вимагають повної сплати наданих медичних послуг [13].

Паралельно з цим була введена політика обмеження повернення сплачених коштів за послуги перевізників та туроператорів при анулюванні подорожі. Крім того, ризик терористичних актів, банкрутств постачальників туристських послуг та економічної нестабільності у суспільстві призвели до

необхідності здійснення страхування ряду фінансових ризиків, пов'язаних із подорожами.

Згідно із статистичними дослідженнями, здійсненими, британською страховою компанією PNA Insurance Services Ltd один із трьох туристів має проблеми під час відпочинку; 8% стикається з ризиком зникнення багажу; 6% вимушені переривати подорож через певні обставини; 18% не могли відшкодувати свої збитки через відсутність страхового покриття [11].

Ризик захворювання або настання нещасного випадку залежить від віку застрахованого, а також від напрямку та мети подорожі. За даними досліджень Кріса Райана (Нова Зеландія), при подорожах до слабо розвинутих країн на період більший 90 днів ризик захворювання становить 60 – 70%; ризик госпіталізації складає 1%; у розрізі окремих хвороб ризик захворювання має наступні параметри: діарея – 34%, захворювання дихальних шляхів – 26%, дерматологічні захворювання – 8%, захворювання, пов'язані з розрідженням повітря у горах – 6% тощо [22].

Загалом 50% претензій туристів пов'язано з медичними вимогами, 40 – 45% із втратою багажу та іншого майна, 5 – 10% з іншими причинами, основною з яких є анулювання поїздки.

Страхуванню подорожей за кордоном відводиться значна увага у силу страхових традицій, що склалися, та високого рівня страхової культури. За статистикою близько 70% туристів оформлюють страхові поліси у країні постійного проживання до здійснення подорожі, 30% вирушає у подорож без відповідного страхового покриття. При цьому тільки страхування відповідальності туроператора забезпечує їм певний страховий захист [10].

Тому поряд із класичними схемами, в яких страхувальниками виступають туристи, може мати місце страхування відповідальності туроператора приймаючої сторони або іншого постачальника туристичних послуг. Головною метою такого страхування є відшкодування збитків туристам, що звернулися по таку допомогу до організаторів подорожі при відсутності поліса страхування подорожі.

Впродовж ряду років у багатьох розвинутих країнах, включаючи США, Великобританію та інші країни Європи, обсяги страхування подорожей були незначними. Практично не страхувалося анулювання авіарейсу [4].

Слід зазначити, що у розвинутих країнах світу, включаючи США, страхування подорожей має безпосередній зв'язок із програмами обов'язкового медичного страхування. Так у США біля 85% громадян мають поліси обов'язкового медичного страхування. З них 60% забезпечується страхуванням через місце працевлаштування та 25% шляхом укладання індивідуальних договорів та в рамках державних програм [21].

У Великій Британії страхування здоров'я забезпечує додатковий національний рівень у системі National Health Service (NHS). Тільки 12% населення мають поліси страхування здоров'я. При цьому 9% платежів здійснено за рахунок роботодавців [11].

Програми страхування туристів у кожному конкретному випадку у визначеній мірі кореспондуються із системами обов'язкового страхування.

Не зважаючи на значну кількість страхових програм, яка пропонується туристам, у США існує ряд підходів щодо їх класифікації. Так, Едвард Хасбрук виділяє п'ять типових полісів страхування подорожей: загальне медичне страхування подорожуючих, тимчасове медичне страхування подорожуючих, страхування медичної евакуації, страхування відміни або переривання поїздки, страхування на випадок банкрутства постачальника туристських послуг [9].

Дещо інший підхід до класифікації страхування подорожей запропоновано на сайті WorldTravelCenter (США): страхування смерті у результаті нещасного випадку та каліцтва (Accidental Death & Dismemberment (AD&D)); страхування подорожі (Trip Protection); міжнародне медичне страхування (International Medical Insurance); річне медичне страхування (Annual Medical); термінова медична евакуація (Emergency Medical Evacuation) [14].

Якщо у першому випадку класифікація є дещо узагальненою та вказує

на комплексні напрямки страхування, що використовуються у туризмі, то у другому – класифікація конкретизує окремі напрямки страхування, як то страхування від нещасного випадку та розчленування, рівне медичне страхування тощо. Спільним у цих підходах є пункт щодо страхування екстреної медичної евакуації. Крім того, класифікація, запропонована Едвардом Хасбруком, враховує майнові ризики туристів – банкрутство постачальників послуг, анулювання поїздки [12].

Страхування подорожі (Trip Protection Plans) відноситься до тимчасового страхування, оскільки розраховане на одну або кілька подорожей протягом року. Основною опцією є страхування майнових ризиків, а саме збитків при анулюванні або перериванні поїздки у результаті нещасного випадку (смерть, хвороба, страйк перевізника, банкрутство туроператора та ін.). Часто до таких страхових програм включається страхування сервісної допомоги, страхування багажу, а також мінімальне страхове покриття медичних витрат.

Річна програма багаторазових подорожей, у більшості випадків, містить усі опції страхування одноразових подорожей за винятком анулювання поїздки. Окремі поліси домашнього страхування покривають ризики, пов'язані зі знищенням, пошкодженням та зникненням багажу (спортивного обладнання). Тому при укладанні договору страхування Trip Protection враховується наявність даної опції.

Trip Protection застосовується при подорожах, як за кордон, так і в межах країни, коли вартість подорожі є суттєвою. Даний вид страхування відіграє допоміжну роль по відношенню до систем обов'язкового медичного страхування. Так, при страхуванні подорожей у межах США членів системи обов'язкового медичного страхування HMOs (Health Maintenance Organizations) або PPOs (Preferred Provider Organizations) відшкодовується різниця в медичних витратах, оскільки страхувальник знаходиться поза дією медичної мережі, членом якої він є [24].

Система медичного страхування Medicare не забезпечує покриття при

поїздках за кордон. Проте багато програм «Medi-Gap» передбачають оплату медичних послуг у зарубіжних поїздках протягом 60 днів.

Окремі програми постійного медичного страхування у США такі як Blue Cross and Blue Shield, відомі у страховій індустрії як «Blues», покривають витрати на медичні послуги і під час поїздки за кордон за винятком деяких опцій (наприклад, медична повітряна евакуація). Дані мережі обов'язкового медичного страхування мають відповідні угоди зі 182 медичними установами у 52 країнах, які обслуговують застрахованих осіб [6].

При наявності полісу безперервного медичного страхування, програми для подорожуючих покривають додаткові опції, які відсутні у постійному страхуванні. Для осіб, які не мають обов'язкового медичного покриття за місцем постійного проживання, здійснюють тривалу подорож або тривалий час проводить в іншій країні, розроблені спеціалізовані програми, які носять назву «Всеохоплююче медичне страхування» (Comprehensive travel medical insurance) або «Міжнародне основне медичне страхування» (International Major Medical Insurance). Даний вид страхування ще називають первинним медичним страхуванням, оскільки воно замінює національне медичне страхування [16].

Comprehensive travel medical insurance (International Major Medical Insurance) має наступні характеристики: - надання міжнародного страхового покриття при високих рівнях ліміту покриття – до 5 млн. дол.;

- вибір франшизи;
- за вибором покриття може розповсюджуватися на трансплантацію органів, основну хірургію;
- включення додаткових опцій;
- страхування здоров'я, оплата ліків, призначених лікарем, а також альтернативних ліків, покриття нервових та психічних розладів;
- покриття медичної допомоги при вагітності та пологах, медичного забезпечення дитини;
- екстрену медичну евакуацію;
- сприяння у возз'єднанні сім'ї; репатріацію;

– сервісну допомогу [23].

Таким чином, якщо програми Travel protection призначені в основному для громадян США та Канади, то міжнародне медичне страхування придатне для громадян будь-яких країн, що здійснюють подорожі до будь-яких країн світу. Дані страхові програми дозволяють обирати максимальний рівень покриття та величину франшизи, які, у свою чергу, впливають на розмір страхової премії.

Все це дає можливість страхувальнику управляти своїми витратами та дає відповідні переваги у порівнянні із системою Trip Protection. Деякі страхові програми можуть відновлюватися до використання максимального обсягу страхового покриття протягом 24 місяців від дати початку договору страхування [12].

Річне міжнародне медичне страхування (Annual international medical insurance) є щорічно відновлюваним міжнародним медичним страхуванням з більш високим рівнем покриття та ширшим переліком опцій (страхування життя, більш високий ліміт AD&D, щоденне відшкодування при госпіталізації при бажанні може бути додано до покриття додаткових витрат).

Особливістю американського міжнародного медичного страхування є наявність франшизи та співстрахування. В американській практиці страхування франшиза (deductible) – це сума, яку повинен сплатити застрахований до отримання відшкодування. Це може бути річна сума, сума протягом дії поліса або для кожного інциденту. Крім того, використовується співстрахування (Co-Insurance або Co-pay) [18].

Співстрахування у страхуванні здоров'я свідчить про наявність угоди між страховиком та страхувальником у розподілі покритих збитків в узгодженій пропорції. У страхуванні здоров'я також застосовується термін «percentage participation» (процентна участь).

При страхуванні смерті у результаті нещасного випадку та розчленування страховим випадком є смерть або пошкодження (утрата) частини тіла. В американській практиці Accidental Death Insurance є формою

страхування здоров'я, при якій страховими випадками вважаються настання смерті у результаті нещасного випадку. Часто даний вид страхування поєднується із страхуванням на випадок розчленування (Accidental Death & Dismemberment (AD&D)) [8].

Крім розглянутих вище видів страхування, що застосовуються для покриття різноманітних ризиків туристів, в умовах високого ступеня ризиків військових дій, терористичних актів та стихійних явищ популярністю користується міжнародне страхування життя (International Life Insurance). При даному виді страхування страховим випадком є настання смерті застрахованого протягом терміну страхування.

Страхування ризику втрати життя у результаті військових дій або терористичних актів можливе при додатковій сплаті страхової премії (Optional War & Terrorism Rider). У більшості випадків дане покриття розповсюджується на громадян будь-якої країни за виключенням громадян США та Канади, які проживають у США або Канаді.

Таким чином, нині у світі існують дві форми страхового обслуговування туристів:

1. Компенсаційна – передбачає оплату самим мандрівником усіх медичних витрат і відшкодування їх лише після повернення на батьківщину, що, як правило, незручно, тому що змушує туриста мати при собі значний грошовий запас на цей випадок.

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

2. Сервісна (асистанс):

- 2.1. Страхування медичних витрат.

- 2.2. Юридичний і інформаційний асистанс – забезпечення правової підтримки мандрівникам у випадку адміністративних або цивільних

порушень, а також гарантія одержання необхідної інформації про найбільше зручні маршрути.

2.3. Страхування від нещасливого випадку.

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

Таким чином на основі базових видів страхування створюються та розвиваються нові страхові програми, які адаптуються до потреб страхувальників. Оскільки перевезення усіма видами транспорту є суттєвим елементом туристського пакета, то значна увага з боку страхових компаній приділяється саме цьому елементу страхового покриття.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Страховання є насамперед системою економічних відносин між конкретними суб'єктами господарювання, де з одного боку виступають страховальники, а з іншого – страховики.

Страховання – це економічні відносини, за яких страховальник сплатою грошового внеску забезпечує собі чи третій особі в разі настання події, обумовленої договором або законом, суму виплати страховиком, який утримує певний обсяг відповідальності і для її забезпечення поповнює та ефективно розміщує резерви, здійснює превентивні заходи щодо зменшення ризику, у разі необхідності перестраховує частину останнього.

Поштовхом для розвитку страховання в туризмі послужили вимоги низки країн про обов'язкову наявність у громадян поліса медичного страхування на час перебування на їх території. Державні органи країни відвідування знімали з себе нелегкий тягар відповідальності за здоров'я відвідують їх іноземців, а українські громадяни отримували у разі необхідності доступ до отримання медичної допомоги. Посольства і консульства таких країн, а це, наприклад Німеччина, Франція, Нідерланди, Фінляндія, Чехія, Естонія та деякі інші, не видають громадянам в'їзну візу без пред'явлення відповідного поліса. Здавалося б, хоча б тут все в порядку, але проблеми мають місце і в даній сфері [34].

Є група країн, скажімо Кіпр, Україна і деякі інші, які не вимагають з громадян отримання візи для в'їзду на їх територію. Відповідно вони не вимагають і наявності медичної страховки. Приводять такі дії, а вірніше сказати бездіяльність, до того, що значна частина туристів, що прямують у зазначені країни, їдуть туди, не купивши поліса медичного страхування, наслідки чого цілком зрозумілі.

По-друге, деякі держави першої групи, наприклад Німеччина, Фінляндія, видають візи при пред'явленні полісів тільки тих страхових

компаній, які пройшли акредитацію в посольствах і консульствах згаданих країн. Біда в тому, що іноземці часто абсолютно не володіють ситуацією на страховому ринку, в результаті чого в консульських установах цих країн з'являються списки акредитованих у них страховиків, що містять грубі помилки і неадаптованості.

По-третє, на жаль, не кожен страховий поліс, який приймається візовими відділами зарубіжних держав, надає необхідний обсяг медичної допомоги. Конкуруючи між собою за страхувальника, деякі страховики йдуть на різні хитрощі, що дозволяють зробити поліс більш дешевим, формально задовольняє вимогам зарубіжної держави, але істотно скорочує при цьому обсяг і доступність страхової захисту.

Ще одна складність підстерігає туриста, який купує путівку в туристичній фірмі. Практично кожна туристична фірма має агентський договір з будь-якою страховою компанією, чий поліс і продає. Отже, чи їде людина до Фінляндії, Болгарії або на Україні йому запропонують поліси саме цієї компанії, хоча умови, ціни і рівень сервісу в різних страхових компаніях аж ніяк не однаковий. І якщо для Фінляндії це справді краще з того, що можна було б знайти, то для інших країн поліси іншої страхової компанії, цілком ймовірно, підходять в значно більшому ступені.

Крім медичного страхування виїжджає за кордон громадянин має можливість застрахуватися від нещасного випадку, застрахувати свою цивільну відповідальність перед третіми особами, застрахуватися на випадок вимушеної скасування поїздки і, нарешті, застрахувати свій багаж і купити поліс автомобільного Асистансу [37].

Проблема в тому, що всі ці види страхування не є навіть умовно обов'язковими, а тому більшість страховиків їх і не пропонують. У зв'язку з їхньою малою поширеністю умови різних страховиків різняться ще більшою мірою, ніж умови медичного страхування.

А такі види як страхування багажу, на випадок відміни поїздки і автомобільний Асистанс супроводжуються ще й значним числом істотних

застережень [27]. Якщо страхування туристів при виїзді за кордон має в Україні вже десятирічну історію, то страхування туристів, що подорожують по Україні, у всіх своїх проявах розвинене набагато менше. Українські громадяни не схильні подбати про себе на час поїздки по Україні, так і в більшості своїй просто не підозрюють, що це можливо.

Страхові організації також у свою чергу не дуже наполегливо пропонують свої послуги по даному напрямку, та й роблять це дуже незначна частина страховиків.

Викликано таке відсутність інтересу, по-перше, спадом кількості подорожуючих по Україні, а по-друге, відсутністю надійно і повсюдно працюють сервісних служб.

Так само чимало проблем є і в галузі страхування любителів активного відпочинку і туризму. Основні проблеми наведені на рисунку 3.1.

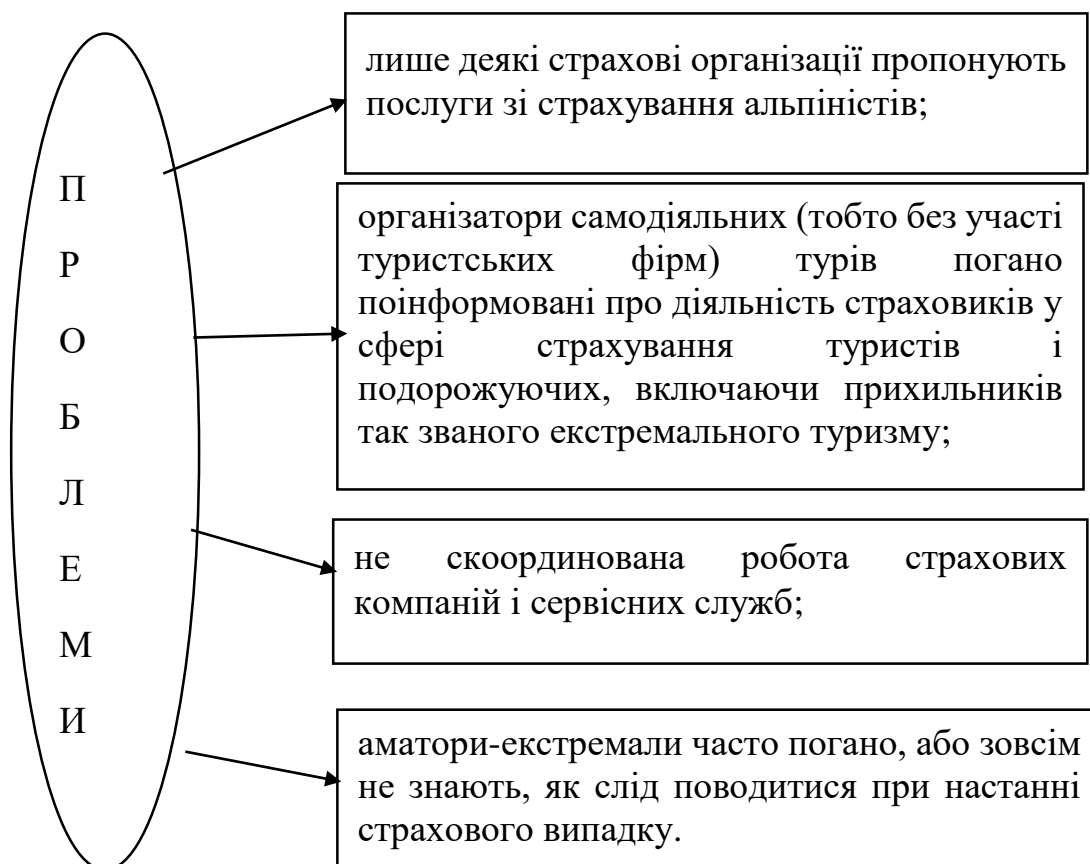


Рис. 3.1 – Проблеми страхування любителів активного відпочинку

Для освітлення і прийняття шляхів вирішення проблем в галузі страхування екстремалів проходять різні семінари і конференції, в тому числі і на державному рівні. Але і в цьому питанні існує ряд перешкод:

1. В законодавстві термін «туристи-екстремали» не визначений. Екстремальним може стати будь-який похід, якщо він погано підготовлений або туристи не мають необхідної підготовки. Навіть невинна прогулянка за грибами стане екстремальною, якщо раптом щось трапиться – наприклад, люди пішли без спорядження та заблукали. Не можна оцінювати ступінь ризику тільки по зовнішніх чинників: досвідчений турист без проблем пройде маршрут, на якому новачок може загинути.

2. В ідеалі, страховий поліс для екстремалів повинен передбачати не тільки медичну допомогу, але і пошуково-рятувальні роботи. У природному середовищі України, за винятком декількох популярних місць, зараз створена досить слабка рятувальна інфраструктура, мережа рятувальних загонів охоплює далеко не на всю країну.

3. Відсутність зв'язку: зона покриття звичайною мобільного зв'язку часто обмежується населеними пунктами, не кажучи вже про високогірних районах.

Обов'язкова страховка допоможе компенсувати державі витрачені на порятунок кошти, але вона не підвищить безпеку туристів і не прискорить надання їм допомоги.

Що ж робити з любителями «гострих відчуттів»? Необхідно вводити обов'язкову реєстрацію в спасотряда туристів, що відправляються на складні або небезпечні маршрути чи просто подорожуючих активним способом пересування.

Така реєстрація зараз обов'язкове тільки для спортивних туристів з маршрутними книжками, частка яких у загальному обсязі мандрівників становить не більше 5%. А інші українські та іноземні туристи часто йдуть у гори, навіть не зареєструвавши свою групу в контрольно-рятувальній службі. Навіть турфірми часто свої комерційні групи у рятувальників не реєструють.

Хоча така реєстрація відбувається абсолютно безкоштовно, а без неї шукати туристів доводиться набагато довше [24].

І, звичайно ж, в туристських клубах повинні вчити людей грамотному поводженню на природі, у страхових компаніях – чітко роз'яснювати про можливості страхування в активному туризмі і правила поведінки при виникненні страхового випадку. Можна відзначити, що роль держави в регулюванні розвитку страхових відносин у, здавалося б, такої ринкової галузі народного господарства як туризм, тим не менш, досить велика, і держава може в цьому напрямі зробити ще дуже багато чого [33].

Отже, виходячи з вищевикладеного, можна зробити наступні висновки:

1. До особистого страхування в сфері туризму відносяться медичне страхування та страхування від нещасних випадків.

2. З метою захисту життя і здоров'я туристів в чинне законодавство України про туризм доцільно вести норми, що передбачають обов'язкове медичне страхування при здійсненні будь-туристської поїздки, незалежно від вимог законодавства тієї країни, в яку турист виїжджає. Особливо пильної уваги заслуговують любителі активного туризму і відпочинку, а також тургрупи, які вирушають на маршрути різної категорії складності.

3. Весь перелік страхових послуг, що надається туристу, визначеною страховою компанією докладно викладено в правилах страхування.

В сучасних умовах розвитку розрахунків страхових тарифів в Україні проводяться самими страховими агентствами. Все це призвело до того, що розрахунок ймовірності настання страхового ризику та його дослідження проводиться загально, тому що на більш детальне дослідження ризику необхідно здійснити великі витрати. Страховим компаніям все це не вигідно.

Для вирішення даної проблеми керівництво нашої країни вирішало відновити Актуарний інститут, який буде займатися дослідженням ризиків страхування та встановлення ставки-нетто для них. Все це призведе до того, що буде розвиватись методологія розрахунку, будуть з'являтися нові методи. Страхові компанії перестануть витрачати кошти на дослідження, що в свою

чергу з зменшить суму навантаження. Все це призведе до зменшення брутто-ставки, а це в свою чергу зменшать платежі [22].

Страховий тариф, – це ставка платежу застрахованого об’єкта за встановленим спеціальним договором на визначений термін страхування, що визначає ціну страхового ризику та витрат які необхідні для здійснення страхової діяльності страховика.

Страховик розраховує страхові тарифи, виходячи з того, що сума страхових премій, обчислених на основі тарифів, має бути такою, щоб по-перше, він міг виконувати свої зобов’язання перед страхувальниками з конкретних видів страхування (тобто зробити виплати), а по-друге – покрити витрати на утримання страхової компанії і дістати прибуток.

Тому повний страховий тариф (брутто-тариф) включає в себе дві невіддільні частини: нетто-тариф і навантаження (див. рис. 3.2) [21].

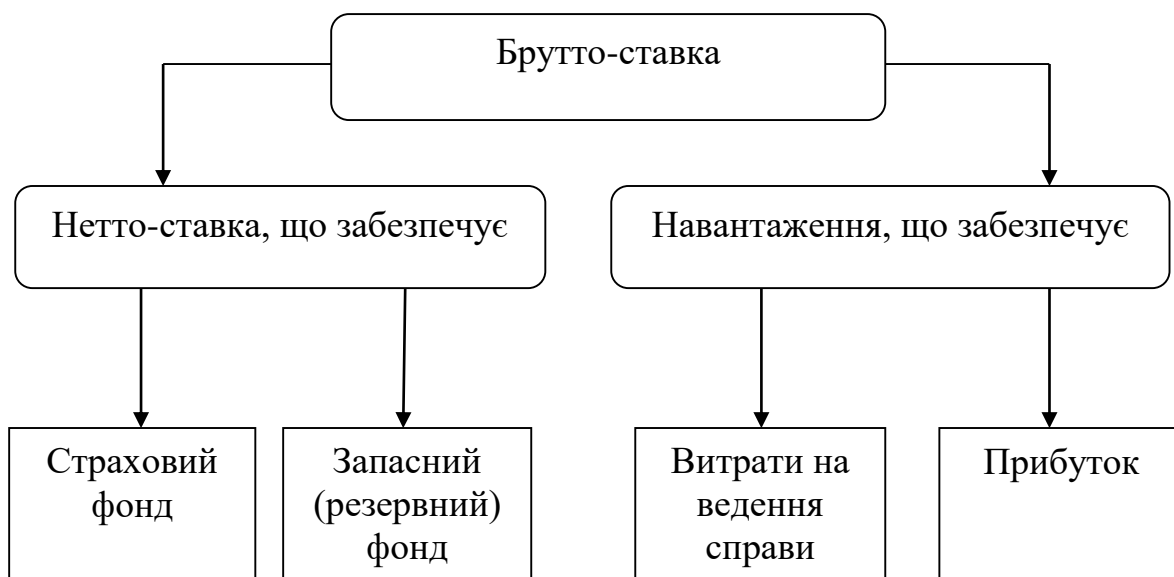


Рис. 3.2 – Структура страхового тарифу

Тарифна політика у галузі страхування повинна базуватися на таких принципах:

- еквівалентності страхових відносин сторін;
- доступності страхових тарифів для широкого кола страхувальників;

- сталості розмірів тарифної ставки протягом тривалого часу;
- забезпечення самоокупності та рентабельності страхових операцій.

При розрахунку тарифів спочатку обчислюється нетто-тариф. Саме він забезпечує формування страхових резервів для виконання страховиком своїх функцій. В загальному розумінні тарифна ставка (див. рис. 3.3) [16].

Тому рівень нетто-тарифу має бути визначений якомога точніше. У розрахунках страхових тарифів застосовуються такі методи:

- на основі теорії ймовірності та методів математичної статистики з використанням часових рядів;
- на базі експертних оцінок;
- за аналогією до інших об'єктів або компаній;
- з використанням математичної статистики і розрахунку доходності.

Після визначення нетто-тарифу обчислюється навантаження.

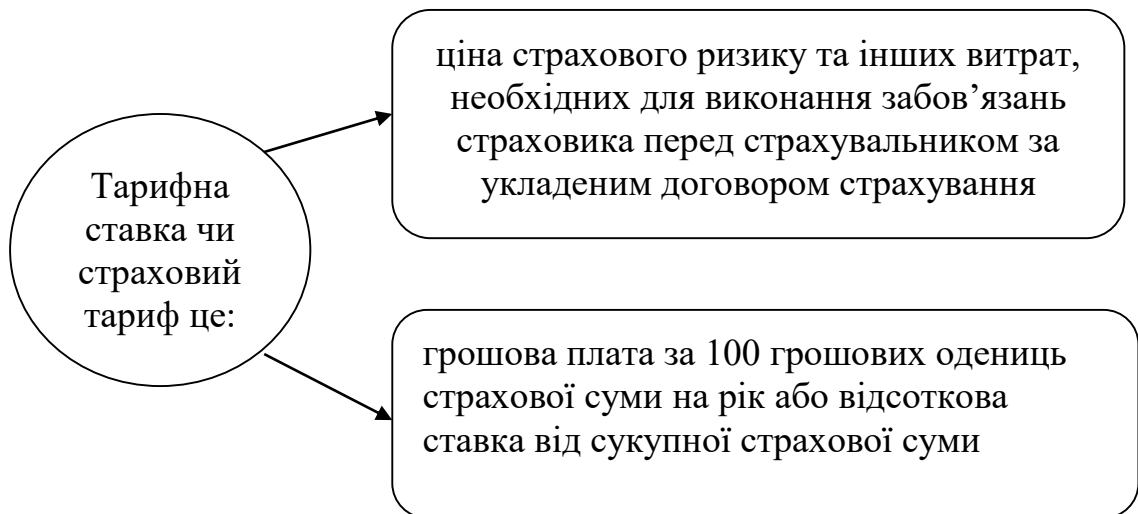


Рис. 3.3 – Визначення страхового тарифу

Структура страхового тарифу з погляду співвідношення між нетто-тарифом і навантаженням не однакова для різних видів страхування. Існують «дорожчі» і «дешевші» види страхування залежно від того, скільки коштів витрачає страховик на укладення договорів страхування і їх обслуговування.

Якщо нетто-тариф обчислюється спеціалістами (актуаріями) з використанням математичних методів на базі теорії ймовірності (це характерно у особистому страхуванні), то навантаження визначається емпіричним шляхом, з урахуванням фактичних розмірів витрат на ведення справ, що склалися за попередній період [26].

З добровільних видів страхування структуру тарифної ставки визначає сам страховик і характерним, особливо для українських страхових компаній, є завищення страхових тарифів. Причому це робиться з метою отримання більшого прибутку та неорганізованості витрат на ведення справи.

Тарифи, як правило, формуються вищі за середні, що склалися у конкретному виді страхування [34]. Це порушує принцип еквівалентності у взаємовідносинах страховика і страхувальника, де страхувальник переплачує за страхування, що призводить до того, що страховики втрачають клієнтів, оскільки потенційні страхувальники не хочуть платити занадто високу ціну за той вид страхування, який в іншій країні коштує дешевше (наприклад: страхування вантажу).

Таке становище склалось і тому, що українському страховику, згідно з законом України «Про страхування»: заборонено використовувати дві його головні функції розпорядження грошовими засобами: на превентивні роботи (по зменшенню, локалізації чи виключення дії страхового ризику) та інвестиційні вкладення в довгострокові прибуткові проекти [1].

А таке приводило б до покриття витрат на ведення справи та отримання прибутку за рахунок надходжень від такої діяльності – від інвестиційних вкладень та зменшень сум по відшкодуванню збитків від прояву страхових ризиків, як це робиться у страховиків на Заході.

Отже, страхові тарифи, як і ціни на будь-які інші товари, послуги, регулюються попитом і пропозицією. Але слід відзначити, що використання демпінгових тарифів, особливо нижчих, ніж ставка нетто-тарифу, вкрай небезпечно з огляду позбавлення страховій компанії можливостей сформувати адекватні страхові резерви [33].

Тобто нагромадити об'єктивно необхідні кошти для виконання своїх зобов'язань перед страхувальниками. Через те (в тому числі), органи нагляду за страховою діяльністю ретельно контролюють рівень страхових тарифів з метою недопущення краху фінансового стану страхової компанії, її платоспроможності [34].

Розвиток туристичної діяльності відіграє значну соціальну й економічну роль, як в іноземних країнах, так і в Україні. Організація самої туристичної діяльності пов'язана з безліччю ризиків, отже виникає потреба у дослідженні взаємодії туристичної сфери і страхування з метою зменшення впливу ризиків.

Страхування як вид економічної діяльності є предметом дослідження багатьох вчених. Однак саме туристичне страхування на сьогодні ще не знайшло належного висвітлення, що пояснюється відсутністю ефективних взаємовідносин між страховою і туристичною діяльністю й належних для цього нормативно-правових засад та методологічного забезпечення.

Страховий механізм забезпечення туристичного підприємництва – це система фінансово-економічних відносин страхових компаній, суб'єктів туристичного підприємництва та споживачів туристичних продуктів, спрямована на взаємне врахування інтересів і потреб певних складових.

Страховий механізм охоплює такі основні елементи:

- 1) дослідження туристичного ринку та просування страхових продуктів;
- 2) розроблення вимог та пропозицій до страхових продуктів;
- 3) інвестиційну участь страхових компаній у розвитку інфраструктури туризму та інвестиційну участь суб'єктів індустрії туризму у формуванні статутного капіталу страхових компаній;
- 4) організацію страхування у сфері туризму;
- 5) самострахування суб'єктів індустрії туризму [16].

Весь перелік підприємницьких ризиків суб'єктів туристичної діяльності можна поділити на дві групи: ризики, що безпосередньо не пов'язані зі здійсненням туристичної діяльності (стихійні, природні, техногенні, екологічні тощо); ризики, що безпосередньо пов'язані зі здійсненням

туристичної діяльності (економічні, фінансові, валютні тощо). Якщо перша група ризиків активно страхується, то до страхування підприємницьких ризиків страхові компанії підходять вибірково та із значними застереженнями [28]. За статистикою у середньому, страхові випадки відбуваються майже з кожним сотим туристом.

Правовідносини між туристами, туристичними фірмами і страховими організаціями регулюються в межах чинного законодавства й правил страхування, які розробляються індивідуально вітчизняними страховими компаніями. Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод зі страховими компаніями, що мають право на провадження такої діяльності.

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

Законодавство більшості країн світу передбачає обов'язкове страхування цивільної відповідальності водіїв і власників автотранспорту, тому автотурист, перетинаючи кордон, зобов'язаний оформити страховий поліс [4].

Страховими ризиками є такі можливі події: «раптове захворювання», «нещасний випадок», «смерть унаслідок раптового захворювання або нещасного випадку».

Отже, за договором добровільного медичного страхування надають і оплачують такі послуги: медичні послуги, що включають госпіталізацію, амбулаторне лікування, а також ліки і медикаменти, приписані лікарем; медичне транспортування до найближчої лікарні, а також у країну постійного проживання з медичним супроводом; репатріація останків; екстрена стоматологічна допомога [4].

Прецедентом щодо страхування фінансових ризиків фізичних осіб може

бути страхування на випадок анулювання подорожі з поважних причин. При анулюванні подорожі об'єктом страхування є майнові інтереси застрахованого, пов'язані з додатковими витратами у результаті відміни поїздки за кордон або зміни терміну перебування там.

Події не визнаються страховими, якщо вони відбулися у зв'язку з алкогольним, наркотичним або токсичним сп'янінням, самогубством (спробою самогубства); стихійними лихами або їх наслідками, епідеміями, карантинном метеорологічними умовами; заняттями застрахованим будь-якими видами спорту та ін. Проте дуже часто відмова від поїздки відбувається з незалежних від туриста причин. Тому туристичні компанії мають нагоду здійснювати оцінку і врегулювання ризику невіїзду з незалежних від туриста причин шляхом орієнтації клієнта на інші напрями подорожей [3].

Доповненням до страхування на випадок вимушеного переривання подорожі служить опція – страхування на випадок депортації. При страхуванні покриваються витрати, які понесли державні органи у зв'язку з депортацією застрахованої особи з країни, у разі непередбаченого порушення ним візового режиму країни, консульська служба якої видала йому в'їзну візу: транспортні витрати, витрати на перебування під арештом перед видворенням з країни.

Додатково може бути організована юридична допомога у разі звернення застрахованої особи у сервісні служби за отриманням юридичної підтримки при порушенні кримінальної справи проти застрахованої особи (при неумисному правопорушенні), порушенні прав застрахованої особи та інше [5].

Страхування витрат на юридичну допомогу – відносно новий вид майнового страхування на українському ринку, проте низка страхових компаній позиціонує цю опцію в рамках програм страхування цивільної відповідальності власників автомобілів. В межах страхових програм, які пропонуються туристам, покриваються юридичні та інші витрати, пов'язані з рішенням правових питань, у межах певного ліміту покриття. В інших випадках передбачається тільки послуга з організації юридичної допомоги без

оплати страховою компанією [3].

Страхова сума й тарифи залежать від рівня страхового покриття, країни подорожі, терміну перебування, віку застрахованої особи. Отже, у багатьох випадках страхування справді є не лише засобом зменшення ризику настання певної непередбачуваної події, а й способом економії грошей [4].

Проведений аналіз пропозицій страхових компаній України щодо покриття ризиків у туристичному бізнесі засвідчує про наявний потенціал вітчизняних страховиків у питаннях розробки та комерціалізації нових страхових продуктів, призначених для туристичного сегмента. Проте в рамках асортиментної політики пропозиції українських страховиків поки що відстають від пропозицій страховиків розвинених країн. Якщо на сьогодні першочерговим для туристів є медичне страхування та страхування від нещасного випадку, то в недалекому майбутньому можна прогнозувати переміщення акцентів на страхування фінансових ризиків туристів. З появою нових організаційних форм обслуговування туристів пропорційно збільшуватимуться і форми прояву.

Перш за все, сьогоднішній ринок страхування туристів – це високо конкурентний ринок. Попит на страхові послуги у сфері туризму в Україні залежить, перш за все, від обов'язковості того чи іншого виду страхування, а також від рівня ризиків потенційних страхувальників.

На жаль, сьогодні, як і в багатьох інших видах страхування, основним пріоритетом при виборі страховика, є найнижча ціна, а потім вже набір послуг, а ще потім фінансова надійність, досвід та партнери. Тому ціни на страхування зараз дуже низькі, а цей вид страхування високо ризикований. Як завжди, низька ціна забезпечує невисоку якість сервісу і мінімальні фінансові ліміти.

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

Провідними елементами, які слід виділити у програмах страхування в сфері діяльності українськими туристичними операторами наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Елементи, які слід виділити у програмах страхування в сфері діяльності українськими туристичними операторами

№ п/п	Елементи які необхідно виділити у програмах страхування:
1.	розробка та запровадження програм страхування туристів від екстремальних видів спорту під час відпочинку за кордоном;
2.	формування комбінованих страхових програм, які б включали декілька видів захисту від ризиків;
3.	зміна сум відшкодування коштів туристам, під час відпочинку в екзотичних країнах;
4.	налагодження співпраці з міжнародними медичними організаціями та медичними закладами, з метою підвищення рівня якості надання медичних послуг українським туристам за кордоном;
5.	врегулювання страхування валютних ризиків, запровадження єдиної системи оплати турів туристами;
6.	врегулювання страхування валютних ризиків, запровадження єдиної системи оплати турів туристами;
7.	врахування, розробка та запровадження програм страхування від впливу погодних ризиків;
8.	використання зарубіжного досвіду у процесі страхування туристів від перерваної подорожі та 100% повернення коштів в разі настання такої події;
9.	розгляд питання та запровадження в перспективі розробки та реалізації програм страхування туристів від політичних ризиків.

Нерозвиненим та малодослідженим напрямом в туристичній сфері є специфічні страхові програми в туризмі. До яких відносять – відповідальність за шкоду, заподіяну третім особам. Під цю категорію підпадають різні події, наприклад, при гірськолижному туризмі (нанесення шкоди здоров'ю лижника в результаті випадкового зіткнення).

Більшість українських туристичних фірм страхують ці ризики за

кордоном, тобто співпрацюють з міжнародними страховими компаніями, що є доволі проблематичним. Тому виникає перспектива специфічних програм страхування на території України, що зробить цей процес економнішим як в часовому, так і грошовому аспекті [34].

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

Ситуація на ринку туристичного страхування сьогодні така, що він активно почав практикувати до надання послуг в комплексному, або пакетному, вигляді. Саме тому такі компанії як «Сага», «Пілігрим», «Інкомартур» на початку 2018 року, передасть ринку готові пакети страхових програм.

Наприклад, страхування медичних витрат + страхування від нещасного випадку + страхування багажу і т.д. Зрозуміло, будь-який з цих комплексів може бути додатковим страхуванням додаткового ризику. Такі страхові пакети будуть задовольняти вимоги до страхового захисту споживачів з усіх основних сегментів туристичного ринку, від сімейного відпочинку та ділового туризму до екстремальних поїздок [13].

Застосування програм страхування в туризмі принесе туристичним фірмам додаткові переваги. Зокрема, зникне необхідність розбиратися в «конструктора» із страхових послуг, страхових премій та умов страхування тих чи інших ризиків. Спростити розрахунки страхових премій для менеджерів туристичних фірм-агентів – наприклад, переважна більшість пакетів розроблені і прораховані для стандартних термінів подорожей: 7, 10, 12 і 14 днів.

На початку 2018 року завдяки спільному проекту «Сага», «Інкомартур», «Пілігрим» створено сайт на якому буде надана можливість придбати страхову програму он-лайн. Номенклатура розроблених програм страхових

послуг покриває будь-які ризи в сфері здоров'я, майна туриста, що виникають в туризмі – аж до найрізноманітніших, наприклад, виникнення кисневої хвороби у дайверів після екстреного підняття на поверхню, і подальшого лікування та реабілітації [16].

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

Важливим аспектом, який потребує удосконалення є програми страхування майна туристів включає як страхування предметів особистого користування (кінокамери, фотоапарати, одяг і т.д), які страхувальник і члени його сім'ї (застраховані) мають при собі аб перевозять на засобах транспорту, так і туристичні спорядження.

Найчастішими страховими випадками є втрата і крадіжка майна, пограбування, поломка і руйнування майна в результаті аварії автотранспорту, різних протиправних дій третіх осіб (власників готелів спортивних видовищ і т.д.). У разі подорожі літаком речі, здані в багаж звичайно вважаються застрахованими авіакомпанією-перевізником [20].

При його втраті авіакомпанія повинна відшкодувати власнику збиток з розрахунку 20 дол., за кілограм ваги. Проте вартість втрачених речей туристом, в більшості випадків, перевищує суму в 20 дол. Тому деякі компанії («Пілігрим», «Сага») пропонують програми страхування багажу на час проходження до місця відпочинку. У випадку якщо речі будуть втрачені або зіпсовані, до грошей, що належать від авіакомпанії, страховики видадуть додаткову компенсацію – приблизно 25 дол., а кожний кілограм втрати (в кожному конкретному випадку ця сума обмовляється окремо і вказується в полісі). Але такі страхові послуги, на жаль, мало поширені на українському туристичному ринку і туристичні фірми не вбачають в цьому перспективу на

майбутнє [25].

Надзвичайно актуальною проблемою залишаються і відсутність якісних та ефективних страхових програм власне туристів. Трагічні випадки в Ізраїлі, у В'єтнамі і Єгипті знов показали, що стандартні програми страхування не покривають ряд ризиків.

Наприклад, у випадку, якщо клієнт туристичної компанії гине, страховик сплатить лише репатріацію тіла. Компенсація за втрату годувальника не передбачена. Самостійно вирішувати свої фінансові проблеми доводиться і для туриста, який тимчасово втратив працездатність. Крім того, ліміт страхового покриття, як правило, мінімальний (15 – 30 тис. дол.).

При важких травмах така сума недостатня, оскільки для порятунку життя людини деколи потрібні спеціально обладнані вертольоти або літаки. Отже необхідно не тільки страхувати туристів від наслідків нещасних випадків, але і збільшити ліміт по програмах медичного страхування.

Різноманіття програм страхування на туристичному ринку є практично у кожного страховика. Але в ланцюжку продажу кінцевому споживачу – туристу розрив відбувається саме в електронній технології туроператорів. Їх системи бронювання в умовах масових продажів здатні працювати з одним, в кращому разі з двома страховими ризиками. В цьому і полягає, головна проблема.

Страховикам безпосередньо працювати зі споживачем без посередника (туристичної фірми) і таким чином дати можливість туристу самому обирати свою страхову програму [14].

Основною тенденцією на вітчизняному туристичному ринку оператори називають зсув в перевагах туристів. Пікові дати – Новий рік, травневі свята, серпень – через високу вартість турів вже не користуються ажіотажним попитом. Сьогодні неперспективними є всі напрями, за винятком гірськолижних програм і турів до ближньої Фінляндії [42].

На даний час туристи чекають, що ціни через кризу знижуватимуться,

тоді як туроператори чекають зростання попиту. Але поки готелі свої розцінки не знижують.

Тим часом дослідницька компанія Euromonitor International опублікувала звіт про останні тенденції розвитку світової туристичної індустрії. В умовах наростаючої фінансової кризи ті види відпочинку, які раніше були орієнтовані на вузьку нішу ринку, поступово набувають масового характеру: споживачі середнього класу починають вибирати більш бюджетні види [49].

Експерти компанії відзначають, що останнім часом все більшою популярністю став користуватися так званий філантропічний туризм. Ті жителі Північної Америки, яким, не дивлячись на обвали фондових ринків і банкрутства корпорацій, вдалося зберегти високий рівень доходів, занепокоєні складним станом світової економіки, здійснюють «філантропічні» подорожі – тури, які є поєднанням відпочинку класу люкс і соціальних програм.

Пропонуючи туристам розкішні апартаменти, і спа-процедури, туроператори також організують різноманітні соціальні програми, наприклад в школах і притулках, де туристи можуть зайнятися добродійністю і спробувати поліпшити життя бідних верств населення [36].

ПП «Travel world» в умовах різкого скорочення туристичних поїздок повинно зосередити увагу на політиці надання програм страхування туристів, а саме йде мова про скорочення асортименту страхових програм і акцентування уваги на кількох найбільш перспективних напрямках:

- скорочення рівня страхових програм для екзотичного туризму, оскільки за 2020 рік їхній спектр скоротився з 23% до 9%, а вартість пропонованої страхової програми є доволі витратна для компанії;

- врахування усіх юридичних аспектів при формуванні угоди з туристом. За 2020 рік зросла кількість скарг з боку туристів щодо неякісної сфери послуг, особливо в готельних комплекс азіатського регіону. Це дасть змогу знизити ризик судових процесів в разі незадоволеності туриста поїздкою [12].

Тобто слід враховувати всі можливі випадки та обов'язки, які накладаються на кожну із сторін:

– при проведенні авіа турів, варто здійснювати комплексне страхування туриста, а саме майнове, медичне. Таким чином можна скоротити витрати туристичної фірми на наданні страхових послуг, з одного боку, а з іншого привернути увагу туриста до такої пропозиції, що на даний час є дуже актуальним;

– позширити обсягів програм медичного страхування туристів за кордоном, що є найболючішим питанням для українського туристичного ринку.

Завдяки такому чиннику підвищується імідж туристичної фірми та зміцнюються її позиції на туристичному ринку:

1. Реалізація програм щодо страхування туристів від можливості настання політичних ризиків. Цей напрям страхування не практикується українськими туристичними фірмами, але запровадження якого є важливим аспектом, особливо для туристів, які відвідують віддалені куточки Африки та Азії [24]. Прикладом слугує туристична фірма «Сага», яка пропонує тури в Нікарагуа. Так під час літньої поїздки в Нікарагуа українськими туристами, в цій країні відбувся державний переворот, відповідно подорож була перервана, а туристи не в змозі були покинути Нікарагуа протягом двох днів через блокування роботи аеропорту. Відповідно в договорі, який був укладений між туристами та туристичною фірмою «Сага» пункт про страхування від настання політичних ризиків був відсутній.

2. Скорочення страхових програм для туристів, які подорожують за напрямом Скандинавія: Ісландія, Гренландія та Чилі, оскільки вартість та асортимент страхових полісів високий, а попит на цей туристичний напрям невеликий. Така ситуація пояснюється значною вартістю круїзів та авіа турів в ці країни [40]. Як було описано раніше ПП «Travel world» розробило страхову програму «VIP insurance», вартість відшкодування по якій 35000 – 40000 євро.

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

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

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

Розглянемо спершу два ключові структурні чинники. Рівень туристичного попиту істотно залежить від відпускового бюджету, тобто від тих, що знаходяться у розпорядженні доходів на кожного члена сім'ї, і від кількості туристів. Обидва чинники впливу знаходяться в даний час в процесі радикальних змін [18].

Для західного регіону, який в переважній більшості і обслуговує ПП «Travel world» слід очікувати того, що туристи вибиратимуть більш близькі, недорогі напрями, віддаючи перевагу маршрутам по власній країні або сусіднім державам з використанням більш економічних транспортних засобів [32].

Зменшаться також тривалість поїздок, їх частота, витрати під час подорожей, знизиться число пакетних турів, у тому числі на пляжні курорти. Одночасно виросте число поїздок, що бронюються самостійно, в основному з розміщенням у друзів або родичів. Найбільшим попитом користуватимуться поїздки в ті країни, валютний курс яких виявиться самим виграшним для туристів. Оскільки через різку девальвацію гривні та введення туристичними

фірмами страхування валютних ризиків витрати туриста і так різко зросли.

Проте для ПП «Travel world», незмінним залишиться індивідуальний туризм.

Споживачі з високим рівнем доходу не відмовляться від подорожей. Ризик тут невеликий через пряме бронювання і польоти на регулярних авіарейсах.

Очікуються позитивні тенденції освітнього туризму. Можливість скомбінувати зарубіжну поїздку з освітою, вивченням мови, підвищення кваліфікації, споживачі розглядатимуть як вигідну інвестицію для підвищення власного рівня, для успішного працевлаштування.

Вибираючи між звичним відпочинком і освітніми програмами за кордоном, в умовах економічної нестабільності, споживачі віддаватимуть переваги саме програмам навчання.

При цьому, на думку експертів Всесвітньої туристичної організації, ринок туризму навряд чи зможе швидко оправитися від впливу світової фінансової кризи [29].

Розглядаючи проблему вдосконалення страхування в туристичному бізнесі було виділено основні напрями підвищення рівня ефективності програм страхування на туристичному ринку та серед українських туристичних фірм. Відповідно для кожного туристичного ринку є свої особливості формування та реалізації страхових програм для туристів. Тому ми зосередили увагу на розробці рекомендацій для української туристичної галузі в одному напрямі, який по своєму змісту є діаметрально протилежним до зарубіжної туристичної галузі.

Зокрема базовим шляхом є внесення змін та доповнень до туристичного договору між туристичною фірмою та туристом, тобто врахування валютного ризику, політичного, ризику переривання відпочинку, ризик анулювання туру.

Це найбільш поширені напрями, які потребують удосконалення страхового процесу.

Програми страхування є невід'ємною частиною туристичної сфери,

проте для українських туристичних операторів, на сьогоднішній день, виникає проблема оптимізації використання програм страхування в туристичній галузі.

Через відсутність багатьох видів програм страхування в туризмі, відповідно і формується бар'єр щодо застосування їх на практиці [27].

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

Другим напрямом дослідження в цьому розділі було об'єднання страхових програм, особливо щодо майнового та медичного страхування, що дасть змогу скоротити витрати на страхові послуги для туристів [24].

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

Різноманіття програм страхування на туристичному ринку є практично у кожного страховика. Але в ланцюжку продажу кінцевому споживачу – туристу розрив відбувається саме в електронній технології туроператорів. Їх системи бронювання в умовах масових продажів здатні працювати з одним, в кращому разі з двома страховими ризиками. В цьому і полягає, головна проблема [24]. Єдиний аспект, який ігнорується усіма українськими туристичними фірмами це програми страхування кліматичних змін. Не розроблено жодних страхових програм, щоб захистити туриста від несприятливих погодних умов. Інші ж напрями страхової діяльності туристичних фірм були враховані та обґрунтовані.

ВИСНОВКИ

Досліджуючи програми в туристичному бізнесі не можливо не акцентувати увагу на особливостях надання страхових полісів туристам, а також на рівні обслуговування туристів за цими страховими програмами. І якщо туристичні фірми високо розвинутих країн світу ставлять перед собою цілі розв'язання таких проблем, як удосконалення системи атестації міжнародних клінік, комбінування програм по страхуванню туристів від кліматичних змін та авіаційних ризиків оскільки, на сьогоднішній день, вони є взаємопов'язані, то для українських туристичних фірм проблематика є більш глобальною і знаходиться на початковому етапі.

Це йде мова і про відсутність програм страхування кліматичних змін, програм політичного страхування, а також низький рівень медичного обслуговування українських туристів за кордоном і не врегульована система страхування від валютних ризиків, яка немає жодної законодавчої бази і ґрунтується тільки на політиці окремих туристичних фірм. Тобто розрив між вітчизняними та зарубіжними туристичними фірмами в сфері програм страхування є дуже відчутним.

Що стосується наслідків пандемії COVID-19 у сфері туризму, то Україна перебуває у відносно кращій ситуації, ніж більшість країн, оскільки тут частка внутрішнього та виїзного туризму значно перевищує показники вхідного потоку. Український туризм не отримав швидкого системного реагування з боку уряду у вигляді впровадження можливих заходів на підтримку туристичної галузі, якщо порівнювати із середнім реагуванням і типами заходів, запроваджених урядами сусідніх країн і країн -членів ЄС.

В цілому, втрати туристичної галузі в Україні оцінюються у понад 1,5 млрд. дол. В Україні виділяється група регіонів із яскраво вираженою туристичною специфікою, проте низка невирішених проблем гальмує розвиток внутрішнього туризму. В середньому в Україні частка валової доданої вартості (ВДВ) за видом діяльності «тимчасове розміщення й

організація харчування» у загальному обсязі ВДВ складає 0,8%, в той час, як для Закарпатської області цей показник складає 1,7 %, Одеської - 1,6 %, Львівської - 1,5 %, Чернівецької, Івано-Франківської областей та м. Київ - 1,1 %.

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

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

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

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

Програми страхування в туристичному бізнесі є перспективною галуззю на міжнародному туристичному ринку, проте розробка страхових програм, полісів українськими туристичними фірмами практично не здійснюється, окрім того вітчизняні підручники та навчальні посібники, які б мали враховувати та досліджувати сферу надання страхових послуг туристам, а також специфіку ситуації на українському ринку практично відсутні.

А досвід, який пропонують зарубіжні автори не завжди можна використовувати в наших умовах. Доволі часто вітчизняні туристичні фірми

на основі власного досвіду самі розробляють методику та програми страхування туристів.

Саме від туристичної фірми буде залежати якість наданих ними послуг у страховій сфері, особливо це стосується програм медичного страхування, яке відбувається за встановленими «класичними» стандартами і не враховує особливостей туру, який пропонується туристу. І зменшення ризику анулювання туру можливе за рахунок єдино сформованої юридичної бази для всіх туристичних фірм.

Проблем, що є наявними на українському туристичному ринку дуже багато, але існує реальна перспектива їх вирішення на майбутнє. Основний шлях, який буде ефективним, особливо в умовах світової фінансової кризи є комплексне об'єднання страхових програм для туриста.

Таким чином можна буде скоротити витрати на страхові програми і водночас зацікавити клієнтів такими пропозиціями. По – друге звернутися до зарубіжного досвіду програм страхування туристів від впливу кліматичних змін. На жаль, така практика не проводиться жодною українською туристичною фірмою.

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

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Про страхування : Закон України від 04.10.2001 р. № 2745-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021).
2. Про страхування : Закон України від 1996 р. Відомості Верховної Ради. 1996. № 18. С. 78 – 89. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021).
3. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95 ВР в редакції Закону України від 18.11.2003 р. № 1282. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021).
4. Абдуллін Р. С. Нові підходи до управління підприємствами в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2009. № 10. С. 216–218.
5. Браймер Р. А. Основы страхования. – Москва : Аспект-Пресс. 2005. 254 с.
6. Бондаренко М. П. Сектор економіки України: реалії та перспективи. *Економіка і прогнозування*. 2011. № 1. С. 26-29.
7. Базилевич В. Д. Страховий ринок України. Київ : Товариство «Знання», КОО. 2018. 374 с.
8. Базилевич В. Д., Базилевич К. С. Страхова справа. Київ : Знання. 2005. 352 с.
9. Базилевич В. Д. Розвиток страхового ринку України – стратегічний фактор капіталоутворення. *Фінанси України*. 2001. № 6. С. 43–49.
10. Бондар І. Сучасний страховий ринок України. *Вісник академії економічних наук України*. 2003. № 2. С. 12–15.
11. Борисова В. А., Огаренко О. В. Організаційно-економічний механізм страхування. Суми : Довкілля, 2001. 194 с.
12. Василюшин Р. Д., Кашенко О. Л., Борисова В. А. Економічні основи страхування. Суми : Довкілля. 2007. 412 с.
13. Внукова Н. М., Успенко В. І., Временко Л. В., Кондратенко Д. В. Страхування: теорія та практика. навч.-метод.посіб. Харків : Бурун Книга.

2004. 371 с.

14. Внукова Н. М., Прудкий А. Н. Оценка эффективности страхового предпринимательства в Украине. *Финансовые услуги*. 2006. № 7. С. 34 – 40.

15. Вовчак О. Д. Страхові послуги. навч. посіб. Львів : «Компакт – ЛВ» 2005. 656 с.

16. Волошина А. П. Перспективи розвитку українського ринку перестраховання. Київ : Знання, 2007. 44с.

17. Вплив COVID-19 та карантинних обмежень на економіку України, липень 2020 р. URL: <https://www.kas.de/documents/270026/8703904/> (дата звернення 01.09.2021)

18. Гаманкова О. О., Артюх Т. М., Горянська С. В., Мурашко О. В., Кривошлик Т. Д. Страхування. навч.-метод. посіб. Київ : КНЕУ, 2000. 118 с.

19. Гарматій Т. О. Проблеми розвитку ринку страхових послуг в Україні. *Фінанси України*. 2001. № 10. С. 19–23.

19. Гарматій Т. О. Проблеми розвитку страхового ринку України. *Банківська справа*. 2006. № 5. С. 54–63.

20. Гутко Л. Б. Страховий ринок України: стан, проблеми розвитку та шляхи їх вирішення. *Економіка. Фінанси. Право*. 2006. № 7. С. 19–24.

21. Залетов О. А. Страхование в Украине. навч. Посіб. Київ : МА «ВееZone», 2002. 452 с.

22. Заруба О. Д. Основи страхування. навч. посіб. Київ : УФМБ, 1995. 180 с.

23. Івашина Г. К. Страховий ринок України перехідного періоду. *Банківська справа*. 2005. № 7. С. 23–28.

24. Кінащук Л. Л. Страхування: теорія та практика проведення. Київ : Атіка, 2004. 111 с.

25. Криклій А. С. Ринок страхування життя в Україні: тенденції та європейський досвід. *Економіка та держава*. 2008. № 5. С. 13–19.

26. Мних М. В. Перестраховання. посіб. Київ : Знання, 2004. 96 с.

27. Мних М. В. Страхування в Україні: сучасна теорія і практика.

Підручник. Київ: Знання України, 2006. 284 с.

28. Мних М. В. Страхування та його роль у забезпеченні соціального захисту населення. *Фінанси України*. 2007. № 6. С. 39–45.

29. Нанюк І. С., Маруженко Д. С. Визначення категорії Фінансова стійкість страхових компаній. *Фінанси України*. 2006. № 11. С. 77–85.

30. Павленко О. Український страховий ринок: можливості фінансування росту. *Фінансовий ринок України*. 2007. № 10. С. 11–14.

31. Плиса В. Й. Страхування: Довідник. Львів : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка. 2001. 197 с.

32. Постінікова І. О. Перестрахування. *Страхова справа*. 2007. № 4 (4). С. 72–76.

33. Осадець С. С. Страхування: Підручник. Київ : КНЕУ, 2002 599с.

34. Охріменко О. О. Страхування у сфері туризму та готельного господарства. навч. посіб. Київ : Вища шк. 2003. 258 с.

35. Ричков В. М. Правове регулювання страхування в Україні. навч.-метод. посібник. Чернівці : ЧНУ, 2003. 76 с.

36. Рейтман Л. І. Страхование дело. Учебник. Москва : Высш. Шк., 2016. 524 с.

37. Рынок страхования Украины: тенденции и перспективы / Princeton Parmners Group, 2005. URL: http://marketing.rbc.ru/rev_short/1220535.shtml>. – (дата звернення 01.04.2021).

38. Самойловський А. Л. Пропозиції щодо вдосконалення страхового ринку України. *Фінанси України*. 2008. № 5. С. 72–79.

39. Субачов І. І. Розвиток страхового ринку в Україні як фактору фінансової стабільності економіки. *Фінанси України*. 2000. № 11. С. 62–69.

40. Скрипко Т. О. Туристичний продукт як об'єкт управління. *Науковий вісник*. 2007. №. 17. С. 292–297.

41. Содий С. О. Страховий бізнес України. Київ : Логос, 2001. 235 с.

42. Стремковська І. В. Страхування. навч. посіб. Київ : Ліра. 2013. 270 с.

43. Турбина К. Е. Страхування. Підручник. Київ : КНЕУ, 2005. 599 с.

44. Таркуцяк А. О. Страхування: питання і відповіді. навч. посібник. Київ : Ліра. 2002. 256 с.
45. Таркуцяк А. О. Страхові послуги. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 584 с.
46. Ткаченко Н. В. Страхування: навчальний. Київ : Ліра, 2007. 270 с.
47. Турбина К. Е. Регулювання перестраховальних операцій (світовий досвід). *Економіст*. 2000. № 6. С. 39–48.
48. Тринчук В. В. Перспективи розвитку страхового ринку у зв'язку зі вступом України до СОТ. *Страхова справа*. 2005. С. 46–56.
49. Федоренко В. Г. Страхувий та інвестиційний менеджмент. Підручник. Київ : МАУП, 2002. 279 с.
50. Фещенко В. В. Енциклопедія страхування. Київ : 2008. 224 с.
51. Фурман В. М. Страхувий ринок України: стан, проблеми розвитку та шляхи розв'язання. *Фінанси України*. 2004. № 12. С. 32–38.
52. Шахов В. В. Страхование: Учебник для вузов. Москва : ЮНИТИ. 2013. 311 с.
53. Шимінова М. Л. Страхування: Підручник. Київ : КНЕУ. 2012. 599 с.
54. Штефюк П. Л. Страхування. Чернівці : Прут. 2001. 68 с.
55. Щеглова Е. Страхове ритейлери. *Инвест-Газета*. 2009. № 8. С. 52–68.
56. Щіборщ К. В. Порівняльний аналіз конкурентоспроможності та фінансового стану підприємств. *Маркетинг в Україні і за кордоном*. 2000. № 5. С. 92–104.
57. Ярошенко С. П. Проблеми становлення та розвитку страхового ринку життя в Україні. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2008. № 4. С. 87–92.
58. Supporting global recovery and resilience for customers and economies. The insurance industry response to COVID-19. Lloyd's: вебсайт. URL: <https://www.lloyds.com/news-and-risk-insight/coronavirus-updateshub/supporting-global-recovery-and-resilience-for-customers-and-economies> (дата звернення: 26.10.2021).