

УДК 338.465.4

Золотаренко І.І.¹, Зацепіна Н.О.²

¹ студ. гр. МТЕ-149 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. пед. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

БЕЗПЕКА ЯК ФАКТОР ЕФЕКТИВНОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ

Туристична подорож практично завжди містить елементи нового для людини і суттєво відрізняється від звичного середовища проживання, в тому числі і те, що може становити певну небезпеку для мандрівника. Практика міжнародного туризму показує, що зі збільшенням кількості подорожуючих і розширенням географії поїздок різко зростає необхідність більш повного врахування специфіки організації туристичної послуги та дотримання заходів щодо її безпеки. Насамперед, це стосується регіонів зі складною соціально-політичною чи епідеміологічною обстановкою. Фактично мова йде про ризик таких подорожей, аж до реальної загрози життю чи здоров'ю туристів.

При організації будь-якої туристичної послуги до питань безпеки слід відносити різні проблеми – епідемії, ВІЛ-інфекція, криміногенні ситуації і злочинність, розповсюдження наркотиків, проституція, вандалізм та інші форми насильства, піратство, військові ускладнення і перевороти, тероризм, а також розгляд всіх можливих ризиків, пов'язаних з взаємодією між туристами, місцевими жителями, турфірмами та індустрією туризму в цілому.

Безпеку туристів, їх благополуччя в місцях туристського призначення не можна розглядати у відриві від інших суспільних чи національних інтересів приймаючої країни та навколишнього середовища в цілому. При розробці і проведенні в життя норм безпеки щодо організації туристичної послуги та захисту туристів інтереси тих, хто відвідує і приймає, повинні бути взаємно гармонізовані. Забезпечення якості послуг і безпеки в туризмі здійснюється на різних рівнях, які включають до себе:

- туристські підприємства;
- адміністрація туристських центрів;
- місцева влада;
- національні органи туризму та центральної влади держав;
- міжнародні організації та міждержавні органи.

Кожен з цих рівнів має вносити свій внесок у туризм та безпеку організації туристичної послуги.

Наприклад, на одному з перших міст не безпеки в туристичній галузі знаходиться травматизм. Але розуміння та знання деяких причин травм може звести їх ризик практично до нуля. Так, проблема травматизму в гірських лижах є однією з найактуальніших. Дослідження показали, що по травматизму заняття гірськолижним спортом займає 3-є місце, поступаючись

лише заняттям футболом і хокеєм. Тим часом аналіз причин травматизму гірськолижного туризму показує, що його рівень можна звести до мінімальних показників при дотриманні всіх вимог і правил профілактики.

Причини травм можна розділити на дві групи. До першої групи належать суб'єктивні причини, тобто причини, пов'язані з психічним настроєм і станом гірськолижника або сноубордиста, з його оцінкою власних можливостей під час спуску, а також з урахуванням ступеня ризику і вибору способу дій. До другої групи можна віднести об'єктивні причини, тобто ті, які обумовлені станом інвентарю (лиж, кріплення, одягу) і незалежними від людини факторами (особливостями метеоумов, сніжного покриття і рельєфу, наявністю перешкод та іншими зовнішніми умовами, супроводжуваними гірськолижним туризмом). У свою чергу облік та врахування цих зовнішніх умов також значною мірою залежить від суб'єктивних причин: досвідченості гірськолижника або сноубордиста, його психологічного настрою. Ці дві групи чинників найтіснішим чином взаємопов'язані між собою, впливаючи на гірськолижний туризм, та переходять одна в іншу.

Саме профілактика травматизму, який залежить від зовнішніх умов є важливим завданням державних органів, які відповідають за контроль якості системи безпеки на курортах України, зокрема гірськолижних. Але у нашій країні безпеку і якість туристичних послуг тільки прагнуть довести до світових стандартів. Таким чином, слід визначити, що безпека туристичної послуги безпосередньо залежить від політики держави, від заходів, прийнятих фірмами – турагентами і туроператорами, та навіть від дій самого туриста. Безпека туризму й зменшення ризиків при організації туристичної послуги стосуються кола проблем, зокрема перевірки на безпечність туристських установ та їх дозвільних документів (ліцензій і сертифікатів), роботи ліній зв'язку термінової допомоги, прийом скарг туристів, охорони пам'яток, довкілля, боротьби з наркотиками тощо. Крім того не меншого значення має й страхування туристів (медичне та від нещасного випадку), воно є обов'язковим і його забезпечення покладається на суб'єктів туристичної діяльності на підставі угод із страховиками, проте такий обов'язок не виключає права туриста самостійно застрахуватися в тій страховій компанії, якій він довіряє. В такому разі турист має завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування, в якому повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам та відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування. Крім того, на вимогу туриста в договорі можуть бути передбачені інші ризики, пов'язані із здійсненням подорожі.

Таким чином можна запропонувати наступні конкретні заходи щодо створення системи безпеки туризму в Україні:

- розробка та впровадження в життя світових норм безпеки туристичної послуги та місць перебування туристів;
- проведення дослідження стану безпеки туристичних дестинацій на державному рівні;
- інформування й просвітницька робота з громадськістю;
- створення інституційних рамок для розв’язання проблем, пов’язаних з безпекою туристів, зокрема в екстремальних ситуаціях;
- міжнародне співробітництво в сфері безпеки організації туристичної послуги на різних рівнях.

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства. Таким чином, для досягнення необхідних умов безпеки організації туристичної послуги в Україні та ефективного управління туристичною дестинацією необхідно створити ефективну взаємодію між всіма управлінськими структурами, в межах якої різні інтереси всіх зацікавлених сторін могли б перетинатися, сприяючи співпраці і ефективному управлінню безпекою туристичної сфери.