

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
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему

БЕЗПЕКА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Виконав: студент 4 курсу, групи МТЕ-149

Спеціальність: 242 Туризм

Освітня програма: Туризмознавство

ЗОЛОТАРЕНКО Ілля Ігорович

Керівник: к.п.н., доцент ЗАЦЕПІНА Н.О.

Рецензент: к.е.н., доцент ПОПОВА В.Д.

Запоріжжя – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Інститут, факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 242 Туризм
(шифр і назва)

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

Валентина ЗАЙЦЕВА

«___» _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ (ДИПЛОМНУ) РОБОТУ СТУДЕНТА

ЗОЛОТАРЕНКО Іллі Ігоровича

1. Тема роботи (проекту) БЕЗПЕКА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ,
керівник роботи (проекту) ЗАЦЕПНА Н.О., к.п.н., доцент,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від 09 грудня 2022 року № 426/1
2. Строк подання студентом роботи (проекту) 23.05.2023 р.
3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні законодавчі акти з питань туристичної діяльності, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, які досліджували проблемі безпеки туристичної послуги в Україні та теоретико-методологічні аспекти безпеки туристичної діяльності, матеріали періодичних видань, статистичні дані, інформаційні ресурси мережі Інтернет.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
1) Теоретичні основи системного підходу до організації безпеки туристичної послуги. 2) Аналіз сучасних технологій щодо формування безпеки туристичної послуги. 3) Розробка рекомендацій щодо організації системи туристичних послуг на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Графічний матеріал кваліфікаційної (дипломної) роботи складає: 8 таблиць

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ЗАЦЕПІНА Н.О., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	31.03.2023
2	ЗАЦЕПІНА Н.О., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	14.04.2023
3	ЗАЦЕПІНА Н.О., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	28.04.2023
Нормо контроль	ГУРОВА Д.Д., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	10.05.2023

7. Дата видачі завдання 31 січня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	31.01.2023	виконано
2	Вивчення літературних джерел	01.02-15.02.2023	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну роботу	16.02-28.02.2023	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.03-15.03.2023	виконано
5	Виконання першого розділу	31.03.2023	виконано
6	Виконання другого розділу	14.04.2023	виконано
7	Виконання третього розділу	28.04.2023	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	03.05.2023	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної роботи	10.05.2023	виконано
10	Перевірка роботи на плагіат	12.05.2023	виконано
11	Перевірка роботи керівником	15.05.2023	виконано
12	Одержання відгуку та рецензії	16.05.2023	виконано
13	Попередній захист кваліфікаційної роботи	17.05.-19.05.2023	виконано
14	Подання роботи на кафедру	23.05.2023	виконано
15	Захист кваліфікаційної роботи	30.05.-02.07.2023	виконано

Студент

(підпис)

Ілля ЗОЛОТАРЕНКО

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту)

(підпис)

Наталія ЗАЦЕПІНА

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Метою кваліфікаційної (дипломної) роботи є дослідження системного підходу до організації безпеки туристичної послуги та розробку рекомендацій щодо оптимізації безпеки туристичних послуг на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат. Виходячи з поставленої мети, доцільно виконати такі **завдання**: вивчити сутність організації безпеки туристичної послуги в світі та в Україні; проаналізувати та порівняти існуючі системи безпеки туристичних послуг в світі та в Україні; розробити рекомендації щодо формування системного підходу до безпеки туристичної послуги на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат.

Об'єктом дослідження є основи безпеки туристичної послуги.

Предметом дослідження є системний підхід до організації безпеки туристичної послуги.

Методи дослідження: системний підхід до аналізу особливостей організації безпеки туристичної послуги. При дослідженні застосовувалися теоретичний пошук (концептуально-порівняльний аналіз, систематизація, порівняння); прогнозний метод, метод системного аналізу та структурно-функціональний метод; описовий та графічний методи.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі акти з питань туристичної діяльності, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, які досліджували проблеми безпеки туристичної послуги в Україні та теоретико-методологічні аспекти безпеки туристичної діяльності, матеріали періодичних видань, статистичні дані, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Практичне значення результатів полягає в тому, що на основі зробленого аналізу існуючі системи безпеки туристичних послуг в світі та в Україні було визначено підходи до формування системи безпеки туристичної послуги на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат та розроблено рекомендації щодо її оптимізації. Результати дипломного дослідження можуть бути використанні для подальших досліджень різних аспектів

безпеки туристичної послуги в Україні. Теоретичні положення і практичні рекомендації роботи можуть бути використані при викладанні дисциплін «Туроперейтинг», а також при розробці спеціалізованого курсу «Безпека туристичних послуг».

Апробація результатів кваліфікаційної (дипломної) роботи. Основні результати дипломної роботи викладені і ухвалені на Щорічній науково-практичній конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка» «Тиждень науки – 2023» (м. Запоріжжя, Національний університет «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей [39].

Структура. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (39 найменувань).

Обсяг. Загальний обсяг роботи становить 61 сторінку комп'ютерного тексту (2,7 авт. арк.), основний зміст роботи викладено на 57 сторінках (2,54 авт. арк.).

Графічний матеріал. Робота містить 8 таблиць.

АНОТАЦІЯ

Золотаренко І. Безпека туристичних послуг. – Кваліфікаційна (дипломна) робота.

У роботі розглянуто сутність організації безпеки туристичної послуги в світі та в Україні; проаналізовано та порівняно існуючі системи безпеки туристичних послуг в світі та в Україні; розроблено рекомендації щодо формування системного підходу до безпеки туристичної послуги на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат.

Ключові слова: туризм, природні ресурси, гірськолижний курорт, сучасний стан, перспективи розвитку, рекомендації.

ANNOTATION

Zolotarenko I. Safety of tourist services. – Qualifying work.

The work examines the essence of the security organization of tourist services in the world and in Ukraine; analyzed and compared the existing safety systems of tourist services in the world and in Ukraine; recommendations were developed for the formation of a systemic approach to the safety of tourist services based on the example of the Dragobrat ski resort.

Key words: tourism, natural resources, ski resort, current state, development prospects, recommendations.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

див. – дивись

дод. – додаток

ЄС – Європейський Союз

ЗМІ – засоби масової інформації

ін. – інше

млн. – мільйон

млрд. – мільярд

р., рр. – рік, роки

рис. – рисунок

ст. – століття

т.п. – тому подібне

табл. – таблиця

тис. – тисяча

трлн. – трильйон

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

UNWTO – World Tourism Organization

% – відсоток

\$ – долар США

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМНОГО ПІДХОДУ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ	12
1.1. Загальна характеристика безпеки туристичних послуг	12
1.2. Системні підходи до організації безпеки туристичних послуг в різних країнах світу	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЩОДО ФОРМУВАННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ	31
2.1. Аналіз сучасного ринку та підходів до формування системи безпеки туристичної послуги	31
2.2. Аналіз сучасного стану впровадження системи е-безпеки туристичної послуги	41
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ГІРСЬКОЛИЖНОГО КУРОРТУ ДРАГОБРАТ	48
ВИСНОВКИ	56
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	58

ВСТУП

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.

Однак втрата туристично-розважального потенціалу, спричинена негативними впливами останніх років, доповнилися погіршенням іміджу – в очах іноземних туристів Україна перестала бути безпечним місцем для подорожей та відпочинку. Виявлені тенденції закономірно призводять до виникнення проблеми відновлення безпеки туристично-рекреаційного потенціалу України. У зв'язку з домінуванням ринкових засад у діяльності суб'єктів сфери туризму та рекреації важливою частиною визначеної проблеми є аналіз впливу кризи на туристичні потоки, яка є визначальним фактором розвитку туристично-рекреаційного потенціалу.

Питання безпеки розвитку туристично-рекреаційного потенціалу під тиском кризових процесів і явищ досліджували Бондаренко Л., Демчук Л., Зарубіна А., Растворова М., Сіра Є., Фастовець О., Щербакова Н. та ін.

У даному дослідженні було поставлено за мету дослідження системного підходу до організації безпеки туристичної послуги та розробку рекомендацій щодо оптимізації безпеки туристичних послуг на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат. Відповідно до поставленої мети було визначено основні завдання цього дослідження:

– вивчити сутність організації безпеки туристичної послуги в світі та в Україні;

– проаналізувати та порівняти існуючі системи безпеки туристичних послуг в світі та в Україні;

– розробити рекомендації щодо формування системного підходу до безпеки туристичної послуги на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат.

Об'єктом дипломного дослідження обрано основи безпеки туристичної послуги.

Предметом дослідження визначено системний підхід до організації безпеки туристичної послуги.

Методи дослідження: системний підхід до аналізу особливостей організації безпеки туристичної послуги. При дослідженні застосовувалися теоретичний пошук (концептуально-порівняльний аналіз, систематизація, порівняння); прогнозний метод, метод системного аналізу та структурно-функціональний метод; описовий та графічний методи.

Інформаційна база дослідження: законодавчі акти з питань туристичної діяльності, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, які досліджували проблеми безпеки туристичної послуги в Україні та теоретико-методологічні аспекти безпеки туристичної діяльності, матеріали періодичних видань, статистичні дані, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Практичне значення результатів полягає в тому, що на основі зробленого аналізу існуючі системи безпеки туристичних послуг в світі та в Україні було визначено підходи до формування системи безпеки туристичної послуги на прикладі гірськолижного курорту Драгобрат та розроблено рекомендації щодо її оптимізації. Результати дипломного дослідження можуть бути використанні для подальших досліджень різних аспектів безпеки туристичної послуги в Україні. Теоретичні положення і практичні рекомендації роботи можуть бути використані при викладанні дисциплін «Туроперейтинг», а також при розробці спеціалізованого курсу «Безпека туристичних послуг».

Апробація результатів кваліфікаційної (дипломної) роботи. Основні результати дипломної роботи викладені і ухвалені на Щорічній науково-

практичній конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка» «Тиждень науки – 2023» (м. Запоріжжя, Національний університет «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей [39].

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (39 найменувань). Загальний обсяг роботи – 61 сторінка комп'ютерного тексту (2,7 авт. арк.), основний зміст викладено на 57 сторінках (2,54 авт. арк). Робота містить 8 таблиць.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМНОГО ПІДХОДУ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ

1.1. Загальна характеристика безпеки туристичних послуг

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.

Закон України «Про туризм» свідчить, що безпека у сфері туризму – це сукупність факторів, які відображають соціальні, економічні, правові та інші аспекти забезпечення прав і безпосередніх інтересів громадян, юридичних осіб та органів влади у цій сфері [2].

Органи державної влади та місцевого самоврядування та їх посадові особи в межах своєї компетенції діють таким чином:

- забезпечення закріпленого Конституцією України права громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля під час подорожей, захист громадян України за її межами;
- забезпечення особистої безпеки туристів, збереження їхнього майна та не нанесення шкоди навколишньому середовищу;
- інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) проживання;
- надання адекватної допомоги туристам, які її потребують;
- надання можливості туристам (подорожуючим) отримати медичну, юридичну та іншу екстрену допомогу, доступ до каналів зв'язку;
- запобігання використанню туризму з метою нелегальної міграції,

протитуції, праці та інших форм торгівлі людьми;

- захист туристичних ресурсів України, встановлення прийнятної відповідальності за спадщину та довкілля;

- забезпечення безпеки туристичних вантажів з урахуванням ризику стихійних лих і нещасних випадків людей та інших несподіваних ситуацій тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів, туристичні програми, які здійснюють різноманітні необхідні заходи, повинні мати:

- інформувати туристів про можливі ризики під час подорожі, необхідність дотримання обов'язкових умов та профілактичних чи профілактичних заходів (медичні щеплення тощо);

- створити заходи безпеки в місцях надання туристичних послуг, підготувати відповідні маршрути для прогулянок, походів, екскурсій тощо;

- визначити спеціальні умови безпеки для надання туристичних послуг підвищеного ризику (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний, спелеотуризм тощо);

- забезпечити туристів професійним туристичним супроводом, спеціалізованим обладнанням та інвентарем;

- проводити навчання туристів з питань запобігання та захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої допомоги;

- надання адміністративної допомоги особам, постраждалим під час подорожі, транспортування постраждалих;

- негайно інформувати місцеві органи влади та компетентних осіб про надзвичайні ситуації, з якими стикаються туристи, повідомляти про зниклих осіб [2].

Надання необхідної допомоги туристам, які перебувають у надзвичайних ситуаціях на території України, здійснюють створені відповідно до правил спеціальні уряди, соціальні та спеціальні служби та аварійно-рятувальні групи.

Туристичні оператори інформують туристів (подорожуючих) про виникнення всіх загроз їх безпеці в місцях тимчасового розміщення і повинні містити заходи допомоги аварійно-рятувальній службі, аж до надання адміністративної допомоги особам, постраждалим під час подорожі, в тому числі тимчасове проживання. і харчування під час процесу відновлення.

Уряд гарантує захист законних прав та інтересів іноземних відвідувачів відповідно до міжнародного права та договорів України. Уряд гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які виїжджають у туристичні поїздки за кордон. У надзвичайних ситуаціях уряд діятиме на захист інтересів українських туристів за межами України, зокрема заходи щодо тимчасового виїзду з країни перебування [2].

Страховання туристів (випадків загрози здоров'ю та нещасних випадків) є обов'язковим і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на підставі договорів зі страховиками. Туристи мають право самостійно укласти такий договір та отримати страховку. У цьому випадку вони зобов'язані заздалегідь підтвердити організатору або турагенту наявність чинного договору страхування.

Договір страхування повинен передбачати надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат у разі настання страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування. Інформація про умови обов'язкового страхування повинна бути надана туристу до укладення договору на туристичне обслуговування. Обов'язкове страхування (здоров'я та від нещасного випадку) здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі. За бажанням туриста туроператор або турагент страхує інші ризики, пов'язані з поїздкою.

За бажанням туриста з ним може бути укладено договір страхування витрат, пов'язаних з відмовою від договору туристичного обслуговування з ініціативи туриста, або договір страхування витрат, пов'язаних із достроковим поверненням до місця призначення. місце проживання у разі нещасного випадку або хвороби. Відшкодування шкоди, заподіяної життю чи

здоров'ю туристів або їх майну, буде здійснюватися в установленому порядку [2].

Виходячи із вищесказаного можна зазначити, що безпека туристичних послуг – це сукупність факторів, які характеризують соціальну, економічну та правову ситуацію для забезпечення прав та законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави при отриманні туристами таких послуг. 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 місць 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, кріплень, 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 визначити декілька показників, які можна визначаються як ознаки безпеки туристичної послуги (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Ознаки безпеки туристичної послуги

Ознаки	Характеристика
Сертифікація, стандартизація, акредитація та ліцензування туристичних компаній та послуг	компанії, які мають відповідні документи та сертифікати безпеки від органів державного стандарту, більш надійні та відповідальні у своїй роботі
Якість та стан обладнання	у разі проведення різних екстремальних видів спорту або екзотичних турів дуже важливо переконатися, що все обладнання знаходиться у справному стані та проходить регулярну перевірку
Наявність професійних гідів та інструкторів	вони повинні мати відповідні кваліфікації та досвід роботи, щоб забезпечити безпеку туристів, особливо в екстремальних ситуаціях
Надання інформації	дуже важливо, щоб туристичні компанії надавали всю необхідну інформацію про місце поїздки, можливі ризики, правила поведінки тощо
Наявність страховки	туристичні компанії, що надають страховку у своїх пакетах послуг, гарантують свою відповідальність та вищий рівень безпеки для туристів
Відгуки та рейтинги компаній	після проведення туру туристи залишають відгуки про компанію та послуги, що може бути також індикатором безпеки та надійності туристичної компанії

Відповідно до цих ознак туристичному підприємству для створення безпечного туристичного продукту необхідно постійно виконувати певні дії:

– вивчення місця призначення – необхідно вивчити місце призначення туристичної поїздки, щоб розуміти, які ризики можуть виникнути тут. Це дозволить виявити можливі проблеми та вжити необхідних заходів для їх запобігання;

– вибір надійних партнерів – для створення безпечного туристичного продукту необхідно вибрати надійних партнерів, які забезпечать безпеку туристів протягом поїздки;

– налагодження зв'язку з місцевими органами влади – для створення безпечного туристичного продукту необхідно налагодити зв'язок із місцевими органами влади, щоб мати можливість швидко реагувати на можливі загрози;

– проведення інструктажів – перед поїздкою необхідно провести інструктаж за правилами безпеки, щоб туристи знали, як діяти у надзвичайних ситуаціях;

– підготовка необхідного обладнання – необхідно забезпечити туристів необхідним обладнанням для безпечної подорожі, таким як аптечка, GPS-навігатор, вогнегасник;

– страхування – необхідно оформити страхування для туристів, щоб вони були захищені у разі виникнення непередбачених обставин.

Всі ці заходи допоможуть створити безпечний туристичний продукт, який дозволить туристам насолодитися подорожжю, не переймаючись своєю безпекою.

В останні кілька років туристичні ризики найчастіше були пов'язані з ситуацією у зв'язку з пандемією COVID-19. Але на даний час Голова ВООЗ Тедрос Адханом Гебрейесус оголосив про завершення надзвичайного стану через COVID-19 у глобальній системі охорони здоров'я. Деякі з найбільш часто зустрічаються туристичних ризиків в даний час включають:

– захворювання на різні інфекції (наприклад, COVID-19): захворювання може статися у будь-який період підчас поїздки, спричинивши величезні проблеми для самого туриста, а також для оточуючих;

– небезпека терористичних нападів: терористичні напади останнім часом відбуваються у різних країнах світу, тому необхідно бути більш уважними та обережними;

– злочинність: крадіжки, грабежі та інші форми злочинності можуть

стати реальністю, особливо у туристичних районах;

– кліматичні умови: повені, землетруси та інші катастрофи, спричинені природними явищами, можуть призвести до значних проблем та небезпек для туристів;

– втрата документів та особистих речей: втрата документів та особистих речей може істотно зіпсувати поїздку, оскільки це перешкоджає переміщенню та переказу коштів;

– проблеми з місцевими законами та правилами: відмінності в законах, правилах і культурі в різних країнах можуть стати проблемою для тих, хто не знайомий з ними;

– недотримання заходів безпеки: недотримання заходів безпеки може призвести до травм та інших неприємностей, особливо під час активного відпочинку;

– проблеми зі здоров'ям: проблеми зі здоров'ям можуть стати серйозними під час подорожі, якщо турист не піклується про своє здоров'я та дотримання рекомендацій медичних фахівців.

1.2. Системні підходи до організації безпеки туристичних послуг в різних країнах світу

В Європейських країнах розроблено різні системи безпеки у туризмі, які спрямовані на забезпечення безпеки туристів та запобігання можливим загрозам під час подорожі. Однією з таких систем є система безпеки туристичних об'єктів та заходів, яка ґрунтується на розробці та впровадженні стандартів безпеки для туристичних об'єктів, таких як готелі, ресторани, парки розваг, а також для туристичних заходів, таких як екскурсії, круїзи, спортивні заходи тощо. Іншою важливою системою безпеки є система інформування туристів про можливі загрози та ризики під час подорожі. В рамках цієї системи розроблено спеціальні інформаційні портали та додатки, які надають туристам актуальну інформацію про безпеку в країні,

рекомендації щодо поведінки у надзвичайних ситуаціях, а також контакти служб екстреної допомоги. Також у Європейських країнах розроблено міжнародні угоди та стандарти безпеки для туристичної індустрії, які сприяють співпраці між країнами у сфері забезпечення безпеки туристів. Крім того, уряди багатьох Європейських країн активно працюють над покращенням якості навчання професіоналів туристичної індустрії у сфері безпеки та ризиків.

Існує багато різних системних підходів до формування безпеки, які використовуються в туризмі та дозволяють забезпечити високий рівень безпеки туристів. Ось деякі із них:

- моніторинг та оцінка ризиків: розгляд усіх можливих ризиків та встановлення системи моніторингу та контролю за ними;
- навчання та підготовка персоналу: співробітники туристичних компаній повинні бути підготовлені до запобігання та вирішення будь-якої ситуації, пов'язаної з безпекою;
- використання технологій: сучасні технології, такі як системи спостереження, GPS-стеження та дистанційний моніторинг можуть значно збільшити безпеку туристичних груп;
- проведення оглядів та обстежень: необхідно забезпечити інспектування всіх матеріалів, які можуть становити загрозу;
- співпраця з місцевими органами влади: туристичні компанії повинні підтримувати зв'язок з місцевими органами влади, щоб отримати інформацію про можливі ризики та отримувати допомогу у разі виникнення проблем;
- система зв'язку: професійна система зв'язку може бути використана для швидкого сповіщення компанії про будь-яку загрозу або проблему під час туру;
- забезпечення безпеки на місці: туристичні компанії можуть забезпечити охорону та безпеку на місці, забезпечивши захист від злочинних елементів та надавши медичну допомогу у разі потреби.

Кожен туристичний маршрут і категорія туристів мають свої

особливості, тому підходи до формування ефективної системи безпеки можуть змінюватись у кожному випадку. Важливо враховувати всі потенційні ризики та вживати заходів для їх запобігання та попередження.

За даними UNWTO існує перелік країн, які можна вважати найбезпечнішими країнами для туристів (див. табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Найбезпечніші країни світу для туристів

Країна	Визначені рівні безпеки
Японія	низький рівень злочинності та високий рівень культури поваги до гостей з інших країн
Норвегія	дуже високий рівень життя та низький рівень злочинності
Швейцарія	високий рівень безпеки в усіх сферах життя, включаючи туризм
Канада	демократична країна зі здоровими законами та низьким рівнем насильства
Сінгапур	суворі закони та безпека роблять цю країну однією з найбезпечніших у світі
Австралія	низький рівень злочинності та демократичні цінності забезпечують безпеку туристів
Фінляндія	високий рівень життя та низький рівень злочинності створюють безпечне середовище для туризму
Нова Зеландія	безпечна та доброзичлива країна зі здоровим способом життя та численними природними пам'ятками
Гонконг	одне з найбезпечніших міст у світі із суворими законами та високим рівнем безпеки
Данія	дуже безпечна та чиста країна з високим рівнем життя та чудовою інфраструктурою

Таке визначення рівнів безпеки туризму можливий на основі двох категорій: рівня злочинності та рівня терористичної загрози. Рівень злочинності можна оцінити за кількістю насильницьких злочинів, крадіжок та розбійних нападів на туристів у країні. Різні дослідження та оцінки, що проводяться різними організаціями та агентствами, допомагають зробити висновок про те, які країни світу вважаються найбільш безпечними для туристів. Рівень терористичної загрози може бути визначений на основі частоти терористичних атак, наявності терористичних організацій та загальної політичної ситуації у країні.

Основні ризики для туристів можуть варіювати в залежності від місця,

куди вони подорожують, однак загальні ризики для туристів включають:

– безпека: туристи можуть зіштовхнутися зі злочинністю, як нападами, крадіжками, пограбуваннями чи пограбуваннями;

– здоров'я: Туристи можуть бути схильні до різних захворювань, особливо якщо вони подорожують у тропічному кліматі. Мандрівники також можуть зіткнутися з харчовими отруєннями та іншими захворюваннями, пов'язаними з водою та питними водами;

– природа: деякі чудові природні пам'ятки можуть становити небезпеку для туристів, особливо якщо вони не дотримуються інструкцій та правил. Наприклад, мандрівникам не слід надто близько підходити до небезпечних тварин, йти замерзлими озерами і т.п.;

– транспорт: подорожі на автомобілі, мотоциклі або іншому транспорті можуть бути небезпечними, особливо якщо їх не керує досвідчений водій;

– фінанси: можливо, мандрівники зіткнуться з проблемами, пов'язаними з фінансами, якщо їх крадуть або якщо вони втратять свій гаманець, документи тощо;

– культурні відмінності: мандрівники можуть зіткнутися з культурними відмінностями, які можуть бути незрозумілими та навіть образливими. Важливо дотримуватися місцевих звичаїв і традицій, щоб уникнути неприємностей.

За цими ознаками було визначено рейтинг безпечних країн, який ґрунтується в першу чергу на факторах, таких як рівень злочинності, якість медичної допомоги, якість доріг та інші фактори, які роблять ці курорти безпечними для туристів:

1. Ісландія.
2. Японія.
3. Нова Зеландія.
4. Швеція.
5. Швейцарія.
6. Канада.

7. Фінляндія.
8. Австрія.
9. Ірландія.
10. Сінгапур.

Однак, при визначенні цього рейтингу необхідно враховувати, що в будь-якій частині світу є ризики і ніякий курорт не є абсолютно безпечним. Тому важливо дотримуватись правил безпеки та завжди вживати профілактичних заходів для захисту себе та своїх близьких під час поїздки, незалежно від того куди прямує турист. Для більш детального вивчення того, як формується система туристичної безпеки в найбезпечніших країнах світу, розглянемо топ-5 із цих країн.

Система безпеки в Ісландії ґрунтується на поєднанні законодавчої бази, поліцейських сил, пожежної охорони та цивільної оборони. Закони про безпеку та громадський порядок формуються парламентом Ісландії (Альфінгі) та регулюються Кодексом кримінального права. За порушення цих законів передбачено штрафи чи тюремне ув'язнення. Національна поліція Ісландії відповідає за захист життя, майна та загального порядку на території країни. Вона також забезпечує безпеку під час міжнародних подій, таких як відвідування главами держав. Пожежна охорона Ісландії відповідає за запобігання та гасіння пожеж, а також надання допомоги при аваріях на родовищах нафти та газу та інших промислових об'єктах. Громадянська оборона Ісландії призначена для захисту країни від природних катастроф, таких як зсуви ґрунту, землетруси або виверження вулканів. До її компетенції входить оповіщення населення про погрози та надання допомоги за надзвичайних ситуацій. Загалом система безпеки в Ісландії досить надійна і забезпечує високий рівень захисту населення і промислових об'єктів від різноманітних загроз. Тому система безпеки туристичної діяльності в Ісландії формується на кількох рівнях (див. табл. 1.3).

В цілому система безпеки туристичної діяльності в Ісландії є багатовимірною і націлена на запобігання можливим ризикам і забезпечення

безпеки туристів у цій країні.

Таблиця 1.3 – Рівні формування система безпеки туристичної діяльності на прикладі Ісландії

Рівні	Характеристика рівню
Державний рівень	Ісландія має розвинену безпекову систему, яка будується на співпраці між урядом, правоохоронними органами та іншими зацікавленими сторонами. Міністерство юстиції та внутрішніх справ, а також інші державні органи відповідають за безпеку туристів у країні
Туристичний рівень	Багато туроператорів та готельних комплексів прагнуть забезпечити безпеку туристів на території Ісландії. Вони пропонують своїм клієнтам заходи безпеки, такі як інструкції щодо поведінки на природі, надання карток екстреної допомоги та багато іншого
Локальний рівень	Місцеві громадські організації та спільноти надають допомогу туристам у різних питаннях, пов'язаних із безпекою. Вони навчають туристів правилам поведінки на місцевості, інформують про стан стежок та доріг та надають необхідну інформацію про тварин та рослини, з якими можна зустрітися на своєму шляху

Система безпеки в Японії формується на основі конституції, законів та урядових політик. До складу системи безпеки входять такі елементи:

- сили самооборони;
- поліція – у Японії існує кілька поліцейських організацій, кожна з яких відповідає за певний район країни. Поліцейські організації займаються забезпеченням громадського порядку та безпеки;
- агентство з безпеки – це головне урядове агентство, яке відповідає за національну безпеку та контррозвідку;
- Національний центр захисту від стихійних лих – це агентство, яке займається плануванням та координацією дій при стихійних лихах, таких як землетруси, цунамі та тайфуни;
- юстиція – судова система Японії включає суди, прокуратуру і поліцейські органи, які займаються переслідуванням злочинців і забезпеченням правопорядку.

Система безпеки в Японії також включає міжнародне співробітництво, зокрема зі США, та участь у міжнародних місіях з підтримки миру. Таким

чином, система безпеки туристичної діяльності в Японії формується на кількох рівнях:

- законодавчий рівень – уряд Японії затверджує закони та нормативні акти, які регулюють туристичну діяльність та забезпечують безпеку туристів;

- організаційний рівень – існують різні організації та структури, які займаються координацією та контролем туристичної діяльності в Японії, наприклад, Агентство з туризму Японії (JTA), Національне агентство з туризму (JNTO), Японський союз туристичних організацій (JATA) та інші. Ці організації займаються розробкою стандартів та правил, а також навчанням туристичних працівників;

- технічний рівень – існує широка система технічних засобів, які забезпечують безпеку туристів, наприклад, системи моніторингу погодних умов, гідросистеми та аварійні комунікаційні засоби;

- освітній рівень – обов'язкове навчання та сертифікація для туристичних працівників є ключовими елементами системи безпеки туристичної діяльності у Японії. Туристичні працівники навчаються основам безпеки та отримують знання про місцеву культуру та традиції, щоб забезпечити комфортне та безпечне перебування туристів у Японії.

Система безпеки у Новій Зеландії формується за такими принципами:

- державні органи безпеки, до яких відносяться поліція, військові служби, спецслужби, прикордонні служби, пожежні служби та інші державні установи, пов'язані із забезпеченням безпеки;

- контроль використання зброї: володіння зброєю у Новій Зеландії підлягає суворому контролю. Для отримання ліцензії на зброю необхідно пройти навчання та отримати довідку про стан здоров'я;

- заходи безпеки на кордоні: прикордонні служби регулярно перевіряють тих, хто в'їжджає в країну, на предмет дотримання імміграційних правил та протидії терористичній загрозі;

- профілактика криміналу: у Новій Зеландії проводяться заходи щодо профілактики злочинності, спрямовані на зниження рівня злочинності та

підвищення безпеки громадян;

- безпека на дорогах: влада Нової Зеландії регулярно проводить кампанії з підвищення безпеки на дорогах, що включають навчання водінню, забезпечення безпеки при русі на автомобілях і пішки;

- координація дій: у разі виникнення загрози безпеці у Новій Зеландії діють взаємопов'язані системи, що забезпечують координацію дій державних органів та транспортних засобів.

Система безпеки туристичної діяльності у Новій Зеландії формується на основі спільної роботи уряду, туристичної індустрії, співробітників правоохоронних органів та громадськості. Основними компонентами такої системи є:

- законодавство та нормативні акти: у Новій Зеландії існують закони та нормативні акти, що регулюють туристичну діяльність. Наприклад, закон про безпеку діяльності в горах, який встановлює вимоги до підготовки та обладнання гідів та туристів для безпечного проходження гірського маршруту;

- навчання та підготовка персоналу: туристична індустрія Нової Зеландії має високі стандарти кваліфікації та потребує професійної підготовки персоналу, який працює з туристами. Наприклад, гіді повинні мати відповідну ліцензію та проходити періодичну атестацію;

- моніторинг та аналіз безпеки: уряд Нової Зеландії, туристична індустрія та правоохоронні органи регулярно моніторять та аналізують статистику нещасних випадків та інцидентів, пов'язаних з туризмом, щоб визначити причини та шляхи запобігання подібним ситуаціям у майбутньому;

- суспільна освіта: у Новій Зеландії проводяться кампанії суспільної освіти та інформування туристів про безпеку під час подорожей. Наприклад, на офіційних сайтах туристичних організацій розміщуються рекомендації щодо поведінки на природі та в екстремальних умовах.

Завдяки системі безпеки туристичної діяльності у Новій Зеландії,

туристи можуть почуватися захищеними та безпечними у будь-якій ситуації.

Система безпеки у Швеції формується на основі наступних елементів:

- правоохоронні органи: поліція, митниця, кордон, національний кримінальний реєстр та інші служби захисту;
- збройні сили: Швеція має спільну систему обов'язкової військової служби та національної оборони для захисту своєї території та безпеки національних інтересів;
- інші державні та приватні організації: вони включають спеціальні служби для боротьби з тероризмом, кібератаками та іншими загрозами, а також громадські організації, зайняті питаннями безпеки;
- системи моніторингу та контролю: Швеція постійно покращує системи моніторингу та контролю, використовуючи нові технології, щоб бути краще підготовлена до загроз безпеки.

Особлива увага у Швеції приділяється збалансованості між захистом громадян та забезпеченням прав та свобод. Шведська поліція діє на основі принципу «поліція для всіх», що має на увазі рівність перед законом, захист прав і свобод, а також спеціальні програми з профілактики злочинів.

Система безпеки туристичної діяльності у Швеції формується на основі законодавства та регуляції, розроблених відповідно до міжнародних стандартів та рекомендацій. Законодавство у сфері туризму у Швеції охоплює наступні аспекти:

- ліцензування та реєстрація туроператорів, які надають послуги туристичної діяльності, включаючи житло, екскурсії та транспорт;
- забезпечення відповідності якості послуг туристичних компаній стандартам та вимогам, встановленим законодавством;
- розробка та використання системи страхування для туристичних підприємств, яка забезпечує компенсації безпеки життя і здоров'я туристів;
- освіта та тренінги для працівників туристичних компаній, з метою підвищення рівня їхньої компетенції та знань у галузі безпеки туристичної діяльності;

– моніторинг послуг, які надаються туристичними компаніями, та розслідування випадків порушень правил та вимог безпеки.

На додаток до цього, Швеція також розробила та забезпечує реалізацію безлічі освітніх та інформаційних програм для туристів. Ці програми включають ознайомлення з основними правилами безпеки на природі, пожежної безпеки у готелях, надання рекомендацій щодо використання громадського транспорту тощо. Загалом, система безпеки туристичної діяльності у Швеції ґрунтується на координації дій усіх зацікавлених сторін – уряду, туристичних компаній та туристів, та спрямована на мінімізацію ризиків та забезпечення безпеки всіх учасників туристичної діяльності.

Система безпеки у Швейцарії формується на основі національних законів та регуляції, а також міжнародних стандартів у галузі безпеки. Вона охоплює різні аспекти життя суспільства, включаючи безпеку туристичної діяльності, громадського порядку, транспорту, кібербезпеки, захисту від стихійних лих та багато інших. Основним законодавчим органом Швейцарії з питань безпеки є Федеральний департамент оборони, цивільного захисту та спорту (DDPS). У рамках DDPS функціонують такі організації:

– Schweizer Armee – швейцарська армія, відповідальна за військову безпеку та громадський порядок;

– Bundesamt für Polizei – Федеральне управління поліції (Fedpol), відповідальне за національну безпеку та боротьбу з організованою злочинністю;

– Schweizerische Sicherheitsuntersuchungsstelle – швейцарська комісія з розслідування авіаційних подій, відповідальна за проведення розслідування авіаційних інцидентів та авіакатастроф.

– Federales Büro für Bevölkerungsschutz – Федеральне бюро захисту населення, відповідальне за запобігання та захист від стихійних лих, таких як повені, зсуви, снігові завали тощо.

Швейцарія також бере активну участь у міжнародних програмах та ініціативах щодо зміцнення безпеки, таких як Європейський Союз, НАТО та

інші міжнародні організації. Крім того, країна має безліч договорів про взаємну співпрацю з іншими країнами та регіональними організаціями з питань безпеки та боротьби зі злочинністю. Зрештою, важливою складовою системи безпеки у Швейцарії є інформаційне забезпечення. Держава проводить регулярні інформаційні кампанії для населення на теми, пов'язані з кібербезпекою, пожежною безпекою, першою допомогою та іншими аспектами безпеки.

У Швейцарії існує Федеральний закон про всі види туризму, який регулює організацію туристичної інфраструктури, права та обов'язки туристів, а також питання, пов'язані з безпекою та захистом здоров'я туристів. Крім того, Швейцарія має безліч гірськолижних курортів та інших туристичних об'єктів, на яких забезпечується високий рівень безпеки для всіх гостей. На схилах та поза ними використовуються сучасні технології та обладнання для забезпечення максимального рівня безпеки.

Система безпеки туристичної діяльності в Швейцарії також включає встановлені правила і стандарти, наприклад, правила поведінки на схилах, маркування трас і доріг, забезпечення безпеки при проведенні екскурсій і т.п. Туристи можуть отримати інформацію про безпеку на сайтах туристичних компаній, національних туристичних організацій та на туристичних інформаційних стендах. Туристам надається інформація про безпеку на витягах, на схилах для катання на гірських лижах та сноуборді, велосипедних трасах, канатних дорогах та інших місцях, для чого наймаються інструктори та використовуються різне обладнання для безпечної подорожі. Швейцарська система безпеки туристичної діяльності також включає заходи щодо захисту туристів від злочинної діяльності, організацію патрульних служб та співробітництво із сторонніми службами підтримання порядку.

Сучасний туризм став економічним та соціокультурним явищем світового масштабу, але його рівень розвитку в Україні все ще не відповідає всім потребам вітчизняного та іноземного споживача. Ефективність використання потенціалу потужних ресурсів туристично-рекреаційної сфери

України залишається на низькому рівні [15]. Якість і вартість туристичних послуг та їх рівень безпеки не конкурують з пропозицією розвинених країн світу. На державному рівні вже зроблені певні кроки до поліпшення ситуації: адаптовано національне туристичне законодавство до міжнародних стандартів, перебудована договірна база, до розвитку туризму в Україні долучається й міжнародна спільнота.

Таким чином, за ініціативи низки міжнародних організацій на території України реалізуються спільні міжнародні проекти з метою збереження навколишнього середовища, поглиблення співпраці та покращення економічного та соціального розвитку туристично привабливих регіонів. Складні проблеми геополітичного та соціально-економічного характеру, з якими стикається сучасна Україна, призвели до зниження попиту на туристичні послуги, зменшення обсягів та зміни географічної структури туристичних потоків, зменшення інвестицій у туристичні послуги. розвиток туристичної інфраструктури. Підписання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом покладає на країну важливі зобов'язання у сфері стратегічного планування та технічного регулювання розвитку туризму та рівня його безпеки відповідно до європейських норм та правил. Ці фактори визначають необхідність вирішення питань модернізації туристичної галузі України, пошук інноваційних засобів удосконалення туристичної діяльності та її безпеки, здійснення прогресивних структурних змін у туристичній галузі з урахуванням кращого вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Таким чином, слід визначити, що західні країни в більшості відповідають всім визначеним вимогам до формування системного підходу щодо безпеки туристичної послуги та туристичної діяльності, що в свою чергу забезпечено на всіх необхідних рівнях. Тому, вважаємо, що саме системний підхід до формування безпеки туристичної послуги надає можливість надати їй високого рівня впровадження та задовольнити потреби туристів у безпеці, досвід чого може бути використаний і в Україні.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЩОДО ФОРМУВАННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ

2.1. Аналіз сучасного ринку та підходів до формування системи безпеки туристичної послуги

Уповільнення зростання у 2020 році у сфері подорожей та туризму, як одній з найшвидших галузей, яка розвивалася в світі, яка відповідала за кожне четверте нове робоче місце, створене в усьому світі за останні п'ять років, мало руйнівні наслідки за межами самого сектора. Переваги подорожей та туризму виходять далеко за межі їх прямого впливу на ВВП та зайнятість. Непрямі вигоди поширюються на весь ланцюжок поставок та взаємозв'язку з іншими галузями, такими як сільське господарство, роздрібна торгівля, мистецтво та будівництво. Крім того, сектор подорожей та туризму є дуже інклюзивним, у ньому працюють та пропонуються можливості для людей з різних верств суспільства.

Але дослідження Всесвітньої ради з подорожей і туризму (WTTC) економічного впливу туризму за 2023 рік (EIR) сьогодні показує, що сектор подорожей і туризму наближається до свого піку 2019 року, відновившись на понад 95%. Очікується, що у 2023 році цей сектор досягне 9,5 трлн. доларів США, що лише на 5% нижче рівня до пандемії 2019 року, коли подорожі були найвищими. 34 країни вже перевищили рівень 2019 року. Згідно з дослідженням, проведеним WTTC у співпраці з Oxford Economics, глобальна туристична організація також прогнозує, що цей сектор відновиться до 95% рівня робочих місць по відношенню до 2019 року [36].

Минулого року, незважаючи на економічні та геополітичні труднощі, сектор подорожей і туризму продовжував відновлюватися швидкими темпами, зрісши на 22% порівняно з минулим роком і досягнувши 7,7 трлн. доларів США. Це відновлення склало 7,6% світової економіки у 2022 році, що є найвищим внеском сектора з 2019 року, хоча світовий ВВП все ще на

22,9% відстає від свого піку 2019 року. У 2021 році глобальний сектор зріс на 24,7% у річному обчисленні, а минулого року він зріс ще на 22% і досяг внеску у ВВП у 7,7 трлн. доларів США [36].

Дослідження показує, що триваючий конфлікт в Україні та тривалі обмеження на подорожі, запроваджені рядом країн, таких як Китай, мали значний вплив на глобальне відновлення. Але нещодавнє рішення уряду Китаю знову відкрити свої кордони з січня сприятиме розвитку сектора та його відновленню до допандемічного рівня наступного року. Пандемія COVID-19 спустошила рівень зайнятості в цьому секторі, коли до пандемії було понад 334 мільйони людей, у результаті чого загальна кількість зайнятих у 2020 році склала лише 264 мільйони. Після відновлення 11 мільйонів робочих місць у 2021 році сектор створив ще 21,6 мільйона нових робочих місць у 2022 році, щоб досягти понад 295 мільйонів у всьому світі – кожне 11 робоче місце в усьому світі.

Витрати іноземних відвідувачів зросли на рекордні 82% і досягли 1,1 трлн. доларів у 2022 році, що свідчить про те, що міжнародні подорожі повернулися на правильний шлях. Джулія Сімпсон, президент і генеральний директор WTTC, сказала: «Сектор подорожей і туризму продовжує відновлюватися швидкими темпами, демонструючи стійкість сектора та стійке бажання подорожувати. До кінця року внесок сектора буде близько до піку 2019 року. Ми очікуємо, що 2024 рік перевищить 2019 рік. Сектор подорожей та туризму буде зростати протягом наступних десяти років. Цього року відновлення прискориться, оскільки китайські мандрівники знову вийдуть на ринок. Подорожі та туризм забезпечують 300 мільйонів робочих місць у всьому світі» [36].

Всесвітня туристична організація прогнозує, що до 2033 року цей сектор збільшить свій внесок у ВВП до 15,5 трлн. доларів США, що становить 11,6% світової економіки, і забезпечить роботою 430 мільйонів людей у всьому світі, при цьому майже 12% працездатного населення буде зайнято в цьому секторі. Останній EIR також показує, що 34 із 185 країн,

проаналізованих у EIR, наразі відновилися до допандемічного рівня з точки зору внеску у ВВП. За прогнозами WTTC, до кінця 2023 року майже половина з 185 країн або повністю відновиться до рівня до пандемії, або перебуватиме в межах 95% від повного відновлення [36].

Слід зазначити, що зростаючі політичні ризики та геополітична нестабільність вимагають суворіших перевірок і безпекових процесів, чинячи тиск на часто застарілі системи контролю, які вже перевантажені. Тому, наприклад, експерти WTTC вважають, що спрощення візового режиму та безпечна і безперешкодна подорож мандрівників з впровадженням інноваційних технологій, таких як біометрія, можуть продовжувати стимулювати економічне зростання та створення робочих місць, одночасно вирішуючи проблеми безпеки, що може гарантувати, що подорож буде безпечною, надійною та безперешкодною [35].

Глобальне бачення WTTC щодо безпечної та безперешкодної подорожі мандрівника полягає в тому, щоб забезпечити плавну, безпечну та надійну наскрізну подорож мандрівника, що охоплює як повітряні, так і неповітряні пункти прибуття мандрівників. Тому, рішення для мандрівників, які ґрунтуються на біометрії, забезпечують механізм для підвищення безпеки та підвищення якості обслуговування мандрівників як у повітряних, так і неповітряних пунктах прибуття. Крім того, безконтактна біометрична технологія може допомогти у запобіганні передачі інфекцій (патогенів) між пасажиром. Ці рішення будуть забезпечувати кілька можливостей, включаючи покращення якості обслуговування клієнтів, створення безперешкодного досвіду в пунктах взаємодії, підвищення загальної безпеки, безпеки для здоров'я та просування комерційних переваг для постачальників туристичних послуг [37].

Щодо підвищення рівня безпеки туристичної послуги необхідно дотримуватися системного підходу до її формування, який полягає в тому, щоб розглядати кожен етап її виробництва та надання як частину однієї сукупної системи, в якій всі елементи взаємодіють між собою та

приспосовуються до змін у зовнішньому середовищі. Основними елементами системи формування туристичної послуги є перевезення, розміщення, харчування та розваги, а також надання інформації та послуг з безпеки туристів. Аналіз системного підходу до формування туристичної послуги дозволяє побачити, що:

- туристична послуга є результатом взаємодії багатьох компонентів та процесів. Важливо розуміти, що кожен компонент впливає на якість кінцевого продукту, тому необхідно дбати на кожному етапі про створення туристичної послуги;

- формування туристичної послуги має відповідати потребам та очікуванням туристів. У центрі уваги знаходяться потреби клієнта та його задоволення внаслідок отримання якісного сервісу;

- кожен етап процесу з виробництва туристичної послуги має бути суворо організований та скомпонований у єдину систему. Усі учасники процесу повинні розуміти, чим їхня робота впливає на ланцюжок виробництва послуги та орієнтуватися на загальну мету команди;

- системний підхід до формування туристичної послуги дозволяє більш чітко визначити ризики та потенційні проблеми, пов'язані з кожним етапом виробництва послуги, та спланувати заходи щодо їх мінімізації.

Таким чином, системний підхід до формування туристичної послуги є ключовим аспектом забезпечення якості послуг та її безпеки у туристичній діяльності, що дозволяє більш ефективно організовувати виробничий процес та досягати задоволення потреб клієнтів. Виходячи із попереднього дослідження, основними елементами системи безпеки туристичного обслуговування слід вважати наступні (див. табл. 2.1).

Інформація, необхідна туристам з метою охорони їх життя і здоров'я, надається завчасно до початку відпочинку і в процесі обслуговування [2]. Надання необхідної інформації може мати кілька варіантів. Законодавчими документами встановлено обов'язкове методичне забезпечення туру, в яке включається інформаційний листок до путівки туристської подорожі та

пам'ятка для туристів.

Таблиця 2.1 – Основні елементи системи безпеки туристичного обслуговування

Елемент системи безпеки туристичної послуги	Заходи забезпечення
Спрощення візового режиму	повсюдне впровадження інноваційних технологій, таких як біометрія
Організація охорони на території туристичних дестинацій	– організація роботи служб безпеки; – контроль доступу до небезпечних зон; – забезпечення безпеки на сходах, майданчиках і спорудах
Безпечне перевезення туристів	– вибір надійних автомобілів і досвідчених водіїв; – регулярна діагностика транспортних засобів; – перевірка їх відповідності технічним вимогам
Оцінка ризиків і розробку заходів безпеки	– аналіз потенційних небезпек і загроз на території туристичної зони; – розробка заходів щодо запобігання та термінового реагування на стихійні лиха, злочинність, теракти, захворювання та інші надзвичайні ситуації
Доступ до якісної медичної допомоги	– наявність медичної допомоги в туристичній зоні, включаючи служби екстреної медичної допомоги та клініки; – розташування медичних установ і, у разі необхідності, служби евакуації
Забезпечення безпеки окремого технічного обладнання	– експлуатація обладнання та забезпечення необхідних заходів безпеки для туристів, включаючи безпечну експлуатацію туристичного спорудження; – призначення кваліфікованих гідів; – забезпечення захисним спорядженням та обладнанням
Забезпечення безпеки харчування	– контроль якості харчових продуктів, приготування та зберігання їжі відповідно до гігієнічних норм; – наймання кваліфікованих кухарів та кваліфікованого персоналу ресторану
Забезпечення інформаційної безпеки	– захист конфіденційної інформації про туристів; – захист туристичних сайтів від кібератак; – використання безпечних мережевих протоколів

Інформаційний листок до путівки туристської подорожі містить розділи обов'язкової та додаткової інформації за маршрутом, призначеної для туристів, і є невід'ємним додатком до туристської путівці або ваучеру. Інформаційний листок, в залежності від спрямованості туристичної послуги,

повинен містити такі обов'язкові відомості:

- зазначення виду і типу туристської подорожі, основного змісту програми обслуговування, протяжності та тривалості всього маршруту, його похідної частини, категорійності походів та іншої специфіки;
- опис траси подорожі – пунктів перебування, тривалості перебування і умови розміщення в кожному пункті обслуговування (тип будівлі, число місць в номері, його санітарно-технічне обладнання);
- короткий опис району подорожі (пам'ятки, особливості рельєфу, місцевості), програми обслуговування в кожному пункті туру;
- перелік послуг, які надаються за додаткову плату;
- наявність і коротка характеристика спортивних споруд та майданчиків, автостоянок, пасажирських канатних доріг, водойм, атракціонів, дитячих ігрових майданчиків, бібліотек, кінозалів тощо;
- адреса туристського підприємства, в якому починається туристське подорож і проїзд до нього.

Перелік додаткової інформації, яка може бути надана туристові:

- інформація про вікові обмеження, прийом батьків з дітьми, сімейних пар;
- спеціальна інформація для туристських подорожей з походом;
- інша інформація і рекомендації, що впливають з особливостей і специфіки конкретного туру або напрямку.

Тексти пам'яток для туристів складаються в особливих, необхідних випадках, наприклад, при організації спеціалізованих турів (пригодницьких, спортивних) або в разі направлення туристів в ендемічні країни. Кожному туристу, виїжджає до країн, неблаготолучні зважаючи на наявність так небезпечних інфекцій, необхідно видати індивідуальні пам'ятки, завірені підписом туроператора і печаткою фірми. Наявність таких пам'яток у туристів в обов'язковому порядку перевіряється при митному огляді в деяких аеропортах [2].

Величезне значення в інформуванні туристів надають засоби масової

інформації. Вплив ЗМІ на цільову аудиторію настільки велике, що вони можуть сформувати як позитивне, так і негативне ставлення до інциденту, що стався з туристами в тих чи інших туристичних центрах. Діалог зі ЗМІ може також використовуватися як зразок ефективного засобу недопущення ускладнень. Наприклад, у разі зриву туристських поїздок або виникнення будь-яких проблем, пов'язаних з перенасиченням, заворушеннями або страйками, ЗМІ можуть поширити відповідну інформацію, а мандрівники будуть мати можливість переглянути маршрути своїх поїздок. Регулярно надається ЗМІ інформація про все, що має відношення до туризму, буде мати позитивний і профілактичний характер, якщо постійно будуть включатися матеріали щодо захисту та безпеки туристів, охорони їх здоров'я. На особливу роль ЗМІ у справі показу всій складності та комплексності проблем туризму вказують всі міжнародні туристські конференції та рекомендації UNWTO. Міжнародні організації, уряду та інші організаційні відомства, а також приватні постачальники туристських продуктів відповідають за надання інформації про безпеку туризму [28].

Також велика роль національних та міжнародних організацій в забезпеченні інформацією туристського сектора. Урядові відомства та міжнародні організації низки країн надають інформацію про потенційні загрози туризму, таких, наприклад, як природні лиха, соціальні заворушення, загрози терористів і терористичні акти, серйозні недоліки в роботі транспорту, епідемії й інші фактори, які становлять небезпеку для мандрівників (див. табл. 2.2).

Національні туристські адміністрації, регіональні та місцеві туристські фірми, всілякі клуби, товариства та приватні інформаційні туристські агентства повинні, поряд з рекламно-інформаційними та маркетинговими матеріалами, надавати останні дані щодо забезпечення безпеки туристів. Ця інформація повинна також містити закони, правила та постанови, які необхідно знати туристам. Форма подання цих матеріалів має бути зручним для турагентів, довідкових туристських бюро, торгових представників,

журналістів, які пишуть на теми туризму, та наукових центрів, які аналізують ризики, пов'язані з подорожами [28].

Таблиця 2.2 – Міжнародні інформаційні видання які сприяють забезпеченню безпеки туристів

Міжнародні видання щодо забезпечення безпеки туристів	Характеристика
Всесвітній путівник для подорожей	серія друкованих та електронних видань одного з найбільших у світі виробників туристської довідкової літератури видавництва Columbus Press (Лондон, Велика Британія). Воно випускає путівники по всіх територіях і країнах світу англійською й німецькою мовами. Це видання містить усе найнеобхідніше для тих, хто подорожує, робітників підприємств туристської індустрії і є важливим посібником для студентів. У друкованому вигляді путівник являє собою книжку форматом А4, чудово оформлену й багато ілюстровану, з детальним описом особливостей 70 країн і територій, які пов'язані з туризмом. Обсяг книжки – понад 1200 сторінок. Видання оновлюється один раз на два роки. Його варіант на сайті компанії придатний також для мережевого використання
Всесвітній атлас World Travel Atlas	тиражом понад 140 тис. примірників, популярний серед працівників туризму й читачів бібліотек
Путівник з охорони здоров'я в туризмі World Travel Health Guide	розглядаються питання медичного забезпечення туризму, найшкідливіші інфекційні та інші захворювання в різних регіонах світу. Наводяться рекомендації щодо організації турів з погляду безпеки і заходи, яких слід вживати в екстремальних випадках
Путівник для туристичних агентств World Sales Guide	аналізуються і описуються особливі прийоми продажу туристського продукту. Даються рекомендації щодо організації офісу туристського агентства, різні методи й прийоми роботи з клієнтами
Всесвітній путівник для туроператорів по гірськолижних курортах World Ski Guide	описано практично всі гірськолижні курорти світу, індустрію й оснащення гірськолижних трас. Комплект карт форматом 120x100 см для туристичних агентств або туроператорів World Travel Wall Map. Містить політичну, кліматичну, транспортну (аеропорти світу) та інші карти світу

Невід'ємною частиною системи забезпечення безпеки туристів є співпраця з організаціями сфери охорони здоров'я. Провідна роль виразно належить Всесвітньої Організації Охорони Здоров'я (ВООЗ), в обов'язки якої входить збір інформації та розробка системи заходів щодо забезпечення санітарно-епідеміологічної безпеки. Всі працівники сфери туризму повинні чітко розуміти необхідність тісної співпраці та обміну інформацією з органами охорони здоров'я, особливо у випадку реєстрації захворювань серед туристів.

Так, офіційні представники Всесвітньої Організації Охорони здоров'я виступили проти існуючої практики світового туризму. На думку експертів, мільйони людей, подорожуючи по різних куточках планети, автоматично піддають себе великому ризику для здоров'я. Згідно статистичних даних, кожного року туристичні компанії разом організовували більше одного мільярда міжнародних поїздок. За словами офіційних представників ООН, необхідно звертатися до спеціальних заходів безпеки щоб убезпечити себе і всіх оточуючих в рамках таких подорожей.

В залежності від подорожі і особливостей організму кожного туриста, людина може стати перед такими факторами, як кардинальні перепади вологості, висоти, температури, а також мікробного середовища. Всі ці чинники обов'язково відображаються на здоров'ї, як правило, тільки шкідливо. Велику тривогу в представників ВООЗ викликають самі лікувальні заклади в деяких країнах світу, рівень гігієни в яких залишає бажати кращого [34].

Одна з резолюцій UNWTO підтверджує можливість для громадян усіх країн подорожувати в безпеці, що є одним з основних прав людини. У зв'язку з цим, UNWTO рекомендує всім державам і організаціям, які займаються питаннями подорожей і туризму, в терміновому порядку прийняти наступні практичні заходи, покликані посилити захист і безпеку мандрівників і туристів, основна частина яких полягає у забезпеченні туристів і туристських підприємств оперативної і достовірною інформацією:

- збір всеосяжних статистичних та наукових даних, що дозволяють отримувати надійну інформацію і відомості, на основі яких особи, що приймають рішення і відповідають за розробку політики в цій галузі, можуть цілком усвідомлено давати оцінку відповідним чинникам ризику;
- створення місцевих, національних та міжнародних інформаційних центрів, де були б представлені типові програми і передовий досвід у галузі захисту та безпеки туристів для використання урядами, індустрією туризму і окремими дослідниками в якості бази даних;
- організація освіти і навчання для працівників сфери туризму, а також для обслуговуючого персоналу приватних і державних підприємств з урахуванням їх ролі гарантів одного з основних прав людини на безпечні подорожі для всього населення планети;
- розвиток партнерських відносин між приватними і державними секторами з метою сприяння туризму, заснованого на безпеці, і забезпечення зростання національної економіки;
- створення програм надання допомоги нужденним у ній мандрівникам і туристам, а в разі вчинення злочину проти них – надання всілякої підтримки для переслідування злочинців за законом з мінімальними витратами для потерпілих;
- виділення необхідних коштів судам, поліції, а також державним і приватним силам правопорядку для забезпечення захисту і благополуччя мандрівників і туристів;
- розробка національного законодавства щодо вирішення питань, пов'язаних із забезпеченням захисту та безпеки мандрівників та туристів [14].

Інформація про різні види безпеки туризму необхідна туристу, структурам туристського бізнесу, ЗМІ та дослідницьким центрам, що працюють в індустрії туризму. Подібну інформацію можна отримати з великої кількості джерел. І дуже важливо, щоб ці джерела не спотворювали, надмірно не драматизували справжній стан справ, а підносили очевидні і

безперечні істини і стандарти в галузі безпеки туризму. Саме дотримання цих принципів сприяє розвитку туризму як одного з компонентів процесу поліпшення якості життя для всіх.

2.2. Аналіз сучасного стану впровадження системи е-безпеки туристичної послуги

Значні технологічні досягнення в цифровій сфері ідентичності продовжують виходити міжнародний на ринок та можуть допомогти подолати такі кризи як, наприклад, COVID-19 або боротися з проявами міжнародного тероризму. Кілька рішень для розпізнавання обличчя в авіації, зокрема реєстрація в аеропорту та біометрична здача багажу не вимагають людського контакту. У секторах за межами авіації так же біометричні рішення можна використовувати для створення безконтактних пристроїв чи, наприклад, щодо безконтрактної взаємодії, такої як реєстрація в готелі, посадка на круїзний лайнер або оренда автомобіля. Крім того, такі технологічні рішення можуть дозволити пройти додаткове обстеження здоров'я або збільшити швидкість, з якою інформація про мандрівників обробляється на контрольно-пропускних пунктах, а також забезпечення фізичної дистанції, де це може бути необхідним.

The World Travel & Tourism Council (WTTC) виявив значні кількісні переваги щодо технологічних досягнень в цифровій сфері ідентичності на додаток до тих якісних переваг, які вже були визначені у попередніх дослідженнях. Основні результати 2019 року, показують, що за період 2020 – 2050 рр. чистий вплив глобальних переваг для авіації, включаючи аеропорти, авіакомпанії і користувачів – пасажирів/вантажів, автомобілі, круїзи та гостинність, пов'язаний із безконтактним підходом SSTJ, який має сьогоденну вартість 967 мільярдів доларів (618 млрд. доларів для авіації та 349 млрд. доларів для інших секторів).

Кращі практики впровадження технологічних інновацій щодо

забезпечення безпеки туристської послуги, визначені в цьому дослідженні, спрямовані на допомогу щодо створення глобально сумісних, технологічно агностичних, біометричних рішень, які охоплюють безперешкодну подорож мандрівника від бронювання до завершення подорожі.

Крім того, в сучасному світі все більше набуває проблемного стану кібербезпека суспільства загалом, та окремо й туристичного обслуговування. Кібербезпека – це стан інформаційної захищеності, тобто:

- стан захищеності, при якому життєво важливі інтереси особи, суспільства та держави унеможливаються заподіянням шкоди через брак інформації, використання застарілої або необґрунтованої інформації; негативний інформаційний ефект;

- стан захищеності від негативних наслідків використання інформаційних технологій;

- стан захищеності від несанкціонованого поширення, використання та порушення цілісності, конфіденційності та доступності інформації.

У туризмі система кібербезпеки відіграє дуже важливу роль, так як туристична галузь працює з великим обсягом інформації про клієнтів, їх платежі та особисті дані. Впровадження системи кібербезпеки у туристичний бізнес допомагає захистити компанії та їх клієнтів від кібератак та крадіжки особистих даних. Основні заходи щодо впровадження системи кібербезпеки в туризмі включають:

- посилення безпеки мережі та захист від вірусів та шахрайства;
- регулярне оновлення програмного забезпечення для запобігання вразливості та доступу до системи;

- навчання персоналу з охорони інформації та обробки даних клієнтів;

- організація захисту платіжних даних клієнтів;

- розробка стратегії та плану дій у разі настання загрози кібербезпеці.

Загалом системи кібербезпеки – це комплексний підхід до безпеки всієї системи, включаючи обладнання, програмне забезпечення, персонал, адміністративні процедури, а також безконтактну взаємодію з клієнтом

(туристом). Впровадження такої системи в туристичній галузі дозволяє мінімізувати ризики для клієнтів та бізнесу. Певні країни вже зараз прийняли лідерство щодо біометрії та цифрової ідентифікації для покращення безпеки туристичних послуг та імміграційних процесів (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Країни-лідери впровадження системи цифрової безпеки щодо туристичних послуг

Країна	Заходи	Державні органи, які впроваджують
США	– введення нової системи «Спрощеного процесу прибуття»; – розпізнавання обличчя технології (FRT)	Митниця США, охорона кордонів (U.S. Customs and Border Protection (CBP)), Управління транспортної безпеки (TSA)
Великобританія	– використання біометрії в імміграційних і прикордонних процесах; – електронний дозвіл на подорожі (ETA) для безвізових відвідувачів	Митниця Великобританії
ЄС	– біометрична система входу/виходу (EES); – «Європейська система інформації та авторизації подорожей (ETIAS)	Оперативне агентство Європейського Союзу з управління великомасштабними ІТ-системами (eu-LISA)
ОАЕ	– сканування біометричних даних за допомогою мобільних додатків; – сканування райдужної оболонки; – впровадженням eGates	Департамент цивільної авіації – Ras Al Khaimah «RAK DCA»
Канада	– програма NEXUS з використанням біометричних даних; – програма Chain of Trust для безконтактного «чистого» прибуття	Winnipeg Airports Authority (управління аеропорту) та Агентство прикордонних служб Канади (CBSA)
Австралія	– нова система біометричної ідентифікації (EBIS)	Міністерство внутрішніх справ Австралії (DHA)
Нова Зеландія	– eGates (електронна стойка); – технологія розпізнавання обличчя	аеропорти Окленд, Веллінгтон, Крайстчерч та Квінстаун
Уругвай	ABC eGates	Carrasco International Airport

Так, наприклад, митниця США і охорона кордонів (U.S. Customs and Border Protection (CBP)) нещодавно посилила їх міжнародний процес прибуття за допомогою нового «Спрощеного процесу прибуття» у вибраних аеропортах, морських портах і на сухопутних кордонах. Спрощений процес

прибуття дозволяє перевірити ідентичність мандрівника за допомогою біометрії обличчя. Крім того, іноземні мандрівники, які раніше подорожували до США більше не знадобиться зняття їх відбитків пальців, оскільки їх особистість буде підтверджено за допомогою процесу біометричного порівняння обличчя.

Так же СВР використовує можливість біометричного порівняння обличчя між живими зображеннями і паспортними та/або візові фотографії мандрівників, які зберігаються в надійному місці державної бази даних, щоб дозволити безпаспортну посадку при виїзді з країни. Крім того, Управління транспортної безпеки (TSA) провело пілотні тести для оцінки доцільності використання розпізнавання обличчя технології (FRT) для перевірки безпеки, хоча це все знаходиться ще на ранній стадії експериментального дослідження для оцінки відповідності TSA принципам захисту конфіденційності [35].

Уряд Великобританії вже широко використовує біометрії в імміграційних і прикордонних процесах. Все мандрівники, які приїжджають до Великобританії на термін більше 6 місяців, повинні подати біометрію (обличчя та пальця). Ця вимога поширена також й на громадян ЄС/ЄЕЗ/Швейцарії після закінчення перехідного періоду Brexit з 1 січня 2021 року. Відповідно до нової системи на основі імміграційних балів (PBS) усі власники небританських/ірландських паспортів потребуватимуть цифровий дозвіл на в'їзд до Великобританії, який включатиме новий електронний дозвіл на подорожі (ETA) для безвізових відвідувачів.

В ЄС Оперативне агентство Європейського Союзу Управління великомасштабними ІТ-системами (eu-LISA) займається створенням нової інформаційної системи для внутрішньої безпеки та управління кордонами ЄС. Нова біометрична система входу/виходу (EES), яка розробляється та впроваджується eu-LISA, буде реєструвати час та місце в'їзду та виїзду всіх громадян третіх країн, які перетинають зовнішні кордони ЄС, що забезпечить сприяння контролю дозволеного перебування та управління міграційними потоками. У пілотному режимі EES вже працює з 2022 року. Країни-члени

ЄС вже знаходяться в процесі впровадження рішень біометричного прикордонного контролю, необхідні для впровадження EES. Так же вони реалізовуватимуть нову «Європейська система інформації та авторизації подорожей (ETIAS), що вимагатиме від усіх відвідувачів з третіх країн безвізового режиму отримати попередній дозвіл на поїздку до ЄС. Головною метою всіх цих ініціатив є спрощення руху потоків мандрівників до та з ЄС, та водночас посилення прикордонного контролю та внутрішньої безпеки.

Департамент цивільної авіації – Ras Al Khaimah «RAK DCA» в Об'єднаних Арабських Еміратах (ОАЕ) готується до впровадження безконтактних рішень через електронні послуги та мобільні програми. Сканування райдужної оболонки вже впроваджується для попередження серйозних порушень, доступним вже є сканування біометричних даних за допомогою мобільних додатків. Враховуючи потребу в безконтактній взаємодії, планується впровадження біометричних програм з використанням відбитків пальців, що робить їх безконтактними з впровадженням eGates через визначення обличчя.

В Канаді Winnipeg Airports Authority впроваджує використання біометричного автоматизованого перетину кордону (ABC) eGates для перевірки біометричних даних мандрівників, які зареєстровані у програмі NEXUS. Програма NEXUS керується Агентством прикордонних служб Канади (CBSA), спрямована на прискорення перетину кордону для вже зареєстрованих канадців, а також громадян Америки та Мексики з зареєстрованими біометричними даними. Ці мандрівники можуть пройти спеціально відведеними смугами в аеропортах при в'їзді в країну. CBSA також запланувало пілотне впровадження безперешкодного перетину кордону за програмою Chain of Trust (ланцюг довіри), яка оформлюється для low-risk travellers (мандрівників із низьким рівнем ризику). Програма включатиме процеси безконтактного прибуття для боротьби з такими інфекціями, як COVID-19, за допомогою смартфона мандрівника (підтвердження особи, е-декларування) та використання біометричних даних

для перетину «чистої смуги» на кордоні.

Міністерство внутрішніх справ Австралії (ДНА) анонсувало нову систему біометричної ідентифікації (EBIS) для оптимізації пасажирських потоків на кордоні, обробки даних та виявлення злочинців та загроз національній безпеці. У 2019 році в Австралії зареєстрували близько 9,5 мільйонів відвідувачів. В наступні 10 років ДНА прогнозує збільшення кількості користувачів додатку, перевірка особи та обробка інформації про яких буде забезпечена та прискорена новою системою.

У Новій Зеландії в аеропортах Окленд, Веллінгтон, Крайстчерч та Квінстаун мандрівники знайдуть eGates. Ті мандрівники, які старше 12 років та мають електронний паспорт зі списку вказаних країн з низьким рівнем ризику можуть використовувати eGates. eGates використовує технологію розпізнавання обличчя, яка визначає відповідність обличчя до фото на електронному паспорті, таким чином зменшуючи потребу в доскональному огляді обличчя офіцером.

В Уругваї увага була зосереджена на зменшенні контакту пасажирів з імміграційними службовцями, використовуючи ABC eGates. Перевірка Digital Sanitary Declaration (електронна санітарна декларація) було інтегровано в імміграційний контроль системи в Carrasco International Airport (міжнародний аеропорт Карраско). Мета цього впровадження в тому, якщо початковий процес вважатиметься задовільним та виявиться ефективним, його буде впроваджено на інших пунктах прикордонного контролю в країні.

Таким чином, можна зробити висновок, що система біометричного контролю туристів вже пілотно використовується в деяких країнах світу, що робить туристичні переміщення в цих країнах більш безпечними. То коли експериментальне впровадження системи е-безпеки міжнародних подорожей підтвердить свою ефективність, буде поступово впроваджуватися у більшості країн світу не тільки на кордонах, а й щодо забезпечення безпеки інших туристичних послуг.

Сучасний туризм став економічним та соціокультурним явищем

світового масштабу, але рівень розвитку в Україні все ще не відповідає потребам вітчизняного та іноземного споживача. Ефективність використання потенціалу потужних ресурсів туристично-рекреаційної сфери України залишається на низькому рівні [2]. Якість і вартість туристичних послуг не конкурують з пропозицією розвинених країн світу. На державному рівні адаптовано національне туристичне законодавство до міжнародних стандартів, перебудована договірна база. До розвитку туризму в Україні долучилася й міжнародна спільнота.

Таким чином, за ініціативи низки міжнародних організацій на території України реалізуються спільні міжнародні проекти з метою збереження навколишнього середовища, поглиблення співпраці та покращення економічного та соціального розвитку туристично привабливих регіонів. Складні проблеми геополітичного та соціально-економічного характеру, з якими стикається сучасна Україна, призвели до зниження попиту на туристичні послуги, зменшення обсягів і зміни географічної структури туристичних потоків, зменшення інвестицій у туристичні потоки. розвиток туристичної інфраструктури. Підписання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом покладає на країну важливі зобов'язання у сфері стратегічного планування та технічного регулювання розвитку туризму відповідно до європейських норм і правил. Ці фактори створюють проблеми модернізації туристичної галузі України, пошук інноваційних засобів удосконалення діяльності, здійснення прогресивних структурних змін у туристичній галузі з урахуванням кращого вітчизняного та зарубіжного досвіду

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ГІРСЬКОЛИЖНОГО КУОРТУ ДРАГОБРАТ

У Польщі система безпеки туристичних послуг регулюється різними законодавчими та нормативними актами. Зокрема, основні закони, що регулюють туристичну діяльність у Польщі, це закон про туризм (Tourism Act) та закон про споживачів (Consumer Protection Act). Згідно з Tourism Act, туроператори та туристичні агенції зобов'язані мати договори зі страховими компаніями на випадок можливих проблем під час подорожі, таких як скасування туру, затримка рейсу або хвороба туристів. Також цей акт визначає обов'язки операторів та агентств у забезпеченні безпеки туристів під час туру, таких як надання достатньої інформації про ризики, пов'язані з конкретними видами відпочинку, та про обов'язкові заходи безпеки, які мають бути вжиті у конкретних ситуаціях. Крім того, у Польщі існує незалежна організація, що має назву Польська Асоціація Туризму (Polska Organizacja Turystyczna), яка сприяє розвитку туризму в країні, включаючи питання в галузі безпеки туристів. Також у Польщі діє міжнародна система класифікації готелів та їх сертифікації, яка враховує стандарти безпеки та комфортності перебування туристів. Таким чином, система безпеки туристичних послуг у Польщі включає як законодавчі і нормативні акти, так і організації, призначені для контролю за дотриманням цих норм і стандартів. Закопане є одним із найпопулярніших гірськолижних курортів у Польщі, та рівень системи безпеки тут має велике значення для забезпечення безпеки туристів.

Для розуміння стану систем безпеки на Україні, в дослідженні було зроблено порівняльний аналіз рівня сформованості безпечної туристичної послуги на прикладі гірськолижних курортів Польщі та України. Загалом система безпеки на гірськолижних курортах включає наступні аспекти:

- обладнання та інфраструктура;

- навчання та сертифікація персоналу;
- інформування туристів;
- моніторинг ситуації;
- евакуація та медична допомога.

Таким чином, для того щоб порівняти системи безпеки туристичних послуг на гірськолижних курортах, необхідно визначити стан кожного із тих елементів цієї системи (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Порівняльний аналіз найбільших гірськолижних курортів України та Польщі

Елементи системи безпеки туристської послуги	Закопане	Буковель
Обладнання та інфраструктура	Встановлені сучасні системи підйомників та ліфтів, що дозволяють швидко та безпечно пересуватися схилами. Більшість трас є добре позначеними та захищені огорожами, що запобігає падінню туристів з трас	Є система організації та контролю за станом гірськолижних трас. Траси регулярно обстежуються та обладнання, таке як зони захисту, огорожі та маркування, регулярно перевіряються на відповідність стандартам безпеки.
Навчання та сертифікація персоналу	Персонал, який відповідає за обслуговування курорту, проходить навчання та сертифікацію в галузі безпеки. Це включає проекти тренувань, навчання та отримання сертифікату для водіння лижного екстриму	Персонал, який відповідає за безпеку на курорті, проходить навчання та сертифікацію в галузі готельної справи та лижної інфраструктури. Крім того, для працівників швидкої допомоги проводяться спеціалізовані курси та навчання в галузі надання першої допомоги та рятувальних операцій на гірськолижній трасі.
Інформування туристів	Туристам доступна інформація про правила безпечного катання на гірськолижних спусках, їх форма та розташування в зоні відпочинку. Туристи можуть отримати детальну інформацію про ризики на гірськолижних спусках та отримати консультації та рекомендації від досвідчених посланців безпеки як на курорті, так і онлайн	Є інформаційний центр, де туристи можуть отримати інформацію про правила безпечної поведінки на гірськолижній трасі, як убезпечити свої лижні дошки чи сноуборд або як оцінити свої лижні здібності. Також можуть бути надані нові дані про погодні умови та стан гірськолижних трас

Продовження таблиці 3.1

Елементи системи безпеки туристської послуги	Закопане	Буковель
Моніторинг ситуації	Проводиться постійний моніторинг погодних умов та загальної ситуації на курорті з метою оперативно реагувати на зміни ситуації.	Практикується регулярний моніторинг стану снігового покриву для виявлення потенційно небезпечних ділянок на трасі та для оцінки ризиків при підйомі на гірські схили за допомогою підйомників або крісел.
Евакуація та медична допомога	Доступна евакуація та медична допомога у разі потреби. Також є можливість швидко викликати медичну допомогу або допомогу інших аварійних служб	Є евакуаційний план та медичний персонал, який швидко реагує на аварійні ситуації та забезпечує швидку допомогу постраждалим.

В цілому система безпеки на польському курорті Закопане в такому стані, який вимагає постійної модернізації та оновлень. Служби безпеки курорту, ймовірно, можуть звернути увагу на покращення навчання персоналу та впровадити сучасні технології та оновлення обладнання таким чином, щоб гарантувати безпеку туристів на максимально високому рівні.

Буковель – це великий гірськолижний курорт, розташований у горах Карпатського хребта на заході України. Курорт відомий своєю широкою лижною інфраструктурою та сучасними готельними комплексами. Загалом система безпеки на курорті Буковель виглядає досить надійною та добре організованою. Курорт постійно модернізується та покращується, приносячи багато для забезпечення безпеки туристів.

Як і в будь-якому іншому туристичному регіоні, у Драгобраті визначається певний рівень ризику для туристів. Незважаючи на те, що в цілому система безпеки в цій курортній зоні досить добре розвинена, все ж є деякі проблеми, які потрібно враховувати. Однією з головних проблем є відсутність достатньої кількості кваліфікованих рятувальників та медичного персоналу, особливо у період пікового туристичного сезону. Це може призвести до затримки надання медичної допомоги або недостатнього рівня

її якості. Ще однією проблемою є відсутність достатньої кількості знаків безпеки та інформаційних стендів для туристів, особливо для лижників-початківців і сноубордистів, що може призвести до травм та нещасних випадків на схилах. Також варто зазначити, що у Драгобраті існує певний рівень кримінальної активності, пов'язаної з крадіжками та шахрайством. Тому туристам слід бути уважними та обережними, не залишати свої речі без нагляду. Загалом система безпеки в Драгобраті знаходиться на досить високому рівні, але є деякі проблеми, які потрібно враховувати під час планування поїздки до цього регіону. Туристам слід бути обережними і дотримуватися всіх запобіжних заходів, щоб уникнути неприємних ситуацій.

Як і в будь-якій іншій країні, електронна безпека у туризмі в Україні є важливим аспектом для туристів. Загалом ситуація з електронною безпекою в туризмі в Україні не є критичною, але все ж таки є деякі проблеми. Однією з головних проблем є відсутність інформації щодо безпеки придбання туристичних послуг в Інтернеті. Багато туристів використовують Інтернет для пошуку інформації про місця, де вони можуть зупинитись і що подивитися під час своєї поїздки. Однак, не завжди можна знайти достовірну інформацію про безпеку у тому чи іншому регіоні. Це може призвести до того, що туристи можуть стати жертвами кіберзлочинців або потрапити до небезпечних ситуацій.

Ще однією проблемою є захист персональних даних туристів. Деякі туристичні компанії та готелі не забезпечують достатній рівень захисту персональних даних своїх клієнтів. Це може призвести до того, що зловмисники отримають доступ до особистої інформації туристів та можуть використовувати її у своїх цілях. Також варто зазначити, що в Україні існує певний рівень кіберзлочинності, пов'язаний із фішингом, вірусами та іншими видами шахрайства. Туристам слід бути обережними при використанні громадських Wi-Fi мереж та не ділитися своїми особистими даними. Загалом, електронна безпека в туризмі в Україні не є критичною, але все ж таки є проблеми, які необхідно вирішувати. Крім того, туристичні компанії та готелі

повинні забезпечувати достатній рівень захисту персональних даних своїх клієнтів та надавати достовірну інформацію про безпеку у регіонах, де вони працюють. У дослідженні проведено SWOT-аналіз стану системи безпеки туристичних послуг в Драгобраті (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – SWOT-аналіз стану системи безпеки туристичних послуг в Драгобраті

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> – наявність інструкторів та рятувальників на схилах; – встановлення знаків та огорож на схилах; – проведення регулярних перевірок обладнання; – наявність інструкторів та рятувальників на схилах; – встановлення знаків та огорож на схилах; – проведення регулярних перевірок обладнання. 	<ul style="list-style-type: none"> – недостатня кількість інструкторів та рятувальників на схилах; – відсутність навчання персоналу з надання першої допомоги; – відсутність плану евакуації для випадків надзвичайних ситуацій; – відсутність системи відеоспостереження на схилах та в зонах відпочинку; – недостатня кількість інформаційних матеріалів для туристів.
Можливості	Ризики
<ul style="list-style-type: none"> – розвиток та покращення системи навчання інструкторів та рятувальників; – встановлення додаткових знаків та огорож на схилах; – створення плану евакуації для випадків надзвичайних ситуацій; – встановлення системи відеоспостереження на схилах та в зонах відпочинку; – розробка та розповсюдження інформаційних матеріалів для туристів. 	<ul style="list-style-type: none"> – недостатнє фінансування системи безпеки туристичних послуг; – неможливість залучення достатньої кількості кваліфікованих інструкторів та рятувальників; – непередбачені надзвичайні ситуації, які можуть статися на схилах; – порушення правил безпеки з боку туристів, що може спричинити нещасні випадки.

З аналізу сильних і слабких сторін, можливостей та ризиків можна зробити висновок, що система безпеки туристичних послуг у Драгобраті

потребує покращення. Необхідно звернути увагу на фінансування системи безпеки, залучення та навчання кваліфікованих інструкторів та рятувальників, а також на створення плану евакуації та встановлення системи відеоспостереження на схилах та в зонах відпочинку. Визначено деякі рекомендації щодо покращення системи безпеки туристичних послуг у Драгобраті:

- збільшити фінансування системи безпеки туристичних послуг для забезпечення достатньої кількості кваліфікованих інструкторів та рятувальників;
- розвивати та покращувати систему навчання інструкторів та рятувальників;
- встановити додаткові знаки та огороження на схилах для зменшення ризику нещасних випадків;
- створити план евакуації для надзвичайних ситуацій;
- встановити систему відеоспостереження на схилах та в зонах відпочинку для контролю за дотриманням правил безпеки з боку туристів;
- розробити та поширювати інформаційні матеріали для туристів про правила безпеки на схилах та в зонах відпочинку.

Реалізація цих рекомендацій допоможе достатньо швидко покращити систему безпеки туристичних послуг у Драгобраті та забезпечити безпеку туристів під час відпочинку на гірськолижному курорті. Крім того, відповідно до проведеного аналізу стану системи безпеки на гірськолижному курорті Драгобрат та гірськолижних курортів Буковель та Закопане, враховуючи досвід цих більш розвинених курортів, було розроблено проект покращення системи безпеки туристичних послуг у Драгобраті, який має включати наступні кроки:

- забезпечити регулярне оновлення та модернізацію обладнання та об'єктів інфраструктури, що включає ремонт та заміну застарілого обладнання, створення нових трас і ліфтів;
- забезпечити ефективну роботу служби безпеки на курортах, що

включає до себе навчання та сертифікацію персоналу, відповідального за безпеку на курорті, та встановлення відповідних стандартів та процедур, а також встановлення там, де в цьому є потреба, попереджувальних електронних інформаційних табло;

- організувати надання докладної інформації щодо безпеки для туристів, що може включати створення пам'яток та інформаційних буклетів про правила безпеки на схилах і трасах, а також інформаційних стендів чи електронних табло щодо попередження про значні ризики;

- забезпечити регулярний моніторинг ситуації на курорті, що дозволить оперативно виявляти можливі проблеми чи ризики та швидко реагувати на них;

- розробити та надати всім відповідальним особам інформацію щодо плану евакуації у разі надзвичайної ситуації, який повинен містити інструкції з евакуації туристів, а також містити точні вказівки про місця збору та дії у разі настання надзвичайної ситуації;

- забезпечити надання невідкладної медичної допомоги на курорті у разі виникнення такої потреби, що включає наявність пунктів невідкладної медичної допомоги, швидкої допомоги на курорті та госпіталю в безпосередній близькості від курорту;

- підвищити рівень координації між різними організаціями, які відповідають за безпеку на курорті, що може включати обмін інформацією та досвідом між курортами, регулярні тренування та навчання разом з різними рятувальними організаціями;

- закликати туристів дотримуватися правил безпеки та залишатися у безпечних зонах, що може включати інструктування туристів про правила безпеки та надання інформації про поточну безпекову ситуацію на курорті;

- об'єднати в єдиний апаратно-програмний комплекс «Безпечний туризм» системи відеоспостереження та сигналізації, додаткові світлофори, які знаходяться на території курорту, що може вплинути підвищення ефективності забезпечення безпеки туристичних послуг, ранньої

профілактики дій та боротьби зі злочинністю в туристичних та інфраструктурних зонах курорту.

Загалом покращення системи безпеки туристичних послуг у Драгобраті допоможе підвищити рівень безпеки для туристів та створити більш комфортні умови для відпочинку на гірськолижному курорті, за результатом чого підвищиться й загальний рівень курорту, надав можливість виходити на міжнародний ринок зі своїми туристичними продуктами.

ВИСНОВКИ

Безпека туристичної послуги безпосередньо залежить від політики держави, від заходів, прийнятих туристичними підприємствами – 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.

Світове співтовариство дедалі більше уваги приділяє забезпеченню достатніх фінансових ресурсів для проведення превентивних заходів із запобігання ризиків у сфері туризму, а також для фінансування урегулювання збитків. У розвинутих країнах створюють відповідні страхові антитерористичні пули, фінансові резерви на випадок катастроф, діють також системи попередження надзвичайних ситуацій. Українські страхові компанії перебувають на стадії осмислення нинішніх світових та національних тенденцій щодо ризиків у туризмі, які формуються за підвищеної політичної та соціальної напруженості в окремих регіонах, а також у період активізації

природних катаклізмів та техногенних процесів. У такій ситуації доречна ініціатива саморегулювальних місцевих органів.

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.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Закон України «Про туризм». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 07.05.2023).
2. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» (щодо безпеки): Закон України від 05.04.2011 № 8374. URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/JF6GM00I.html (дата звернення: 07.05.2023).
3. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 07.05.2023).
4. Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» від 21.01.1994 р. № 3857-XII. Відомості Верховної Ради України. 1994. № 18. Ст. 101.
5. Закон України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства» від 22.09.2011 р. № 3773-VI. Відомості Верховної Ради України. 2012. № 19–20. Ст. 179.
6. Закон України «Про Раду національної безпеки і оборони України» від 05.03.1998 р. № 183/98-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1998. № 35. Ст. 237.
7. Закон України «Про Службу безпеки України» від 25.03.1992 р. № 2229- XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 27. Ст. 382.
8. Закон України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р. № 2408-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 31. Ст. 145.
9. Закон України «Про страхування» від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 18. Ст. 78.
10. Козинець В. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посіб. Київ : Кондор, 2006. 575 с.
11. Маркіна І. А. Управління безпекою туристичного бізнесу. Экономика Крыма. 2012. № 1 (38). С. 174–176.

12. Некоторые аспекты безопасности в туризме: методологический подход к безопасности в туризме. *Менеджмент и маркетинг в туризме*. 2009. № 3. С. 15–21.
13. Офіційний веб-сайт Всесвітньої туристичної організації (The United Nations World Tourism Organization (UNWTO)). URL : <http://www.unwto.org> (дата звернення: 07.05.2023).
14. Офіційний сайт World Travel & Tourism Council. Economic Impact Report. URL : <https://wtcc.org/en-gb/Research/Economic-Impact> (дата звернення: 07.05.2023).
15. Офіційний сайт Державної служби статистики України. Діяльність підприємств. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 07.05.2023).
16. Офіційний сайт УкрСЕПРО. URL : <http://ukrsepro.dp.ua> (дата звернення: 07.05.2023).
17. Писаревський І. М. Організація туризму : підруч. Харків : ХНАМГ, 2008. 541 с.
18. Полюга В. О. Економічні і організаційні важелі регуляторної політики розвитку туризму : автореф. дис. на здобуття наук ступеня канд. екон. наук: спец. 08.02.03. Ужгород. нац. ун-т. Ужгород, 2005. 22 с.
19. Семенець О. Правове регулювання використання природних ресурсів у сфері туризму в Україні : сучасний стан та перспективи розвитку. *Юридична Україна*. 2009. № 4 URL : <http://www.infopressa.com/article-615.html> (дата звернення: 07.05.2023).
20. Серьогін О. Ю. Правове регулювання міжнародних туристичних відносин: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03. Київ : Б.в., 2002. 21 с.
21. Ситник Г. П. Державне управління у сфері національної безпеки. (концептуальні та організаційно-правові засади) : підручник. Київ : НАДУ, 2011. 730 с.
22. Смолій В. А. Енциклопедичний словник-довідник з туризму. Київ : Вид. Дім «Слово», 2006. 372 с.

23. Сучасні тенденції розвитку та вдосконалення туристської діяльності в Україні в контексті концептуальних положень Глобального етичного кодексу туризму. Київ : КУТЕП, 2013. 310 с.
24. Тацій В. Я. Історія держави і права України : у 2 т. Київ : Видавничий дім «Ін Юре», 2003. 580 с.
25. Туризм і місто : досвід, проблеми та перспективи : монографія. За заг. ред. І. М. Писаревського. Харків : ХНАМГ, 2011. 284 с.
26. Туризм як національний пріоритет : монографія. За ред. І. М. Писаревського. Харків : ХНАМГ, 2010. 284 с.
27. Уніфіковані технології готельних та ресторанних послуг. URL : <https://econom.udpu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/07/Osnovy-hotelnoho-obsluhovuvannya.pdf> (дата звернення: 07.05.2023).
28. Федорченко В. К., Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг. Київ : Вища школа, 2011. 237 с.
29. Федорченко В. К. Туризм в Україні в контексті Глобального етичного кодексу туризму. *Сучасні тенденції розвитку та вдосконалення туристської діяльності в Україні в контексті концептуальних положень Глобального етичного кодексу туризм* : матеріали XII Аспірантських читань. Київ : КУТЕП, 2013. С. 11–15.
30. Філіпенко О. Транспортна політика України та її наближення до норм Європейського Союзу. Київ : Аналітично-дорадчий центр Блакитної стрічки, 2010. 102 с.
31. Фокін С. П. Безпека у туризмі як чинник сталого розвитку туризму. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/153586163.pdf> (дата звернення: 07.05.2023).
32. Фокін С. П. Транспортування туристів спеціалізованими організаціями під час виникнення надзвичайних ситуацій. *Взаємодія транспорту і туризму: тенденції, проблеми, перспективи* : зб. наук. пр. Київ : Принт-центр, 2012. С. 174–177.
33. Шегда А. В. Менеджмент: навч. посіб. Київ : Знання, 2002. 583 с.

34. Fernández J. A. S. Determinants of tourism destination competitiveness in the countries most visited by international tourists: Proposal of a synthetic index. *Tourism Management Perspectives*. 2020. Т. 33. С. 1582–1663.

35. Global guidelines for safe & seamless traveller journey. URL : <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/SSTJ-Biometrics> (дата звернення: 07.05.2023).

36. Global Travel & Tourism Catapults into 2023 Says WTTC. URL : <https://wttc.org/news-article/global-travel-and-tourism-catapults-into-2023-says-wttc> (дата звернення: 07.05.2023).

37. Security & Travel Facilitation. URL : <https://wttc.org/initiatives/security-travel-facilitation> (дата звернення: 07.05.2023).

38. Tourism 2020. Spanish Tourism Plan Horizon 2020. URL : https://www.modul.ac.at/uploads/files/research/tourmis/2008/International_Seminar_Spanish_Tourism_Plan__de_Paz_.pdf (дата звернення: 07.05.2023).

39. Золотаренко І. І., Заціна Н. О. Безпека як фактор ефективності туристичної послуги. *Тиждень науки – 2023* матеріали щорічної наук.-практ. конф. викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 108–110.