

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГУ ТА ТУРИЗМУ

До захисту допустити:
Завідувач кафедри



Балабаниць А.В.

д.е.н.професор

(підпис)

(ПІБ завідувача кафедри)

«17» травня 2024р.

«БЕЗПЕКА ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НА
ВНУТРІШНЬОМУ РИНКУ ТА ДОСВІД МІЖНАРОДНОГО
СПІВРОБІТНИЦТВА»

Кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти першого
(бакалаврського) рівня вищої
освіти

освітньо-професійної програми
«Туризм»

Ісупової Вероніки Євгенівни

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

Науковий керівник:

Балабаниць А.В. д.е.н.професор

(прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання)

Рецензент:

Шевченко Андрій Анатолійович,

директор ТОВ "ШикТур"

(прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання, місце роботи)

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою _____ добре _____

Секретар ЕК _____

« 17 » червень 2024 р.

Київ – 2024

**МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ КАФЕДРА
МАРКЕТИНГУ ТА ТУРИЗМУ**

Освітній ступінь «Бакалавр»

Шифр та назва спеціальності 242 - Туризм

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри д.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)

 Балабаниць А.В.

(ППІ завідувача кафедри)

«20» 02 2024 р.

ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Ісупової Вероніки Євгенівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: Безпека туристичних подорожей: забезпечення на внутрішньому ринку та досвід міжнародного співробітництва.

керівник роботи Балабаниць Анжеліка Володимирівна, завідувач кафедри маркетингу та туризму, д.е.н., професор

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом Маріупольського державного університету від «16» лютого 2024 року № 30

2. Строк подання студентом роботи 11.05.2024 р.

3. Вихідні дані до роботи (мета, об'єкт, предмет)

Метою кваліфікаційної роботи визначення напрямів забезпечення безпеки туристичних подорожей на внутрішньому та зовнішньому ринку, на основі аналізу процесів і досвіду міжнародного співробітництва, щодо безпеки.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини з приводу безпеки в туризмі.

Предметом дослідження є процеси забезпечення безпеки туристичних подорожей в туристичному ринку (на прикладі ТОВ «Скай Тревел»)

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Поняття та сутність безпеки в туризмі

2. Міжнародні особливості забезпечення безпеки туристичних подорожей

3. Вітчизняні гарантії безпеки туристичних подорожей

4. Загальна характеристика ТОВ «Скай Тревел» на основі SWOT-аналізу



5. Дослідження технологічних процесів туристичної діяльності підприємства





6. Аналіз системи забезпечення безпеки для туристів на ТК «Скай Тревел»

7. Обґрунтування напрямів забезпечення безпеки туристичних подорожей в сучасних умовах для туристичних підприємств

8. Розробка стратегії підвищення безпеки туристичних подорожей для ТОВ «Скай Тревел»

5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Балабаниць А.В. - завідувач кафедри		

	д.е.н., професор		
2	Балабаниць А.В. - завідувач кафедри д.е.н., професор		
3	Балабаниць А.В. - завідувач кафедри д.е.н., професор		

6. Дата видачі завдання 19.02.2024

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	до 19.02.2024	
2	Затвердження теми кваліфікаційної роботи та наукового керівника	19.02.2024	
3	Консультація з науковим керівником	Постійно	
4	Робота з науковою літературою. Визначення плану кваліфікаційної роботи	до 19.02.2024	
5	Переддипломна практика	19.02.2024- 08.03.2024	
6	Робота над теоретичною частиною кваліфікаційної роботи	11.03.2024- 05.04.2024	
7	Подання на перевірку теоретичної частини кваліфікаційної роботи науковому керівнику	До 08.04.2024	
8	Робота над аналітичною частиною кваліфікаційної роботи	08.04.2024- 22.04.2024	
9	Подання на перевірку аналітичної частини кваліфікаційної роботи науковому керівнику	До 22.04.2024	
10	Робота над рекомендаційною частиною кваліфікаційної роботи	23.04.2024- 03.05.2023	
11	Подання на перевірку рекомендаційної частини кваліфікаційної роботи науковому керівнику	до 06.05.2024	
12	Попередній захист кваліфікаційної роботи		
13	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	до 11.05.2024	
14	Захист кваліфікаційної роботи	17.06.2024 – 18.06.2024	

Здобувач


(підпис)

Ісупова В.Є.
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник роботи


(підпис)

Балабаниць А.В.
(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ	
ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ.....	8
1.1. Поняття та сутність безпеки в туризмі	6
1.2. Міжнародні особливості забезпечення безпеки туристичних подорожей	16
1.3. Вітчизняні гарантії безпеки туристичних подорожей.....	22
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ	
ПОДОРОЖЕЙ НА ТОВ «ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ «СКАЙ	
ТРЕВЕЛ»	29
2.1. Загальна характеристика діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» на основі SWOT-аналізу	29
2.2. Дослідження технологічних процесів туристичної діяльності підприємства.....	38
2.3. Аналіз системи забезпечення безпеки для туристів на ТК «Скай тревел».....	46
Висновки до розділу 2	54
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ	
ПОДОРОЖЕЙ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ.....	56
3.1. Обґрунтування напрямів забезпечення безпеки туристичних подорожей в сучасних умовах для туристичних підприємств	56
3.2. Розробка стратегії підвищення безпеки туристичних подорожей для ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел»	63
Висновки до розділу 3	72
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	84

ВСТУП

Сучасне динамічне туристське освоєння територій показує, що за умов дедалі більшої інтенсивності життєвого ритму суспільства істотно зростає проблема підтримки здоров'я та працездатності людей. Проблема ця проявляється повсюдно, але її вирішення багато в чому залежить від великої кількості факторів, що діють у межах територій, що відрізняються функціями та просторовою організацією.

У зв'язку з зростанням популярності туризму дуже актуальною стає проблема його безпеки. Туристська безпека повинна враховувати взаємодію трьох основних агентів туризму-території з її індивідуальним набором та співвідношенням умов та ресурсів, осіб, які ініціюють розвиток туризму на даній території (власників території та туроператорів) та власне туристів.

Нині величезною є різноманітність видів туризму та мотивацій його суб'єктів, які ще належить вивчити більш глибоко та комплексно, ніж це вже здійснено. Якщо до безпеки туризму підходити всебічно, потрібний аналіз небезпек для різних видів туризму, необхідна дещо інша класифікація видів туризму, що враховує групу небезпек, характерних для кожного конкретного виду.

У сучасній індустрії туризму поки що відсутня універсальна концепція безпеки. В активному туризмі безпека, зазвичай, розглядається спрощено, переважно у вигляді «техніки безпеки» – системи найпростіших (зазвичай - забороняючих) правил поведінки на маршруті, які враховують переважно зовнішні чинники небезпеки і найбільш типові, до краю усереднені, зміни оточуючої обстановки. Ще менше розуміння безпеки при переході від теорії до практики. В Україні питання безпеки активно досліджувалося такими науковцями, як О. М. Гаталяк, В. В. Джинджоян, В. О. Дуга І. М. Кирилук, В. Козинець, Є. В. Козловський, О. В. Кокорева, В. М. Кондель, Р. Б. Кожухівська, Я. С. Коробейникова, П. Ф. Коваль, І. А. Маркіна, С. П. Молотова, В. В. Стецький, П. Столярчук, В. М. Торяник, С. В. Тищенко,

В. І. Цибух, Н. В. Чорненька, Т. Б. Шаповал, Т. В. Шелеметьєва та інші. Не зважаючи на активне дослідження цього питання низка проблем в сфері безпеки залишається невіршеними.

Головною метою визначення напрямів забезпечення безпеки туристичних подорожей на внутрішньому та зовнішньому ринку, на основі аналізу процесів і досвіду міжнародного співробітництва, щодо безпеки на туристичному ринку. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити поняття та сутність безпеки в туризмі;
- розглянути міжнародні особливості забезпечення безпеки туристичних подорожей;
- дослідити вітчизняні гарантії безпеки туристичних подорожей;
- надати загальну характеристику діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел» на основі SWOT-аналізу;
- дослідити технологічні процеси туристичної діяльності підприємства;
- проаналізувати систему забезпечення безпеки для туристів на ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел»;
- обґрунтувати напрями забезпечення безпеки туристичних подорожей в сучасних умовах для туристичних підприємств;
- розробити стратегію підвищення безпеки туристичних подорожей для ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел».

Об'єктом дослідження є суспільні відносини з приводу безпеки в туризмі.

Предметом дослідження є процеси забезпечення безпеки туристичних подорожей в туристичному ринку (на прикладі ТОВ «Скай Тревел»)

Методами дослідження є аналіз та синтез, які використано в процесі з'ясування понять та сутності безпеки в туризмі; порівняння, яке використано при аналізі міжнародних особливостей забезпечення безпеки туристичних подорожей; системно-структурний метод застосовано щодо з'ясування вітчизняних гарантій безпеки туристичних подорожей; горизонтальний та

вертикальний аналіз, коефіцієнтний метод, метод відносних величин застосовано при аналізі діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел» та його туристичної діяльності; прогностичний метод використано при розробці стратегії підвищення безпеки туристичних подорожей на туристичному підприємстві; методи наукової абстракції та узагальнення застосовано при формулюванні висновків дослідження; табличний та графічний методи використано при оформленні результатів дослідження.

В ході дослідження проведено дослідження теоретичних засад забезпечення безпеки туристичних подорожей. Вперше звернуто увагу не тільки на вітчизняні гарантії безпеки, а й на міжнародні особливості забезпечення безпеки туристичних подорожей; вперше здійснено аналіз системи забезпечення безпеки для туристів на прикладі конкретного підприємства.

Отримані в ході дослідження результати можуть бути використані як для покращення системи безпеки туристичних подорожей на ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел», так і на подібних вітчизняних підприємствах туристичної сфери, а також з метою поглиблення наукових досліджень в сфері безпеку туризму.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

1.1. Поняття та сутність безпеки в туризмі

Важливість туризму сьогодні ні в кого не викликає сумніву. Під туризмом найчастіше розуміються подорожі з метою відпочинку, розваг, дослідження нових місць або культур, а також відвідування різноманітних заходів. Це не лише спосіб для людей відпочити та отримати нові враження, але й значний сектор економіки, що включає готельний бізнес, транспортні послуги, ресторанний бізнес, а також розвиток інфраструктури та туристичних атракцій. Туризм сприяє культурному обміну та взаєморозумінню між народами, дозволяючи людям дізнаватися про історію, традиції та спосіб життя інших культур.

На світовому рівні туризм є однією з найбільших та найшвидше зростаючих економічних галузей, що сприяє створенню робочих місць, залученню іноземних інвестицій та збільшенню експорту послуг. Він відіграє ключову роль у розвитку економік багатьох країн, особливо в регіонах, де інші виробництво менш розвинене. Туризм також сприяє збереженню природних ресурсів та культурної спадщини, оскільки підвищує інтерес до їхнього захисту та раціонального використання.

На національному рівні, туризм може мати значний вплив на економіку країни, маючи значну частку в ВВП, сприяючи збільшенню доходів від податків та створенню нових робочих місць. Він також відіграє важливу роль у розвитку регіональної економіки, особливо в тих місцях, де обмежені можливості для індустріального або сільськогосподарського розвитку. Крім того, розвиток туризму сприяє покращенню інфраструктури, такої як дороги, аеропорти та громадські простори, що покращує якість життя місцевого населення.

Водночас в останні декілька десятиліть в сфері туризму все більше звертається увага на безпеку туристичних подорожей. Забезпечення безпеки під час туристичних подорожей є критично важливим, оскільки це безпосередньо впливає на добробут та здоров'я мандрівників, а значить і на всю сферу туризму. У сучасному світі, де ризики, пов'язані з природними катастрофами, політичною нестабільністю, злочинністю, а також здоров'ям, як-от пандемії, стають все більш актуальними, важливість безпеки в туризмі не може бути переоцінена. Відповідальне планування та обізнаність про потенційні ризики дозволяють не лише запобігти можливим неприємностям або травмам під час подорожей, але й забезпечують стабільність, що є основою для розвитку туризму.

Безпека охоплює широкий спектр аспектів, включаючи захист від інформаційних загроз, таких як неправдива або невчасна інформація, негативний вплив інформаційних технологій, а також несанкціоноване поширення чи доступ до інформації. Вона також стосується техногенної безпеки, яка забезпечує захист населення та територій від техногенних надзвичайних ситуацій. Безпека може бути визначена як відсутність загроз, наприклад, через мінімізацію ризиків аварій на потенційно небезпечних об'єктах. Вона також включає комплекс заходів, як у випадку з економічною безпекою, де вживаються дії для сталого розвитку економіки та протидії загрозам. Безпека може бути визначена через прийнятність певного рівня шкоди, як у випадку з безпекою праці, де шкідливі впливи не перевищують допустимих норм. Нарешті, безпека в науковій літературі розглядається як стан та динаміка соціальної системи, наприклад, у контексті екологічної безпеки, де важливо запобігати погіршенню екологічної ситуації та захищати здоров'я людей. Таким чином, сучасне розуміння безпеки включає захист від загроз, комплекс заходів для їх запобігання, визначення прийняттого рівня ризику та підтримку стабільного стану соціальних систем [53, с. 12].

В Законі України «Про туризм» під туризмом розуміється “тимчасове переміщення людини зі свого постійного місця життя з метою оздоровлення,

навчання, ведення ділових справ або з інших причин, при цьому не передбачається виконання платної роботи у місці призначення. Турист – це особа, яка подорожує в межах України або за її межі з цілями, що не суперечать законодавству країни перебування, на період від однієї доби до року, не займаючись при цьому оплачуваною роботою, та має намір покинути країну чи місце перебування у встановлений термін” [41].

Поєднання терміну «безпека» та «туризм» в англійській науковій літературі інтерпретується двома способами: як «safety of tourism» та «security of tourism», що мають різні значення. «Safety of tourism» означає «безпечність туризму» і відноситься до реакції учасників туристичної індустрії на існуючі загрози безпеці, тоді як «security of tourism» або «безпека туристичної діяльності» зосереджується на причинах та джерелах цих загроз.

Взаємозв'язок між туризмом та безпекою має історичні корені. Безпека завжди була ключовою передумовою для будь-яких експедицій, чи то з метою освоєння нових територій, відкриття торговельних шляхів, розвитку промисловості та комерції, мореплавства, а пізніше і туризму. Забезпечення безпеки вимагало глибоких знань у галузі географії, техніки, астрономії та екології, оскільки невідомість часто крила в собі ризики. Таким чином, історично склалася послідовність: відкриття ведуть до нових знань, які забезпечують безпеку. Отже, безпека в туризмі як наукова категорія є явищем, що історично сформувалося та еволюціонувало з часом.

Багато науковців як у нашій країні не дають однозначного визначення цьому терміну, хоча існували спроби це зробити. Зокрема, у «Енциклопедичному словнику-довіднику з туризму» автори пропонують розуміння безпеки туризму як захист особистої безпеки туристів, охорону їх власності та уникнення шкоди для довкілля під час подорожей, вважаючи це ключовим критерієм для оцінювання якості туристичних маршрутів різних категорій [43, с. 18].

На думку І. Маркіна: “«безпека туризму» повинна включати захист особистої безпеки туристів, збереження їхнього майна та запобігання шкоді

навколишньому середовищу під час відпочинку” [32, с. 174]. С. В. Тищенко вважає, що безпека в туризмі охоплює різноманітні аспекти, включаючи соціальні, економічні, правові та інші умови, які забезпечують захист прав та законних інтересів громадян, організацій та держави у туристичній галузі [46].

Термін «безпека туризму» В. М. Торяник пропонує розуміти як “всеохоплюючу систему, що включає адміністративно-правові, організаційні, а також соціально-економічні заходи, які націлені на охорону конституційних прав учасників туристичної діяльності в процесі подорожей, а також на своєчасне виявлення, попередження та усунення як існуючих, так і можливих внутрішніх та зовнішніх загроз для національних інтересів у галузі туризму. Це робиться з метою забезпечення безпечних умов для життя та відпочинку під час користування туристичними послугами” [48, с. 24].

Проведений аналіз визначень терміну «безпека в туризмі» дозволяє визначити основних рис та ознак цього явища (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Основні риси безпеки в туризмі

№	Ознака безпеки туристичних подорожей	Характеристика
1	Захист конституційних прав	Безпека туризму спрямована на захист основних прав суб'єктів туристичної діяльності, включаючи право на життя, вільний розвиток особистості, повагу до гідності, свободу пересування, відпочинок, підприємницьку діяльність, безпечне довкілля та відшкодування шкоди.
2	Комплексність системи заходів	Безпека туризму включає адміністративно-правові, організаційні та соціально-економічні заходи, організовані для захисту прав учасників туристичної діяльності, враховуючи складність і багатоаспектність об'єкта захисту.
3	Об'єкти забезпечення безпеки	Конституційні права туристів, довкілля, туристичні об'єкти, духовні та культурні цінності, а також безпека держави є об'єктами забезпечення безпеки в туризмі.
4	Мета заходів безпеки	Метою є забезпечення безпеки учасників туристичних відносин, що може включати не тільки ліквідацію загроз, а й зниження рівня небезпеки для туристів.
5	Ліквідація загроз	Забезпечення безпеки туризму передбачає усунення як реальних, так і потенційних внутрішніх та зовнішніх загроз, включаючи нещасні випадки, захворювання, тероризм, конфлікти, кримінальну діяльність тощо.

Досліджуючи питання безпеки туристичних подорожей варто звернути увагу на різновидах безпеки. Схематично їх можна зобразити наступним чином (рис. 1.1).

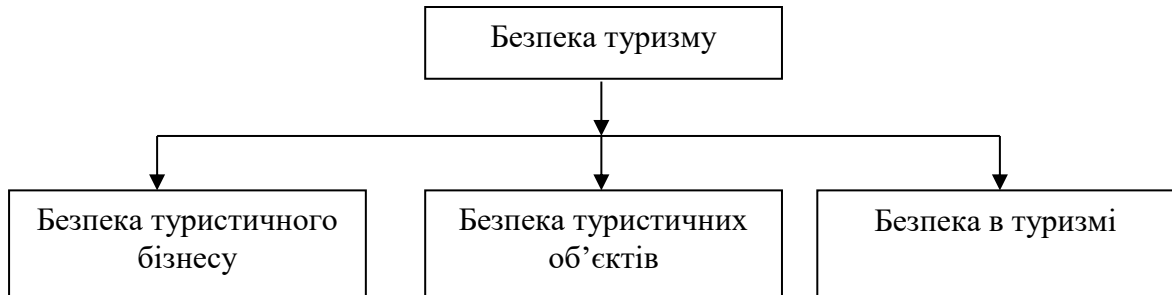


Рис. 1.1. Складові безпеки туризму [6]

Варто відзначити, що на безпеку в туризмі можна дивитися і не тільки з позиції самого туриста. Для суб'єктів підприємницької діяльності, які займаються організацією туристичних подорожей безпека в туризмі має значно ширше значення. Зокрема погане забезпечення безпеки туристичних подорожей може негативно вплинути на економічну безпеку самого підприємства. При цьому економічна безпека включає фінансову, інформаційну, кадрову, правову, технологічну, інноваційну, інвестиційну та інші [22, с. 41]. Друга складова, представлена на рис. 1.1, зосереджує увагу на, переважно, екологічній складовій окремих туристичних об'єктів. Третя складова стосується безпосередньо подорожей туристів. В цьому контексті науковці виокремлюють поняття «особиста безпека туриста». Так, наприклад, В. М. Торяник, досліджуючи цей термін, зазначає, що «громадяни взаємодіють з державою для створення умов комфортних і безпечних подорожей, захисту своїх прав і інтересів у туризмі, а також для забезпечення особистої безпеки. Особиста безпека, яка є частиною правового статусу особи, охоплює захист прав, свобод і інтересів від адміністративних порушень, природних, техногенних і соціальних загроз. Вона також вважається соціальним благом, забезпеченим державою і суспільством, що дозволяє індивіду вільно користуватися своїм життям, здоров'ям і фізичною свободою, захищаючи їх

від неправомірних втручань» [48, с. 136].

В цілому особиста безпека туриста може розглядатися в широкому та вузькому значеннях.

У широкому розумінні, даний термін стосується захисту всіх учасників туристичної сфери – від туристів і власників туристичних об'єктів до їхніх працівників та місцевих жителів – від будь-яких внутрішніх чи зовнішніх загроз. Також до цієї категорії належать посадові особи, які виконують специфічні функції у сфері управління туризмом на державному або регіональному рівні.

У вузькому значенні, згідно з Законом України «Про туризм», «особиста безпека» стосується безпеки життя та здоров'я туристів і екскурсантів. Закон гарантує туристам та екскурсантам право на захист особистої безпеки, захист споживчих прав, збереження майна, доступ до невідкладної медичної допомоги та вимагає від них дотримання правил особистої безпеки під час подорожей [41].

Як видно з наведеного, основними об'єктами забезпечення особистої безпеки туристів є життя, здоров'я та пов'язані з ними особисті немайнові права, такі як право на життя, на здоров'я та на особисту недоторканність. Однак, на практиці спектр цих об'єктів є ширшим і включає додаткові аспекти, які знайшли своє відображення у стандартах безпеки туристів. Зокрема, Закон України «Про туризм» розширює поняття безпеки туристів, охоплюючи не тільки життя, здоров'я та майно, але й особисту недоторканність туриста, включаючи його фізичний та психічний стан, а також приватне життя [41].

Термін «збереження майна туристів» також є важливою частиною концепції особистої безпеки, охоплюючи особисті кошти, внесені як оплата за послуги, предмети особистого користування, туристичне спорядження, сувеніри, дорогоцінності та інші речі, придбані або використовувані під час подорожі. Українське законодавство та міжнародні норми встановлюють особливі вимоги до туристичних організацій щодо захисту персональних даних туристів та іншої конфіденційної інформації.

Враховуючи викладене вище, особиста безпека туриста може бути охарактеризована як стан, в якому турист або елементи його особистої безпеки захищені від будь-яких безпекових загроз. Це забезпечує можливість для туриста без обмежень користуватися своїм правом на відпочинок, свободу переміщення та іншими правами під час подорожей.

Аналізуючи туристичні подорожі не можна оминати увагою чинники, які впливають на безпеку туризму. Соціологічні опитування, які були проведені Інститутом Вивчення Вільного Часу в ЄС дозволили виокремити ряд чинників, які є найважливішими безпосередньо для туристів (рис. 1.2).

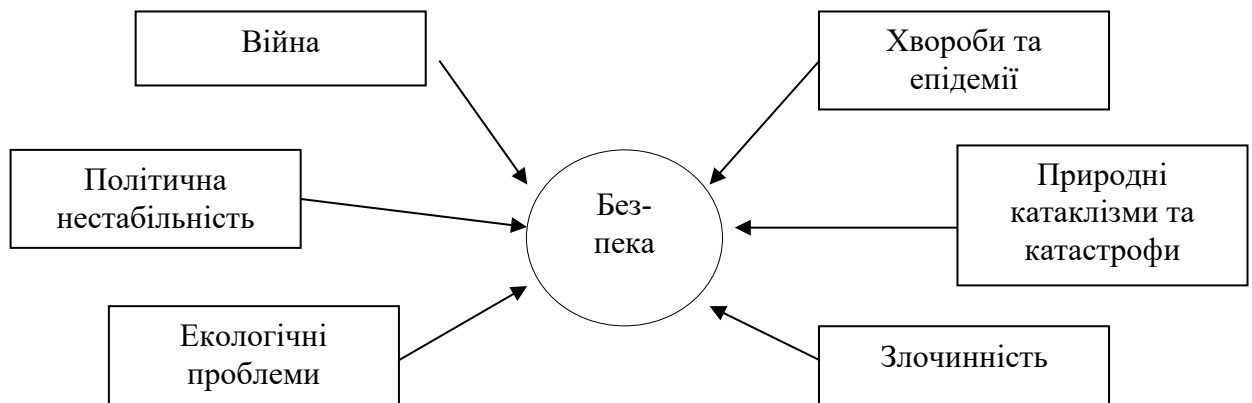


Рис. 1.2. Чинники, які впливають на безпеку з позиції самих туристів

Розглянемо ці чинники більш детально.

1. Війна – це один з найбільш критичних факторів, що впливає на безпеку туристів. Військові дії можуть призвести до небезпеки для життя та здоров'я, обмеження свободи пересування, руйнування інфраструктури та культурних об'єктів, а також до масового переміщення населення.

2. Політична нестабільність – включає в себе державні перевороти, масові протести, страйки та інші події, що можуть призвести до непередбачуваності ситуації в країні. Це створює ризики для туристів, пов'язані з можливістю потрапляння в епіцентр конфліктів, а також з обмеженнями в переміщенні.

3. Екологічні проблеми – забруднення навколишнього середовища,

радіаційне зараження, виснаження природних ресурсів можуть не тільки знизити якість відпочинку, але й спричинити пряму шкоду здоров'ю туристів.

4. Злочинність – високий рівень злочинності в регіоні, особливо щодо крадіжок, грабежів, шахрайства та насильства, становить серйозну загрозу для особистої безпеки туристів, їхнього майна та спокою.

5. Природні катаклізми – землетруси, цунамі, урагани, повені та інші природні явища можуть несподівано змінити умови перебування в регіоні, спричинити руйнування, переривання комунікацій та інфраструктури, а також загрозу життю та здоров'ю.

6. Хвороби і епідемії – спалахи інфекційних захворювань, епідемії та пандемії, такі як COVID-19, можуть обмежити можливості для подорожей, вимагати карантинних заходів, а також становити пряму загрозу для здоров'я туристів.

Кожен з цих чинників вимагає від туристів та організаторів туристичних подорожей підвищеної уваги до планування поїздок, оцінки ризиків та вжиття відповідних заходів безпеки.

Варто відзначити, що наведений перелік не може вважатися повним. Сучасні науковці активно його розширюють, включаючи усі нові види небезпек. При цьому вони об'єднуються в об'єктивні (які не залежать від самого туриста, зокрема сейсмічна небезпека, метеорологічні явища і тому подібне) та суб'єктивні (які включають різноманітні помилки, недооцінку складнощів туристичного маршруту, зневага до страховки, втрата орієнтації, погане спорядження, переоцінка своїх власних сил та можливостей, не врахування епідеміологічної небезпеки, ворожі дії зі сторони місцевих жителів, криміногенна ситуація та тероризм, а також велика кількість інших ризиків). Особливе значення має продовольча безпека [34].

Окрім того, різні ризики залежать від самого виду трізму – піший чи на транспорті (водний, автомобільний, на потягу, на літаку, тощо), водний чи сухопутний, гірський чи рівнинний, зимовий чи літній).

1.2. Міжнародні особливості забезпечення безпеки туристичних подорожей

Галузь туризму розвивається у складних умовах, що постійно змінюються і несуть в собі потенційні загрози для її стабільної роботи. Відтак, впровадження заходів для попередження ризиків у туристичній сфері стає ключовою задачею не тільки для окремих держав, але й для міжнародних установ. Наразі світ налічує понад 70 міжнародних організацій, які займаються питаннями розвитку міжнародного туризму та його безпеки, таких як Міжнародна організація праці, Всесвітня організація охорони здоров'я, Організація Об'єднаних Націй, Міжнародна організація цивільної авіації, Міжнародна морська організація та інші. Забезпечення високих стандартів безпеки є фундаментальною вимогою для досягнення постійного прогресу в туристичному секторі, що базується на укладанні та ратифікації міжнародних угод, підтримуваних діями правоохоронних органів.

Серед цих організацій особливої уваги заслуговують дві.

1. Організація Об'єднаних Націй, заснована у 1945 році, була однією з перших, хто взяв на себе координацію державних і національних туристичних адміністрацій у цій галузі, виходячи зі свого Статуту та прийнятих резолюцій, які охоплюють широкий спектр питань, від спрощення туристичних формальностей до забезпечення безпеки туристів.

2. Всесвітня туристична організація (ВТО) об'єднує інтереси майже 150 країн-членів, асоційованих членів та понад 400 приєднаних членів, зосереджуючись на розв'язанні проблем у сфері туризму, професійній підготовці, екологічних викликах та регулюванні туризму в екстремальних умовах. Засідання та конференції ВТО сприяють обговоренню та вирішенню питань, пов'язаних з правами туристів, безпекою подорожей та дотриманням екологічних стандартів на туристичних об'єктах.

Міжнародні акти відіграють вирішальну роль у створенні єдиної системи стандартів та норм, що забезпечують безпеку туризму на глобальному

рівні. Вони формують правову основу для захисту прав та інтересів туристів, встановлюють обов'язки країн та туристичних операторів щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна туристів, а також захисту їхніх прав на приватність і недоторканність. Через міжнародні угоди та конвенції країни зобов'язуються співпрацювати у боротьбі з транснаціональними загрозами, такими як тероризм, злочинність, епідемії, що безпосередньо впливають на безпеку туристичної індустрії.

Міжнародні документи також сприяють розвитку туризму як важливого чинника економічного зростання, культурного обміну та міжнародного розуміння, встановлюючи правила, які забезпечують баланс між потребами туристів та захистом природного та культурного середовища. Вони допомагають створити безпечне та привітне середовище для мандрівників, зміцнюючи довіру до туристичного сектора та сприяючи сталому розвитку туризму на міжнародному рівні. Серед них варто виокремити:

– Хартію туризму, прийняту на VI сесії Генеральної асамблеї ВТО 22 вересня 1985 року, яка закликає держави забезпечувати безпеку туристів і їх майна, покращувати доступ до медичних послуг, запобігати експлуатації через проституцію, боротися з нелегальним обігом наркотиків, уникати дискримінації туристів та сприяти їхньому ознайомленню з місцевими звичаями [52];

– Кодекс туриста, що є частиною Хартії туризму, встановлює права та обов'язки туристів, включаючи повагу до законів, культури та звичаїв відвідуваних країн, а також заборону на експлуатацію, торгівлю наркотиками та інші нелегальні дії [52];

– Гаазька декларація, прийнята Міжпарламентською конференцією з туризму 14 квітня 1989 року, підкреслює необхідність безпеки та захисту туристів як умову розвитку туризму, вимагаючи від держав спрощення подорожей при одночасному забезпеченні безпеки туристів [11].

– Глобальний етичний кодекс туризму, прийнятий ВТО у 1999 році, визначає обов'язки учасників туристичного процесу, включаючи надання

правдивої інформації туристам, забезпечення безпеки, охорону здоров'я та гігієну, а також співпрацю з державними органами у кризових ситуаціях [13].

Ці міжнародні норми сприяють формуванню національного законодавства, спрямованого на забезпечення безпеки в туризмі, включаючи захист прав туристів, запобігання проблемам, пов'язаним з розвитком туризму, та збереження культурної унікальності та навколишнього середовища.

Варто відзначити, що масив міжнародних актів, які стосуються питань туризму, є значно ширшим. Проте переважна їх більшість торкаються загальних питань туризму і недостатньо уваги приділяють саме проблемі безпеки. Однак в останні десятиріччя значна увага приділяється і зворотному впливу туристів на туристичні об'єкти [54, с. 490].

Особливий вплив міжнародні акти мають на формування відповідних міжнародних стандартів в сфері туризму. З початку 2004 року три незалежні члени ISO з різних куточків світу звернулись до Генерального секретаря ISO з ініціативою створення міжнародних стандартів для туристичних послуг. Кожен з них запропонував свої напрямки для роботи нового Технічного комітету, включаючи екотуризм, термінологію, аудит та загальні аспекти туризму. Наразі Центральний секретаріат ISO розглядає як найкраще організувати структуру Технічного комітету та його підкомітетів для стандартизації в сфері туристичних послуг. Обговорюються також питання можливої співпраці з членами ISO для базування міжнародних стандартів на існуючих національних стандартах.

Варто відмітити, що Всесвітня туристична організація вже має формальні зв'язки з ISO через участь у комітетах ISO/TC 145/SC 1, присвяченому символам громадської інформації, та TC 154, який займається процесами, базами даних і документами в торгівлі, промисловості та адміністрації. Крім того, ISO розробляє стандарти, що стосуються туризму, через ряд технічних комітетів, які впливають на різні аспекти туризму, включаючи фотографію, фінансові послуги, інтелектуальні транспортні системи, каравани, спортивні товари та обладнання для відпочинку, а також

малі судна [44, с. 17]. Проте це лише початок активної роботи в сфері стандартизації безпеки в туризмі. Однак ця робота вже впливає на формування національних стандартів в безпековій сфері в національних країнах. Так, наприклад, в Канаді розроблено ряд стандартів, які стосуються автобусних перевезень туристів, обслуговування клієнтів в круїзних мандрівках, в центрах відпочинку, в готелях та таборах, вимоги до продуктів харчування в туризмі. У Франції розроблено стандарт, який стосується умов туристичних подорожей, правил безпеки на лижних курортах. В Німеччині – розроблені вимоги до готелів, у Нідерландах – вимоги до надання туристичних послуг, в Іспанії – стандарт, пов'язаний з безпекою на пляжах, в США – стандарт охорони громадського здоров'я в готелях, в рекреаційних парках, транспортних засобах [44, с. 17].

На міжнародному рівні також діють уніфіковані стандарти безпеки, розроблені міжнародними організаціями, такими як Міжнародна організація цивільної авіації (ІСАО) та Міжнародна морська організація (ІМО), які встановлюють вимоги до безпеки польотів та морських перевезень відповідно. Ці стандарти передбачають використання сучасних технологій для моніторингу стану транспортних засобів, системи раннього попередження про небезпеки, а також заходи щодо забезпечення безпеки пасажирів у разі терористичних атак або піратства. Впровадження цих заходів сприяє створенню безпечного середовища для туристів, знижуючи ризики під час транспортних перевезень на міжнародному рівні.

В контексті міжнародних особливостей забезпечення безпеки туристичних подорожей, профілактика потенційних ризиків є ключовою стратегією для уникнення нещасних випадків на сьогодні. Оскільки небезпечні ситуації часто розвиваються несподівано і швидко, залишаючи мало часу для реагування, важливо заздалегідь підготуватися до можливих криз. Серед заходів профілактики виділяються:

– для «відомих невідомих» ризиків (ті, які можна передбачити, але невідомо, коли вони стануться) – використовується аналіз інформації про

ймовірність виникнення небезпечних ситуацій, враховуючи часові та географічні аспекти, розробка і тренування алгоритму дій у разі їх виникнення разом з гідами та туристами;

– для суб'єктивних ризиків – ретельне планування маршруту з урахуванням аналізу ризиків, створення детального графіка подорожі, програми обслуговування, встановлення вимог до підготовки учасників експедиції, вибір необхідного обладнання та гідів, а також навчання туристів методам саморятівництва. Ігнорування цих заходів або відсутність відповідних навичок може значно збільшити ризики подорожі. Не дарма індивідуальний туризм вважається ризикованішим, ніж організований, з вищою ймовірністю нещасних випадків серед самостійних мандрівників порівняно з тими, хто користується послугами міжнародних туристичних агентств [4].

Наступним важливим засобом забезпечення безпеки туристичних подорожей є інформування туристів.

Під час туристичної подорожі вкрай важливо не лише дотримуватися місцевих законодавчих норм, але й проявляти повагу до культурних особливостей, народних звичаїв та традицій країни, яку відвідують туристи. Всесвітня туристична організація настійно рекомендує туристам заздалегідь, ще до початку своєї подорожі, ознайомитися з цими культурними та правовими аспектами. Це не тільки сприятиме більш глибокому розумінню та апреціації місцевої культури, але й допоможе уникнути потенційних конфліктів або непорозумінь. Вивчення місцевих звичаїв та законів є частиною відповідального туризму, який підкреслює важливість взаємної поваги між туристами та громадами, що приймають [28, с. 22].

Наприклад, у мусульманських країнах легковажна поведінка, характерна для європейців, може бути сприйнята як образлива. Також, у деяких країнах існують обмеження на фотографування певних об'єктів та осіб, тому перед тим, як робити знімок, варто уточнити, чи це дозволено. Вибір одягу також має відповідати місцевим нормам, особливо в країнах зі строгими

релігійними вимогами.

Крім того, важливо знати місцеві правила торгівлі, оскільки ціни на однакові товари можуть значно варіюватися в залежності від якості матеріалів та виробництва. Придбання дорогих товарів краще здійснювати в офіційних магазинах. Правила поведінки в громадському транспорті, на дорогах, а також взаємодія з дорожньою поліцією вимагають особливої уваги. Наприклад, при зупинці поліцією необхідно діяти спокійно, не виходити з автомобіля без вимоги, і в жодному разі не пропонувати хабар. У конфліктних ситуаціях слід звертатися за допомогою до дипломатичних відомств або туристичної компанії.

Також слід бути обережним при виборі супутників, оскільки в багатьох країнах можна несвідомо опинитися в компанії осіб, які перебувають під підозрою у злочинній діяльності, що може призвести до серйозних наслідків. При оренді автомобіля за кордоном необхідно дотримуватися обережності, не підвозити незнайомих та не залишати авто без нагляду.

На кінець одним з найважливіших засобів забезпечення безпеки в туристичних подорожах на міжнародному рівні є страхування (рис. 1.3).

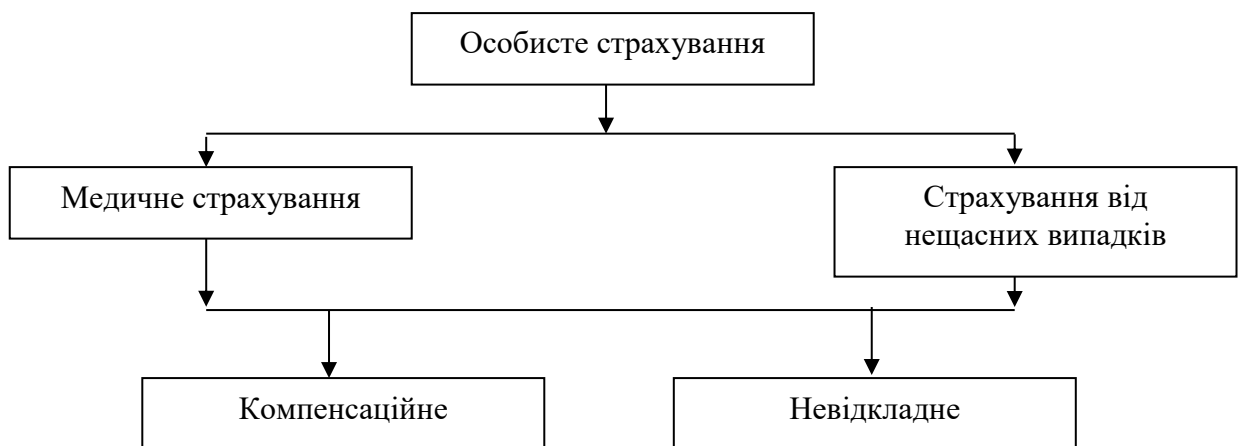


Рис. 1.3. Особисте страхування в міжнародному туризмі

Страхування – це фінансовий механізм захисту від ризиків, який передбачає укладення договору між страхувальником (особою або організацією, яка купує страховку) та страховою компанією. За цим договором

страховик зобов'язується виплатити страхове відшкодування у випадку настання певних подій (страхових випадків), які можуть завдати шкоди здоров'ю, майну страхувальника або його правам при здійсненні міжнародної туристичної подорожі.

Особисте страхування – це вид страхування, який покриває ризики, пов'язані безпосередньо з людиною, її життям, здоров'ям та працездатністю. Воно включає в себе страхування життя, медичне страхування, страхування від нещасних випадків, страхування від втрати працездатності та інші види страхування, які можуть забезпечити фінансову підтримку особі або її сім'ї у випадку хвороби, травми або смерті під час міжнародної туристичної подорожі. Особисте страхування допомагає знизити фінансовий тягар, пов'язаний з лікуванням, втратою доходу або іншими непередбачуваними обставинами, забезпечуючи страхувальнику або його близьким відшкодування або допомогу відповідно до умов страхового поліса.

1.3. Вітчизняні гарантії безпеки туристичних подорожей

Для забезпечення безпеки в туризмі необхідно реалізувати державну стратегію, яка б сприяла створенню необхідних адміністративно-правових, організаційних, а також соціально-економічних аспектів в цій сфері. Ці заходи мають на меті гарантувати безпеку індивідів, суспільства та держави загалом, а також забезпечити і захистити права громадян на відпочинок, свободу переміщення, охорону здоров'я, безпеку навколишнього середовища, задоволення духовних потреб та інші права під час подорожей.

Закон України «Про туризм» гарантує безпеку туристів на українській території та вимагає від державних органів та учасників туристичного ринку розроблення та впровадження заходів для забезпечення їхнього захисту. Згідно зі статтею 26, місцеві державні органи у сфері туризму мають створювати регіональні програми для захисту туристів, особливо у районах з високою туристичною активністю, а туристичні оператори зобов'язані

розробляти специфічні заходи для запобігання травмам та інцидентам під час туристичних заходів, несучи відповідальність за їх реалізацію. Державні та місцеві органи влади, відповідно до своїх повноважень, повинні забезпечувати реалізацію конституційних прав громадян на безпечне довілля під час подорожей та захищати права українських громадян за кордоном [41].

Як справедливо зазначає І. М. Кирилюк “учасники туристичної індустрії несуть відповідальність за забезпечення безпеки туристів, що включає обов'язок інформувати мандрівників про потенційні ризики під час подорожей, необхідність дотримання обов'язкових правил та вжиття профілактичних заходів, таких як вакцинація. Також вони мають забезпечити безпечні умови в місцях, де надаються туристичні послуги, правильно обладнати маршрути для піших походів, прогулянок, екскурсій і т.д., а також дотримуватися особливих вимог безпеки при наданні послуг, пов'язаних з високим ризиком. Організатори використання туристичних ресурсів повинні дбати про охорону навколишнього середовища та культурної спадщини, мінімізувати негативний вплив на природу та соціокультурне середовище, а також компенсувати завдані збитки. Держава гарантує захист прав та інтересів як іноземних туристів, так і громадян України, що подорожують за кордон, відповідно до національного законодавства та міжнародних угод” [20, с. 159].

Коли турист вирушає в подорож, він фактично покладає своє життя, здоров'я та майно на представників туристичної галузі, від яких очікує, що вони забезпечать не лише цікавий та корисний відпочинок, але й комфортні та безпечні умови перебування. Купуючи туристичний пакет, турист інвестує не тільки свої кошти, але й час, який у разі невдалого відпочинку не можна буде повернути. Туроператори формують туристичний продукт на власний розсуд, виходячи з потреб ринку або за спеціальним замовленням туриста чи іншого клієнта, і відповідають за надання всіх обіцяних послуг, виконуючи їх самостійно або з допомогою третіх сторін. Туроператор несе повну юридичну відповідальність за будь-які відхилення від умов договору, включаючи ненадання або неналежне надання послуг, що є частиною туристичного

пакету, незалежно від того, хто мав надавати ці послуги.

Туристичний продукт, який надається відповідним суб'єктом, повинен відповідати вимогам безпеки, які визначаються не тільки Законом України «Про туризм» [41], а й міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1-95, який присвячений туристично-екскурсійному обслуговуванню [33]. Цей стандарт встановлює вимоги до процесу планування та розробки туристичних послуг, з особливим акцентом на ідентифікацію та аналіз потенційних ризиків, які можуть включати різноманітні фактори, що можуть завдати шкоди не тільки здоров'ю туристів, але й їхньому майну. Стандарт покликаний забезпечити високий рівень безпеки та задоволення потреб клієнтів, сприяючи ретельному врахуванню всіх можливих загроз на етапі проектування туристичних продуктів і послуг, що включає розробку ефективних стратегій їх запобігання та мінімізації негативного впливу [33].

Цей стандарт вимагає від туроператорів забезпечення безпеки туристів та екскурсантів шляхом аналізу ризиків, створення безпечних умов, надання повної інформації про туристичний продукт, забезпечення послуг кваліфікованих інструкторів для маршрутів з підвищеним ризиком, інформування відповідних органів про надзвичайні події, гарантування оплати медичної допомоги та можливості страхування, організація евакуації у разі необхідності, призупинення подорожей при загрозі надзвичайних ситуацій, проведення інструктажів з безпеки та надання інформації про можливості порятунку та евакуації. Таким чином, туроператори несуть відповідальність за забезпечення комплексного захисту туристів на всіх етапах подорожі.

Окремо слід звернути на таку складову безпеки туристичних подорожей, як безпека перебування в готелях. Сучасні стандарти безпеки для готелів встановлені Стандартом засобів розміщення, який передбачає забезпечення безпеки життя та здоров'я гостей, а також охорону їхнього майна. Додатково, готельні комплекси мають розташовуватися в екологічно чистих зонах та відповідати строгим нормам пожежної безпеки.

Забезпечення безпеки туристів під час транспортних перевезень є

критично важливим аспектом сучасної туристичної індустрії в Україні. На транспорті, включаючи авіацію, залізничний, автобусний транспорт та морські перевезення, впроваджуються різноманітні заходи безпеки, які включають суворий контроль за станом техніки, регулярні технічні огляди та обслуговування транспортних засобів, а також навчання персоналу основам першої допомоги та дій у надзвичайних ситуаціях. Крім того, пасажиром надаються інструкції щодо поведінки в екстрених випадках, що значно підвищує їхні шанси на безпеку під час подорожей.

Варто зазначити, що в Україні на місцевому рівні приймаються локальні порядки надання туристичних послуг, дія яких обмежується окремим регіоном чи територією. Так, наприклад, такий порядок діє в м Київ [40].

Ще одним елементом забезпечення безпеки туристичних подорожей в Україні є контроль за виконанням відповідних вимог, які передбачені в нормативно-правових актах.

Органи державного управління відповідають за дотримання вимог безпеки в туристичній сфері, проводячи контроль відповідно до своїх повноважень. Цей контроль включає первинні перевірки туристичних об'єктів та маршрутів на початку сезону для оцінки їх готовності до експлуатації, а також регулярні перевірки протягом сезону. Регулярні перевірки охоплюють технічний стан будівель, споруд, транспорту, пляжів, обладнання для туристів, умови приготування їжі, зберігання та транспортування продуктів, а також підготовку туристів до походів.

Методи контролю безпеки туристичного обслуговування включають візуальний огляд об'єктів і маршрутів, використання вимірювальних приладів для оцінки стану навколишнього середовища, якості води та повітря, технічного стану обладнання, соціологічні опитування туристів та персоналу, а також аналіз документації, включаючи маршрутні паспорти та медичні записи, для узагальнення результатів перевірок.

У випадку, якщо туристи на території України потрапили в екстремальні ситуації, допомога їм надається через спеціалізовані служби державного,

муніципального та приватного секторів, а також через рятувальні групи, створені відповідно до чинного законодавства.

Страховання виступає ключовим інструментом для забезпечення безпеки туристів, пропонуючи комплексну допомогу у в екстремальних ситуаціях, включаючи медичну, адміністративну та юридичну підтримку. З початком незалежності України спостерігається зростання міжнародного туризму, що спонукало до розвитку різних методів обслуговування застрахованих осіб за кордоном. Спочатку туристи самі фінансували надзвичайні витрати за кордоном, а потім отримували компенсацію від страхової компанії, або ж усі витрати покривалися через диспетчерські центри асистуючих компаній. З часом в Україні були введені комбіновані схеми, які дозволяли туристам або самостійно сплачувати за послуги, або звертатися за допомогою до асистуючих компаній, що знизило ризик шахрайства та дало туристам більше вибору у способах оплати [6].

Проте, незважаючи на впровадження комбінованих схем, туристи стикаються з рядом труднощів, таких як проблеми зі зв'язком з асистуючими компаніями через незнання мови або телефонних кодів, а також нерозуміння страхової термінології. Страхові компанії також зіштовхуються з викликами, включаючи небажання іноземних лікарів співпрацювати з асистуючими компаніями та надання некваліфікованої медичної допомоги. В останні роки зростає кількість складних страхових випадків, що вимагають репатріації тіла, частково через недостатню підготовку туристів до подорожей за кордон. Туристичні фірми можуть частково вирішити цю проблему, проводячи більш детальний інструктаж для своїх клієнтів.

До 2020 р. відзначалося зростання кількості національних та міжнародних подорожей серед літніх людей, багато з яких страждають на хронічні захворювання. Часто вони не беруть до уваги свій незадовільний стан здоров'я і вирушають у країни з кліматом, що може погіршити їхній стан. Інша проблема пов'язана з подорожами з маленькими дітьми віком два-три роки, які не мають всіх необхідних вакцинацій. Це може бути безпечно в готелях вищої

категорії з відповідними умовами, але проживання в менш якісних умовах може призвести до захворювань. Частина проблем також пов'язана з недостатньою кваліфікацією та підготовкою співробітників туристичних агенцій, що супроводжують групи мандрівників. За думкою страхових компаній, збільшенню захворюваності на курортах можна запобігти, посиливши медичний контроль за станом здоров'я туристів, якістю харчування та вакцинацією.

Висновки до розділу 1

Безпека в туризмі є комплексним поняттям, що охоплює захист життя, здоров'я, особистих прав та майна туристів від різноманітних внутрішніх та зовнішніх загроз. Сутність безпеки в туризмі полягає в створенні безпечного середовища для подорожей, що дозволяє туристам вільно та безпечно реалізовувати свої права на відпочинок і свободу пересування. Ефективне управління безпекою в туризмі вимагає співпраці між туристами, туристичними операторами, місцевою владою та міжнародними організаціями для забезпечення комплексного підходу до превенції ризиків і реагування на них.

Міжнародні особливості забезпечення безпеки туристичних подорожей вимагають від туристів, організаторів подорожей та державних органів високого рівня координації, обізнаності та взаємодії. Враховуючи різноманітність культурних, правових та соціальних норм у різних країнах, важливо заздалегідь планувати та адаптувати заходи безпеки, щоб вони відповідали місцевим умовам. Такі заходи включають стандартизацію надання туристичних послуг, профілактику безпеки туризму, інформування туристів про дотримання місцевих законів, повагу до культурних традицій та страхування. Окрім цього ефективно міжнародне співробітництво та обмін інформацією між країнами та міжнародними організаціями сприяють створенню безпечного середовища для туристів, зменшуючи ризики та

підвищуючи загальний рівень безпеки подорожей на глобальному рівні.

Вітчизняні гарантії безпеки туристичних подорожей в Україні базуються на комплексному підході до забезпечення безпеки туристів, що включає законодавче регулювання, стандарти обслуговування, вимоги до туроператорів та інших суб'єктів туристичної діяльності. Законодавство вимагає від туроператорів не тільки інформування туристів про потенційні ризики, але й створювати безпечні умови проживання, харчування, транспортування та відпочинку, а також забезпечення доступу до медичної та юридичної допомоги в разі потреби. Державні органи контролюють дотримання цих вимог, забезпечуючи додатковий рівень захисту. Особливий акцент робиться на страхуванні туристичних подорожей. Таким чином, система гарантій безпеки туристичних подорожей в Україні спрямована на створення безпечного та комфортного середовища для вітчизняних та іноземних туристів, мінімізуючи ризики та забезпечуючи підтримку в екстремальних ситуаціях.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ НА ТОВ «ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ «СКАЙ ТРЕВЕЛ»

2.1. Загальна характеристика діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» на основі SWOT-аналізу

Заснована у 2012 році в місті Донецьк, туристична компанія «Скай Тревел» швидко вийшла на новий рівень своєї діяльності, почавши працювати у столиці України в 2014 році. Через два роки після переїзду до Києва, компанія отримала туроператорську ліцензію (Додаток А), яка дозволила їй легально займатися формуванням, просуванням та реалізацією туристичних продуктів в Україні та за її межами.

Знаходиться компанія за адресою: м. Київ, вул. Січових Стрільців 79, офіс 1 (рис. 2.1), має поштову адресу skytravel.kiev@gmail.com.

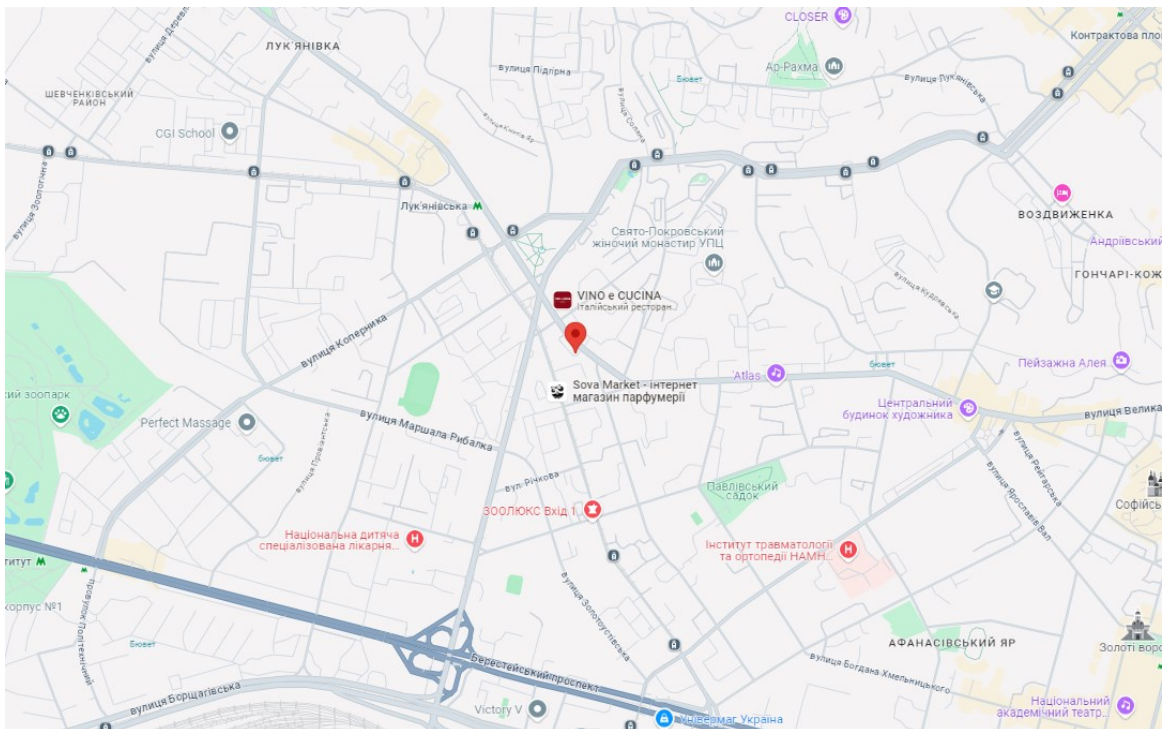


Рис. 2.1. Розташування ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел»

ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» організована як товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ), форма господарювання, що є однією з

найпопулярніших серед туристичних операторів, завдяки її комерційній структурі, утвореній на базі об'єднання капіталів від двох чи більше осіб або юридичних осіб. Учасники ТОВ, згідно з їхньою угодою, не несуть особистої відповідальності за зобов'язаннями компанії та ризики, пов'язані з господарською діяльністю, що робить цю форму власності вигідною для бізнесу в туристичній галузі.

З моменту заснування, основною метою ТОВ «Скай Тревел» було надання широкого спектру туристичних та додаткових послуг, адаптованих як для іноземних, так і для внутрішніх турів. Діяльність компанії охоплює ретельний вибір і комплектацію турів, розробку комплексу послуг для туристів, а також вивчення та аналіз туристичного ринку для оптимізації своїх продуктів та послуг. Компанія прагне забезпечити своїх клієнтів повною та актуальною інформацією про можливості відпочинку та подорожей, використовуючи свій досвід та ресурси для організації незабутніх подорожей. Підприємство не обмежує свою діяльність лише туризмом, а й може розвиватися й у суміжних сферах, таких як поліграфія, виробництво товарів, інформатизація, реклама, виробництво алкогольних напоїв та тютюнових виробів, прагнучи розширити спектр своїх послуг та збільшити дохідність, що видно з положень Статуту, де перераховано види діяльності, якими може займатися підприємство.

Варто звернути увагу на те, що ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» використовує спрощену систему оподаткування (Додаток Б), а тому вирізняється гнучкістю та спрямованістю на ефективність у своїй господарській діяльності. Оскільки спрощена система оподаткування передбачає меншу кількість податкових зобов'язань, це створює додаткові переваги для розвитку підприємства, зокрема можливість реінвестувати заощаджені кошти у власний розвиток: вдосконалення послуг, розширення асортименту послуг, підвищення кваліфікації співробітників.

Розглянемо організаційну структуру ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» (рис. 2.2).

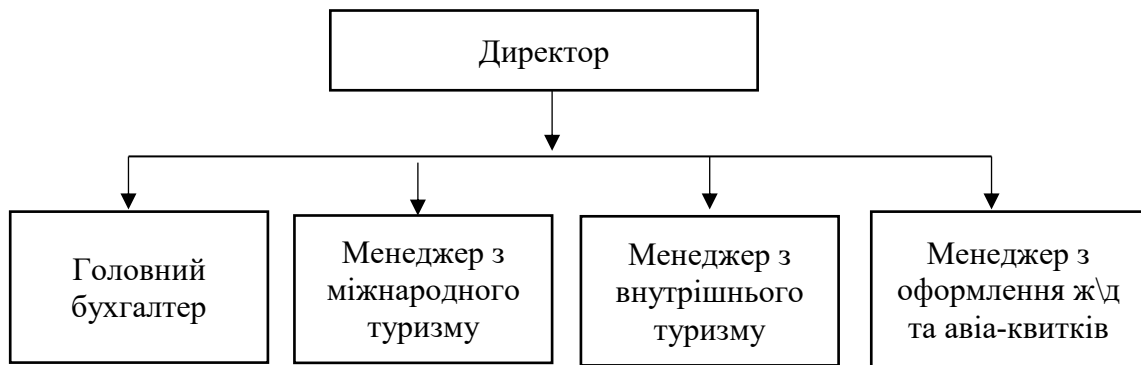


Рис. 2.2. Організаційна структура ТОВ «ТК «Скай Тревел»

З рис. 2.2 видно, що ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» має лінійну організаційну структуру управління. Така структура управління підприємством характеризується чітко вираженою ієрархією та прямими підпорядкуваннями, де кожен співробітник підпорядковується лише одному керівнику.

Проаналізуємо склад, структуру та динаміку чисельності працівників за категоріями (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Аналіз складу, структури і динаміки чисельності працівників за категоріями

Найменування категорії персоналу	Чисельність працівників за аналітичний період, осіб		
	2021 р.	2022 р.	2023 р.
Керівник (директор)	1	1	1
Головний бухгалтер	-	1	1
Менеджер	1	3	3

З даних табл. 2.1 можна зрозуміти, що чисельність персоналу на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» є стабільною і не змінювалася за період з 2022 по 2023 рр. при цьому вона зросла в 2022 р. порівняно з 2021 р. на 3 особи.

Що стосується матеріально-технічної бази компанії, то вона включає:

- орендований офісний простір;
- облаштовані відповідними меблями та оснащені всіма необхідними засобами для ефективного обслуговування клієнтів, такими як телефон, факс,

комп'ютер з доступом до інтернету, ксерокс, принтер та іншим офісними обладнанням робочі місця.

Для повноцінного розуміння масштабів діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел» доцільно звернути на її фінансово-економічну характеристику господарювання. В табл. 2.2 представлено аналіз динаміки основних показників діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел»

Таблиця 2.2

Аналіз динаміки основних показників діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» за 2021-2023 рр.

Найменування показника	Аналітичний період			Відхилення 2023 р. від 2021 р.	
	2021	2022	2023	Од.	%
Обсяг реалізованих послуг, продукції (у грошових, натуральних од.)	221	136	294	73	33,03
Кількість туристів або споживачів туристичного продукту, люд.	618	374	890	272	44,01
Загальна кількість днів туру, дн.	5515	2829	7513	1998	36,23
Середня вартість спожитого туристичного продукту, тис. грн.	14857,8	10774,3	36969,7	22111,9	148,82
Чистий дохід від реалізації, тис. грн.	518,0	701,1	1 240,6	722,6	139,5
Операційні витрати, тис. грн.	382,5	452,0	757,0	374,5	97,91
Операційні витрати на 1 грн. реалізованого продукту, послуги, грн.	0,73	0,64	0,61	-0,12	-16,44
Середня кількість працівників, люд.	2	5	5	3	150
Середня кількість туристів на одного працівника, люд.	309	75	178	-131	-42,39
Валовий прибуток, тис. грн.	138,9	251,1	537,2	398,3	286,75
Чистий прибуток, тис. грн.	138,9	251,1	537,2	398,3	286,75

З даних табл. 2.2 можна зроби висновок про те, що ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» за останні три роки наростив кількість проданих турів з 221 до 294 за рік, тобто на 73 од. або на 33,036%. При цьому кількість туристів зростає за аналітичний період на 272 особи або на 44,01% досягши в 2023 р. 890 осіб. Зростала також і загальна кількість днів туру – з 5515 в 2021 р. до 7513 в 2023 р., тобто на 1998 днів або на 36,23%. Слід відзначити, що в 2022 р. на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» спостерігалось суттєве скорочення економічної діяльності, що було обумовлено наслідками оголошення воєнного стану в Україні та втратою частини територій.

В 2021 р. середня вартість спожитого туристичного продукту склала 14,8 тис. грн. В 2022 р. вона скоротилася до 10,7 тис. грн., а в 2023 р. зросла на 22,1 тис. грн. порівняно з 2021 р. (+148,82%) і склала 36,969 тис. грн. Це суттєво вплинуло на обсяги чистого доходу від реалізації, який в 2021 р. склав 518 тис. грн. і зріс в 2023 р. до 1240,6 тис. грн. (+722,6 тис. грн. або +139,5%). Водночас зростали і операційні витрати на підприємстві. За три роки вони зросли на 374,5 тис. грн. або на 97,91%, тобто майже в 2 рази. При цьому на 1 грн. реалізованого туристичного продукту вони скоротилися на 0,12 грн або на 16,44%, що є позитивним моментом, який свідчить про зростання ефективності управління підприємством.

Зростання кількості працівників ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» з 2 до 5 привело до скорочення середньої кількості туристичні на одного працівника з 309 в 2021 р. до 75 в 2022 р. проте в 2023 р. цей показник суттєво зріс (до 178 осіб), хоча і не досяг рівня 2021 р. В цілому за три роки його скорочення склало 131 особу або 42,39%.

Серед найважливіших показників діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» є валовий та чистий прибуток. В 2021 р. вони були однакові і склали 139,8 тис. грн. В 2022 р. цей показник зріс до 251,1 тис. грн., а в 2023 р. підвищився до 537,2 тис. грн. В цілому за останні три роки валовий та чистий прибуток зросли на 398,3 тис. грн. або на 286,75%.

Для характеристики розмірів ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» варто звернути увагу на активи та пасиви підприємства (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Аналіз динаміки та структури активів та пасивів ТОВ «Скай Тревел»

№	Показники	2022	2023	Абсолютне відхилення тис. грн	Відносне відхилення %
1	2	3	4	5	6
1	Активи підприємства, всього, тис. грн	2173,2	3055,8	882,6	+40,6
2	Необоротні активи, тис. грн	0	0	-	-
3	Оборотні активи, тис. грн	2173,2	3055,8	882,6	+40,6
3.1.	Дебіторська заборгованість, тис. грн	248	1,8	-246,2	-99,3

Продовження табл. 2.3

1	2	3	4	5	6
3.2.	Інша поточна дебіторська заборгованість	1844,6	2340,7	496,1	+26,9
3.3.	Грошові кошти та їх еквіваленти, тис. грн.	80,6	713,3	632,7	+784,9
1	Джерела утворення активів, всього, тис. грн	2173,2	3055,8	882,6	+40,6
2	Власний капітал, тис. грн.	264,5	430,6	166,1	+62,8
2.1.	Зареєстрований капітал	1	1	0	0
2.2.	Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	263,5	429,6	166,1	+63
3	Довгострокові зобов'язання і забезпечення, тис. грн.	0	0	-	-
4	Поточні зобов'язання, тис. грн.	1908,7	2625,2	716,6	+37,5
4.1.	Кредити банків, тис. грн.	0	0	-	-
4.2.	Поточна кредиторська заборгованість: за товари, роботи, послуги	96,5	0	-96,5	-
4.3.	за розрахунками з бюджетом	5,5	25,9	20,4	+370,9
4.4.	за розрахунками з оплати праці, за довгостроковими зобов'язаннями, за розрахунками зі страхування	0	0	-	-
4.5.	Інші поточні зобов'язання	1806,7	2599,3	792,6	+43,9

ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» не має необоротних активів. Саме тому підприємство орендує офісні приміщення. Причому з даних Звіту про фінансовий стан впливає, що підприємство навіть не має основних засобів. Натомість уся вартість активів вкладена в оборотні активи, який займають 100% вартості активів. За період з 2022 по 2023 р. на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» спостерігалось суттєво збільшення найбільш ліквідної частини оборотних активів – грошових коштів та їх еквівалентів, вартість яких зросла на 632,7 тис. грн. або в 7,85 р. Така тенденція є дуже важливою, оскільки позитивно впливає на показники ліквідності підприємства, а значить і на фінансову стабільність.

Досить цікава ситуація з дебіторської заборгованістю, яка в 2023 р. скоротилася на 246,2 тис. грн. або на 99,3% і склала 1,8 тис. грн. Це свідчить про покращення роботи менеджменту з покупцями та замовниками туристичних турів. Підприємство все більше переходить на попередню оплату турів, за рахунок чого скорочується заборгованість покупців та

інших дебіторів. Водночас зростає інша поточна дебіторська заборгованість – за аналізований період вона збільшилася на 496,1 тис. грн. або на 26,9%.

З даних табл. 2.2 також можна зробити висновок про те, що на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» за 2023 р. зрісła вартість власного капіталу на 166,1 тис. грн. або на 62,8%. Така тенденція позитивно відображається на платоспроможності підприємства та його фінансовій стійкості. Причому такого зростання було досягнуто за рахунок зростання нероподіленого прибутку. Підприємство не має довгострокових зобов'язань, а вартість короткострокових в динаміці зросла на 716,6 тис. грн. або +37,5%. Таке зростання було обумовлене збільшенням інших поточних зобов'язань на 792,6 тис. грн. або на 43,6% порівняно з 2022 р. При цьому поточні зобов'язання за розрахунком з бюджетом зросли на 20,4 тис. грн. або в 3,7 р., а поточна заборгованість за розрахунками з кредиторами скоротилася до нуля.

В табл. 2.4 представлено динаміку показників фінансового стану ТОВ «Скай Тревел» за 2022-2023рр.

Таблиця 2.4

Показники фінансового стану ТОВ «Туристична компанія «Скай Тревел» за 2022-2023рр.

№	Показники	2022	2023
Аналіз платоспроможності (фінансової стійкості) підприємства			
1	Коефіцієнт автономії	0,12	0,14
2	Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними засобами	0,12	0,14
3	Коефіцієнт маневреності ВК	0	0
Аналіз ділової активності підприємства			
1	Коефіцієнт оборотності активів	0,34	0,47
2	Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості	2,96	9,93
3	Коефіцієнт оборотності власного капіталу	2,9	3,6
Аналіз рентабельності підприємства			
1	Коефіцієнт рентабельності активів	12,55%	20,55%
2	Коефіцієнт рентабельності власного капіталу	103,9%	154,5%
3	Коефіцієнт рентабельності продукції	35,96%	43,3%

З даних табл. 2.4 можна зроби висновок про те, що ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» має досить низький показник фінансової автономії (при нормативі 0,5 він значно менше). Проте в динаміці можливість

підприємства виконати зовнішні зобов'язання за рахунок власних активів поступово покращується. Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними засобами показує зростання з 0,12 в 2022 р. до 0,14 в 20232 р., що свідчить про зростання абсолютної можливості перетворення активів у ліквідні кошти. Коефіцієнт маневреності є нульовим при нормативі більше 0,5, що негативно характеризує платоспроможність.

Коефіцієнти, які характеризують оборотність активів в цілому та безпосередньо дебіторської заборгованості та власного капіталу показують зростання в динаміці. Особливо це стосується оборотності дебіторської заборгованості, яка зросла з 2,96 обертів в рік до 9,93 оберти. Збільшення оборотності засвідчує про покращення ділової активності на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел».

На ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» за рахунок зростання чистого прибутку та обсягів чистого доходу зростають показники рентабельності. Зокрема рентабельність активів підвищилася до 20,55%, продукції – до 43,3%, особливо зросла рентабельність власного капіталу – до 154,5%. Така тенденція даних показників свідчить про підвищення ефективності фінансово-економічної діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел».

Узагальнити загальну характеристику ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» можна за допомогою SWOT-аналізу. SWOT-аналіз є корисним інструментом для оцінки стратегічного становища туристичної фірми, оскільки він дозволяє ідентифікувати внутрішні сильні (Strengths) та слабкі (Weaknesses) сторони компанії, а також зовнішні можливості (Opportunities) та загрози (Threats). За допомогою SWOT-аналізу, фірма може ефективно виявляти ресурси, які служать конкурентною перевагою, розуміти слабкі місця, які потребують поліпшення, а також пристосовуватися до змін у туристичній індустрії, використовуючи зовнішні можливості і мінімізуючи ризики від потенційних загроз. Матрицю SWOT-аналізу ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» представлено в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Матриця SWOT-аналізу ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел»

		Можливості	Загрози
		1. Зростання грошових доходів після війни 2. Підвищення туристичної зацікавленості до України 3. Розширення власної діяльності	1. Можливість затягнення війни 2. Ускладнення економічної ситуації після війни 3. Низький рівень інформованості споживачів про туристичні послуги підприємства
Сильні сторони	1. Висока якість туристичних послуг 2. Висока ефективність діяльності 3. Оптимальна цінова політика 4. Гарні умови праці 5. Низька плинність кадрів	Агресивна стратегія використання сильних сторін для реалізації наявних можливостей	Консервативна стратегія використання сильних сторін для усунення наявних загроз
Слабкі сторони	1. Недостатня фінансова стійкість 2. Відсутність власних необоротних активів 3. Недостатня увага маркетинговій діяльності	Конкурентна стратегія мінімізації слабких сторін за допомогою виявлених можливостей	Парадоксальна стратегія мінімізації слабких сторін через запобігання ризиків та розробці заходів усунення наявних загроз

В даній ситуації ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» важливо застосувати конкурентну стратегію, спрямовану на використання своїх переваг для усунення недоліків. Серед ключових заходів в рамках цієї стратегії можна виділити підвищення кваліфікації штату персоналу, які вносять нові ідеї та підходи у розвиток компанії. Також значимим є впровадження інтернет-технологій та інших сучасних інформаційних технологій, що покращують маркетинг і підвищують відомість компанії через інтернет-рекламу. Вигідні умови співпраці з посередниками та гнучкі форми оплати також сприяють розробці ефективних стратегій розвитку. Крім того, підвищення лояльності клієнтів і зростання доходів населення сприяють збільшенню продажів послуг. Удосконалення бізнес-процесів та поліпшення позицій на ринку регіону стимулюють стабільність у кадровій політиці компанії.

2.2. Дослідження технологічних процесів туристичної діяльності підприємства

В рамках своєї діяльності, ТОВ «Скай Тревел» спеціалізується на наданні різноманітних туристичних послуг, що включає діяльність туристичних агентств та операторів, бронювання і супутні послуги, а також широкий спектр інших послуг, включаючи оптову і роздрібну торгівлю, фінансове посередництво, консалтинг, маркетингові дослідження та багато іншого (Додаток В). Основні напрямки діяльності «Скай Тревел» охоплюють не тільки комплектацію туристичних пакетів, а й надання високоякісного сервісу під час продажу турів, забезпечення зв'язку та супроводу туристів на маршрутах, активну маркетингову діяльність для просування своїх продуктів, а також координацію та гарантування якості послуг. Компанія співпрацює з широким колом партнерів, включаючи готелі, ресторани, транспортні компанії та інші організації, щоб забезпечити своїм клієнтам найкращий вибір та сервіс. У своїй діяльності «Скай Тревел» керується не тільки комерційними цілями, а й прагненням забезпечити клієнтам незабутні враження від подорожей, розвивати туристичний ринок та сприяти культурному обміну.

Далі звернемо увагу на діяльності ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел». Для цього проаналізуємо типи туристів за напрямками туристичних потоків (за 2021-2023 рр.) (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Аналіз типів туристів за напрямками туристичних потоків (за 2021-2023 рр.)

Категорії клієнтів (туристів)	Програми, що користуються популярністю (назви)	Особливості обслуговування	Середня ціна обслуговування, грн	Середня кількість туристів за аналітичний період, осіб.		
				2021	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7
Внутрішні	Гірськолижні курорти в Карпатах, тури до Львова, літній відпочинок на	Організація додаткових послуг, надання гіда у	Залежить від об'єму групи, закладається в загальну ціну	29	21	20

Продовження табл. 2.6

1	2	3	4	5	6	7
	Чорноморському узбережжі	супровід, оренда спорядження для екстремально го туризму	при сумуванні транспортних витрат, витрат на проживання та харчування			
Візні	Тури в Туреччину, Єгипет, Об'єднані Арабські Емірати, Грецію, Іспанію, Домініканську Республіку	Візовий супровід, страхування	При заключенні угоди - 10% від ціни туроператора	589	353	870

Дані табл. 2.6 засвідчують, що на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» спостерігається скорочення кількості внутрішніх туристів (на 31% в 2023 р. порівняно з 2021 р.) при зростанні зовнішніх (+47,71% в 2023 р. порівняно з 2021 р.). Це свідчить на перенесення уваги менеджментом ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» на зовнішні тури з урахуванням ситуації в Україні, пов'язаної з агресією сусідньої держави.

Процес продажу туристичного продукту відбувається при безпосередньому контакті спеціалістів з реалізації (продажу) турів, обслуговуванні клієнтів, зацікавлених у придбанні туристичних послуг, що відповідають їх індивідуальним уподобанням, очікуванням, мотивам, і включає:

- прийом клієнта та встановлення контакту з ним;
- встановлення мотивації вибору турпродукту;
- пропозицію асортименту турів, право на продаж яких має дане підприємство;
- документальне оформлення взаємовідносин та проведення розрахунків з клієнтом;
- інформаційне обслуговування покупця.

При цьому ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» пропонує значний асортимент туристичних програм для різних категорій туристів за метою подорожі (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Характеристика наявних програм для різних категорій туристів за метою подорожі

Типи подорожей за метою	Приклади наявних програм	Особливості обслуговування
Екскурсійні тури	Австрія, Греція, Домінікана, Єгипет, Індія, Індонезія, Іспанія,	У програмі турів необхідно виділяти вільний час для самостійного огляду міста і знайомства з його магазинами
Шопінг – тури		
Гастротури	Мальдіви, Норвегія, ОАЕ,	Поєднання культурних та кулінарних аспектів в туристичній програмі
Круїзи	Таїланд, Туреччина,	План заходів повинен узгоджуватися з судовою адміністрацією
Весільні тури	Фінляндія, Чорногорія, Шрі-Ланка	Повна індивідуалізація тура, приємні сюрпризи для молодят, спеціальне обслуговування і особливі заходи
Спортивний відпочинок	Гірськолижні курорти (Австрія, Фінляндія, Турція)	Організація проведення інструктажів з техніки безпеки, правил поведіння тощо, потрібна наявність прокату і продажу спеціального спорядження і спортивного інвентарю для відповідного виду спорту
Екзотичні тури	Домінікана, Індонезія, Таїланд	Допомога з оформлення необхідних документів, візи
Освіта за кордоном	Англія, США, Канада	

Сервіс для клієнтів виходить за рамки простого процесу продажу. Перед від'їздом співробітники компанії можуть зателефонувати туристам, щоб нагадати про майбутню поїздку. По завершенню туру важливо отримати зворотний зв'язок від туриста про враження від подорожі, виявити будь-які недоліки та з'ясувати, які моменти не відповідали очікуванням. У випадку виявлення недоліків, пов'язаних з роботою компанії, необхідно знайти способи виправити ситуацію та покращити враження клієнта, тоді як проблеми, які виходять за межі контролю компанії, слід ретельно аналізувати та враховувати у подальшій роботі.

Як і будь-яка інша успішна організація, ТОВ «ТК «Скай Тревел» підтримує партнерські відносини з різними учасниками туристичного ринку, включаючи інші туристичні компанії, транспортні служби, готелі, екскурсійні агентства та страхові компанії, банківські установи та інші постачальники, що

дозволяє забезпечити високий рівень сервісу та різноманіття послуг для своїх клієнтів.

Аналіз характеристики ділових контактів з виробниками туристичних послуг представлено в табл. 2.8.

Таблиця 2.8

Аналіз характеристики ділових контактів з виробниками туристичних послуг

Назва компанії	Країна	Співробітництво
Туристичні оператори		
SAYAMA Travel Group	Таїланд	Бронювання готелів, екскурсійне забезпечення
Ambotis Holidays	Греція	Приймаюча компанія, готельний бізнес
Intour Maldives	Мальдіви	Бронювання готелів, зустріч та відправлення гостей, трансфер, екскурсійне забезпечення,
7South	Сейшельські острови	Подорожі та перевезення
Desert Adventures	Дубаї	Трансфер, пакетні тури, гольф-тури, безліч екскурсійних програм, бронювання готелів
Diesenhau Unitours	Ізраїль	Трансфер, супровід, оренда авто, візова підтримка, індивідуальні та групові екскурсії, бронювання готелів
Intour Polska	Польща	Спеціальні пакетні пропозиції, трансфери, екскурсії, бронювання, послуги перекладачів
Готелі		
Baglioni Hotels & Resorts	Італія, Мальдіви	Партнерські ціни
Організація екскурсійного супроводу		
iTravex	Чехія	Партнерські ціни, групові, індивідуальні екскурсії, трансфери, організація конференцій, юридичні послуги, білети, оренда машин, перекладач (Прага, Карлові вари, Будапешт, Відень, Париж, Рим, Барселона)

З даних табл. 2.8 видно, що ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» співпрацює з невеликою кількістю виробників туристичних послуг. Однак усі ці контакти є перевіреними часом, а ділові відносини з ними є ефективними і довготривалими та свідчать про високий ступінь довіри, що надає для ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» широкий простір для варіації власних рішень в кризових умовах господарювання.

Характеристика процесів резервування та бронювання на підприємстві представлена в табл. 2.9.

Таблиця 2.9

Характеристика процесів резервування та бронювання на підприємстві

Системи бронювання та резервування, що використовуються підприємством	Характеристика можливостей програми	Скільки підприємство працює з системою	Вартість користування залежно від видів, грн.
Система бронювання Galileo	Сервіс мережі дозволяє забезпечувати туриста й турагенство інформацією про туристські продукти й послуги, передбачає автоматизацію як самого процесу бронювання авіаквитків, так і замовлення додаткових послуг, прямий обмін повідомленнями	з 2015 р.	Приблизно 10 тис. грн в рік

ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» працює з системою бронювання Galileo, яка дозволяє працювати онлайн і розширяти власну присутність на національному ринку за рахунок підключення додаткових терміналів.

Ключовим аспектом сервісу для туристів у «Скай Тревел» є зосередження на створенні унікальних подорожей, що відповідають особистим уподобанням та побажанням клієнтів. Компанія пропонує широкий вибір туристичних напрямків на будь-який смак та бюджет, серед яких: Австрія, Греція, Домінікана, Єгипет, Індія, Індонезія, Іспанія, Мальдіви, Норвегія, ОАЕ, Таїланд, Туреччина, Фінляндія, Чорногорія, Шрі-Ланка з різними ціновими категоріями. Професійні консультанти компанії допомагають клієнтам не тільки вибрати ідеальний тур, але й ефективно спланувати всю подорож, забезпечуючи високоякісний туристичний сервіс.

«Скай Тревел» отримала численні нагороди як визнання за внесок у розвиток туристичної індустрії регіону, включаючи такі титули як «Компанія

року 2018», «Лідер року 2018», «Best Booker 2021» (Додаток Г), що свідчить про визнання їх лідерства у галузі та відмінну динаміку розвитку.

Далі слід звернути увагу на туристичні потоки (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Аналіз туристичних потоків за видами туризму

Напрямок туризму	Аналітичний період		
	2021	2022	2023
Кількість туристів			
Внутрішній	29	21	20
Виїзний	589	353	870
Разом туристів, люд.	618	374	890
Кількість днів туру			
Внутрішній	257	180	120
Виїзний	5258	2649	7393
Разом тuroднів, дн.	5515	2829	7513

Дані табл. 2.10 засвідчують, що на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» спостерігається тенденція до скорочення внутрішніх туристів (на 31,03% за останні три роки) та зростання виїзних туристів (на 47,71% за останні три роки). В цілому спостерігається зростання кількості туристів на 272 особи або на 44,01%, що свідчить про відновлення діяльності підприємства після 2022 р. та нарощення обсягів надання туристичних послуг через концентрацію зусиль на виїзному туризмі.

Варто звернути увагу, що частка виїзних туристів в загальній кількості по підприємству в 2021 р. складала 95,3%, в 2022 р. вона скоротилася до 94,38%, але в 2023 р. вона зросла на 3 відсотки і склала 97,75%, що вище рівня 2021 р.

Про це ж свідчить і другий показник – кількість днів туру. Даний показник по внутрішньому туризму мав чітку тенденцію до скорочення – за останні три роки кількість днів внутрішніх турів скоротилася на 137 або на 53,31% і склала 120 днів в 2023 р. Натомість кількість днів виїзних турів в 2022 р. скоротилася з 5258 до 2649, але в 2023 р. не тільки відновилося, а й перевершила рівень 2021 р. на 2135 днів або на 40,6%.

Варто також звернути увагу, що частка днів виїзних турів в загальній

кількості по підприємству в 2021 р. складала 95,34%, в 2022 р. вона скоротилася до 93,64%, але в 2023 р. вона зросла на 5 відсотків і склала 98,4%, що вище рівня 2021 р.

В цілому загальна кількість днів проданих турів на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» склала 7513 в 2023 р., що на 1998 днів перевищує рівень 2021 р. або на 36,23%. Таке зростання досягнуто за рахунок концентрації зусиль менеджерів підприємства на виїзному туризмі.

Далі розглянемо динаміку туристичних потоків за країнами відправлення (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

Аналіз динаміки туристичних потоків за країнами відправлення

Назва країни	Аналітичний період			Відхилення 2023 р. від 2021 р.	
	2021	2022	2023	Од.	%
1	2	3	4	5	6
Домініканська Республіка	4	6	39	35	875
Франція	4	13	9	5	125
Грузія	8	-	5	-3	-37,5
Німеччина	7	14	2	-5	-71,43
Греція	36	-	57	21	58,33
Італія	4	4	4	0	0
Казахстан	2	-	-		
Малайзія	5	-	-		
Мальдіви	9	6	39	30	333,33
Мексика	4	-	8	4	100
Чорногорія	12	5	29	17	141,67
Іспанія	46	-	44	-2	-4,35
Таїланд	2	5	-		
ОАЕ	30	21	85	55	183,33
Туреччина	229	207	280	51	22,27
Єгипет	131	60	189	58	44,27
США	5	5	5	0	0
Австрія	12	-	-		
Болгарія	13	-	12	-1	-7,69
Хорватія	8	-	18	10	125
Чехія	2	-	-		
Ліван	-	2	-		
Польща	-	3	-		
Румунія	-	2	-		
Вірменія	-	-	14		
Кіпр	-	-	6		
Португалія	-	-	6		

Продовження табл. 2.11

1	2	3	4	5	6
Сейшельські острови	-	-	5		
Південна Африка	-	-	2		
Зімбабве	-	-	10		
Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії	-	-	2		
Разом туристів (споживачів туристичного продукту), люд.	573	353	870	297	51,83

З даних табл. 2.11 можна зробити наступні висновки. За останні три роки кількість туристів зросла на 297 осіб або на 51,83%. Такого зростання було досягнуто за рахунок зростання турів до окремих країн. Якщо аналізувати абсолютне зростання, то найбільш суттєвим за три роки воно було по таким країнам, як: Єгипет – 58 осіб; ОАЕ – на 55 осіб; Туреччина – 51 особу; Домініканська республіка – 35 осіб; Мальдіви – 30 осіб.

Якщо ж розглядати зростання за три роки у відносному вимірі, то найбільше зростання спостерігалось по таким країнам, як: Домініканська Республіка – в 8,75 р.; Мальдіви – в 3,33 р.; ОАЕ – 183,33%; Чорногорія – 141,67%. В цілому структуру туристичних потоків за країнами можна представити у вигляді наступної діаграми (рис. 2.3).

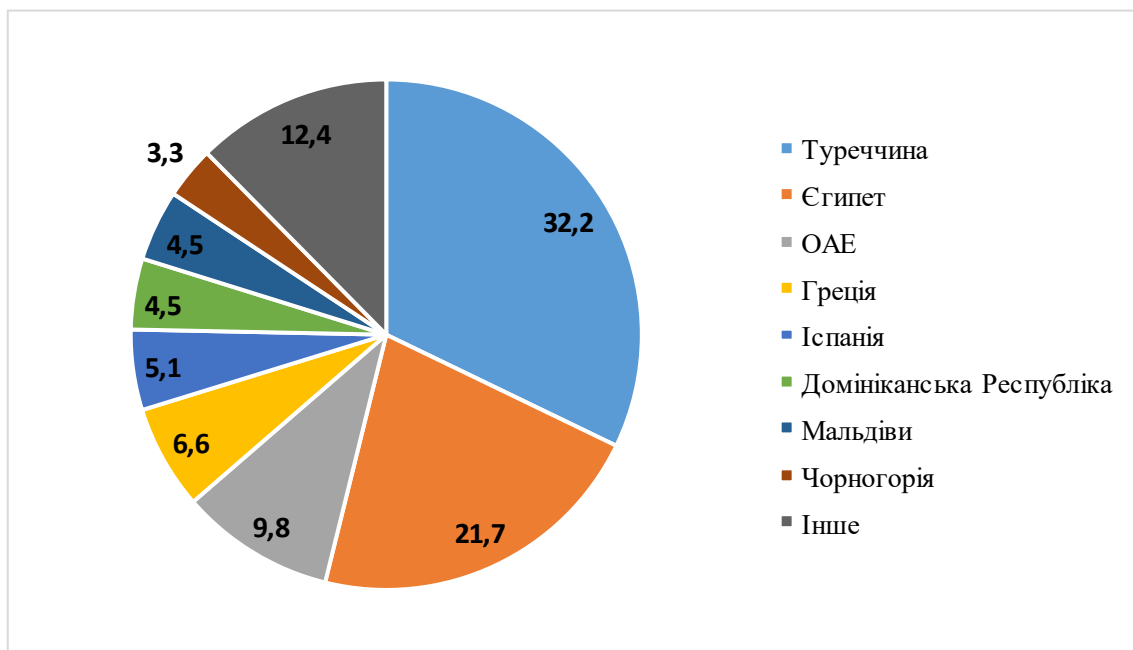


Рис. 2.3. Структура туристичних потоків за країнами відправлення за 2023 р.,

%

З рис. 2.3 видно, що Туреччина та Єгипет забезпечили ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» більше половини усього туристичного потоку (53,9%). Зокрема Туреччина забезпечує 32,2% усього потоку туристів з України. Така ситуація обумовлена значним розвитком туризму в цій країні, спрощеним умовами мандрівок, низькими цінами порівняно з іншими країнами на готелі, розвитком лоукостів тощо. На другому місці знаходиться Єгипет – його відвідувало 21,7% усіх українців, які виїзжали за кордон з туристичною метою. Головною перевагою цієї країни є те кліматичні умови. Переважна більшість туристичних мандрівок до Єгипту відбувається в осінне-зимовий період.

Серед інших країн варто виокремити ОАЕ, на яку припадало 9,8% туристичного потоку та Грецію – 6,6%. Інші країни займали в структуру туристичного потоку менше 5% кожна (окрім Іспанії, на яку в 2023 р. припало 5,1% туристичного потоку).

2.3. Аналіз системи забезпечення безпеки для туристів на ТК «Скай тревел»

Забезпечення безпеки під час туристичних подорожей завжди відіграло ключову роль у плануванні та реалізації таких мандрівок на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел». В історичні періоди, коли рівень загрози для подорожей зростав, спостерігалось значне зниження кількості туристичних поїздок (це чітко можна побачити на прикладі 2020 р., коли відбувся спалах COVID-19 та на прикладі 2022 р., коли на територію України розпочалося повномасштабне вторгнення зі сторони росії). Навпаки, коли умови подорожей були безпечними, це слугувало потужним імпульсом для розвитку туризму. Сьогодні, як і раніше, забезпечення безпеки під час подорожей перебуває на передовій у сфері уваги організаторів туристичних подорожей, що є невід'ємною частиною їх діяльності.

Коли туристична компанія «ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел»» готує своїх клієнтів до подорожі, будь то екскурсійна поїздка, відпочинок,

оздоровча програма, вихідні за містом або навіть кругосвітня подорож, зіштовхується з різноманітним спектром безпекових викликів. Ці виклики, у випадку несприятливого збігу обставин, можуть призвести до серйозних наслідків для здоров'я та майна туристів, а також негативно вплинути на їхній настрій та загальні враження від поїздки (табл. 2.12). В подальшому неврахування цих викликів може обернутися для ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» значними збитками (наприклад, у випадку якщо клієнт подасть до суду відповідний позов).

Таблиця 2.12

Виклики, які стоять перед компанією при організації туристичної мандрівки

Безпековий виклик	Характеристика
Природні катастрофи	Циклони, землетруси, повені та інші природні явища, що можуть зірвати плани подорожі або становити небезпеку для життя.
Політична нестабільність	Протести, перевороти, тероризм, що можуть призвести до непередбачуваних ситуацій в країні перебування.
Здоров'я та епідемії	Ризик зараження інфекційними захворюваннями, недостатній рівень медичного обслуговування.
Кримінальні загрози	Можливість зіткнення з крадіжками, грабежами, шахрайством.
Технологічні ризики	Збої в транспортних та комунікаційних системах, які можуть спричинити затримки або скасування рейсів.
Фінансові шахрайства	Ризик стати жертвою фінансового шахрайства, особливо при онлайн-бронюванні.
Культурні та соціальні виклики	Непорозуміння, що виникають через незнання місцевих звичаїв, традицій або мови.

У процесі розробки турів та туристичних послуг, «ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» приділяє особливу увагу аналізу всіх потенційних ризиків і джерел загроз. Вона досліджує можливості їх виникнення та оцінює імовірність того, що ці ризики можуть досягти рівня, небезпечного для здоров'я та життя людини. На основі цього аналізу розробляється низка заходів, спрямованих на захист та забезпечення безпеки життя та майна клієнтів під час їхніх подорожей.

Часто туристи самі спричиняють виникнення проблемних ситуацій, ігноруючи встановлені правила поведінки. Наприклад, вони можуть відставати від групи під час екскурсій через неухважність, здійснювати походи в райони, які не рекомендовані для відвідування, брати участь у заходах з

високим рівнем ризику, купатися у місцях, де це заборонено, а також відвідувати розважальні заклади, які можуть викликати сумніви щодо їхньої безпеки. Це ставить перед ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» важливе завдання забезпечення безпеки та підтримки туристів у складних або надзвичайних ситуаціях.

У зв'язку з цим, для забезпечення надійної підтримки та захисту туристів у випадку непередбачених обставин, ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел», яка спеціалізується на організації активних туристичних маршрутів, встановлює партнерські відносини з пошуково-рятувальними службами. Це співробітництво передбачає тісний контакт із службами охорони здоров'я, зв'язку, внутрішніх справ, цивільної авіації, а також лісового і водного господарства, що дозволяє оперативно реагувати на виклики та надавати допомогу у важких ситуаціях.

При плануванні перевезень туристів, ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» зосереджує увагу на безпеці транспортування, вибираючи для цього технічно справний транспорт та кваліфікованих водіїв. У випадках, коли мова йде про пересування великою групою, компанія організовує супровід дорожньою поліцією для додаткової безпеки. Супровід групи представником туроператора стає обов'язковим аспектом при організації групових турів, забезпечуючи не лише виконання запланованої програми, але й дотримання вимог безпеки на всіх етапах подорожі.

Нормативні документи, що регулюють питання безпеки під час туристичних подорожей для різних категорій туристів, розробляються на міжнародному, регіональному та національному рівнях. Ці документи включають рекомендації та вимоги для транспортних поїздок, дитячого туризму, спортивно-оздоровчих маршрутів з активними видами пересування, забезпечуючи таким чином комплексний підхід до питань безпеки в туризмі.

Туристична компанія ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» виконує не лише функції туроператора, але й діє як турагент у деяких аспектах своєї діяльності. У процесі продажу турпакетів компанія укладає зі своїми

клієнтами договір про надання туристичних послуг, керуючись чинними комерційними умовами та актуальними цінами на подорожі. Документація, пов'язана з оформленням туру, поділяється на три основні категорії:

перша – це документи, необхідні для замовлення туру, включно із заявкою на замовлення, листом бронювання та підтвердженням бронювання;

друга – документи, що видаються клієнту, такі як договір, путівка, ваучер, страховий поліс та квитки на транспорт;

третья – документи, що ідентифікують особу туриста, наприклад, паспорт або доручення на дітей.

Серед цих документів важливе місце займають документи, які укладаються з туристами щодо безпекових аспектів подорожі (табл. 2.13).

Таблиця 2.13

Документи, які укладаються з туристом під час організації туристичної подорожі на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел»

Документ	Характеристика
Договір страхування	Забезпечує безпеку туриста під час подорожі, включаючи страхування від нещасних випадків, медичне страхування, страхування від скасування поїздки та втрати багажу.
Інструктаж з безпеки	Проведення перед початком подорожі для інформування туристів про потенційні ризики та правила поведінки у різних ситуаціях.
Пам'ятка з правилами безпеки	Документ, що містить основні правила та рекомендації з безпеки, рекомендації щодо поведінки в країні перебування, контактну інформацію для екстрених випадків.

Особливу увагу на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» приділяють страхуванню туристів.

Страхування в туристичній галузі виступає як важливий елемент забезпечення безпеки туристів, встановлюючи відносини між туристом і страховою компанією для захисту життя, здоров'я, а також майнових інтересів клієнта у випадку страхових подій. Обов'язкове страхування, яке здійснюється ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» на підставі угод з ліцензованими страховиками, передбачає попереднє оформлення заяви туриста і встановлення ціни, що не перевищує середньоринкових ставок. Туристи мають право обирати будь-яку страхову компанію та зобов'язані підтвердити

укладення договору страхування туроператору.

Щодо практик туроператора, такого як ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел», то компанія реалізує різноманітні види особистого страхування, які охоплюють медичне страхування, страхування від нещасних випадків, майнове страхування, страхування затримки транспорту, страхування витрат, пов'язаних з неможливістю виконати поїздку, а також асистанс і страхування відповідальності власників автотранспорту.

Страховими випадками вважаються такі події, як смерть або інвалідність туриста, яка настала внаслідок нещасного випадку під час дії договору, а також часткова втрата працездатності. Спеціальний вид страхування, асистанс, надає широкий спектр послуг, включаючи технічну, фінансову допомогу та інші, надаючи їх у натуральній формі або у вигляді грошових коштів на місці.

Страхування відповідальності власників автотранспорту покриває громадянську відповідальність за можливе спричинення шкоди іншим особам у результаті дорожньо-транспортної пригоди, забезпечуючи відшкодування матеріальних збитків та витрат на лікування потерпілих.

Коли турист оформляє договір страхування безпосередньо зі страховиком, ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» перевіряє наявність страхового поліса та інтегрує його у договір про туристичне обслуговування. Договір страхування гарантує надання медичної допомоги та відшкодування витрат туристам у разі настання страхового випадку безпосередньо в країні перебування, забезпечуючи страховий захист на весь період подорожі.

Також туристи можуть укласти спеціалізовані договори страхування для покриття конкретних ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі, включаючи страхування на випадок невчасного відльоту, поганої погоди, невиїзду чи неотримання візи. Правила та умови страхування розробляються кожною страховою компанією відповідно до законодавства та нормативних актів, що вимагає від туристів уважного ознайомлення з умовами перед укладенням договору.

При укладенні договору страхування на ТОВ «Туристична компанія

«Скай тревел» обліковується кількість страхових випадків, оскільки сам вони є індикатором наявності проблем з безпекою. Водночас ці виклики можуть пов'язані як з недоліками ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел», так і бути за межами її компетенції з-за необачності самих туристів.

На рис. 2.4 представлено динаміку кількості страхових випадків на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» за 2021-2023 рр.

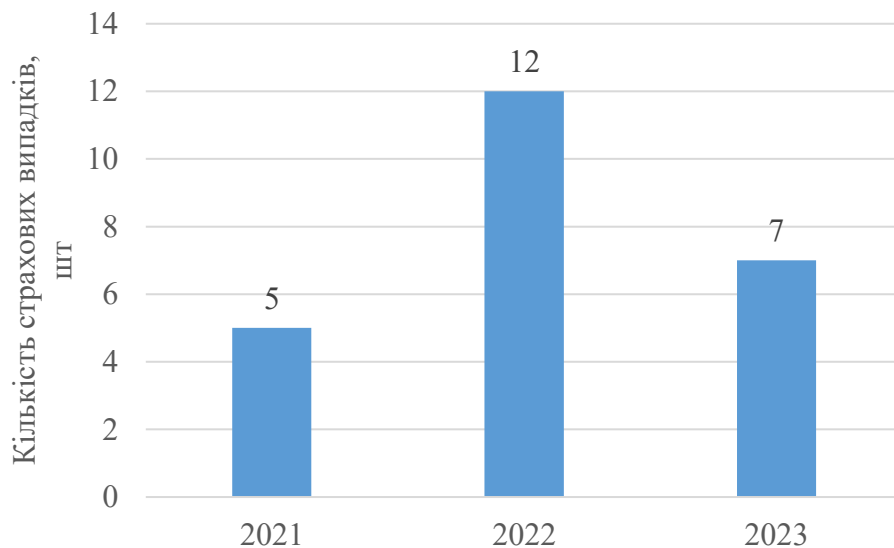


Рис. 2.4. Динаміка кількості страхових випадків на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» за 2021-2023 рр.

З рис. 2.4 видно, що найбільша кількість страхових випадків, пов'язаних з туристичними подорожами, які були організовані ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» спостерігалася в 2022 р., що обумовлено підвищенням ризиків в цьому році. Однак вже в 2023 р., не зважаючи на те, що кількість ризиків залишилася з постійного продовження воєнного стану, кількість страхових випадків почала скорочуватися і знизилася з 12 в 2022 р. до 7 в 2023 р. при цьому вона все одно ще була вище порівняно з 2021 р. і зросла за цей період на 2 випадки або на 40%. Це свідчить про поступову адаптацію туристичного ринку до умов воєнного стану.

Для кращого врахування безпекових ризиків на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» було запроваджено механізм прийняття та перегляду скарг, пов'язаних з безпекою туристичних подорожей. Кожен турист може

перед туристичною мандрівкою, під час неї або після неї через мережу інтернет подати відповідну скаргу, де описати можливі недоліки діяльності компанії, що пов'язані з безпекою туристичних подорожей. Окрім цього, турист може подати таку скаргу безпосередньо в офісі ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел».

На рис. 2.5 представлена їх динаміка таких скарг, які були подані туристами за останні три роки.

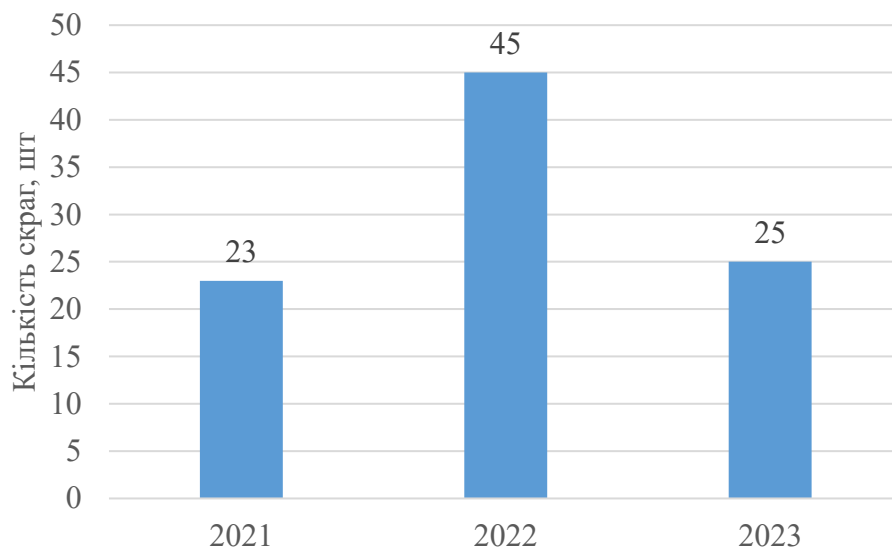


Рис. 2.5. Динаміка скарг на безпеку під час туристичних подорожей

З рис. 2.5 видно, що кількість скарг на ситуації, пов'язані з безпекою подорожей найбільшою була в 2022 р. і склала 45 шт. При цьому в 2023 р. вона скоротилася і майже досягла рівня 2021 р. Варто відзначити, що переважна більшість скарг була пов'язана з питаннями безпеки, які не стосуються самого ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел», зокрема в 5 випадках в 2023 р. туристи відстали від екскурсійної групи, в 8 випадках туристи отримали травми під час пішого пересування з причин власної необачності. В одному випадку туристична група пересувалася на мікроавтобусі, який потрапив у дорожньо-транспортну пригоду. В усіх випадках приймалися відповідні рішення та проблеми з безпекою на підприємстві намагалися оперативно вирішити.

В 2024 р. на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» проводилося

опитування туристів з метою оцінити стан безпеки туристичних подорожей. Для цього було розроблено спеціальну анкету (Додаток Д). В процесі анкетування було опитано 23 особи, визначено середню оцінку на підставі їх відповідей.

Результати оцінки стану безпеки туристичних подорожей на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» представлено на рис. 2.6.

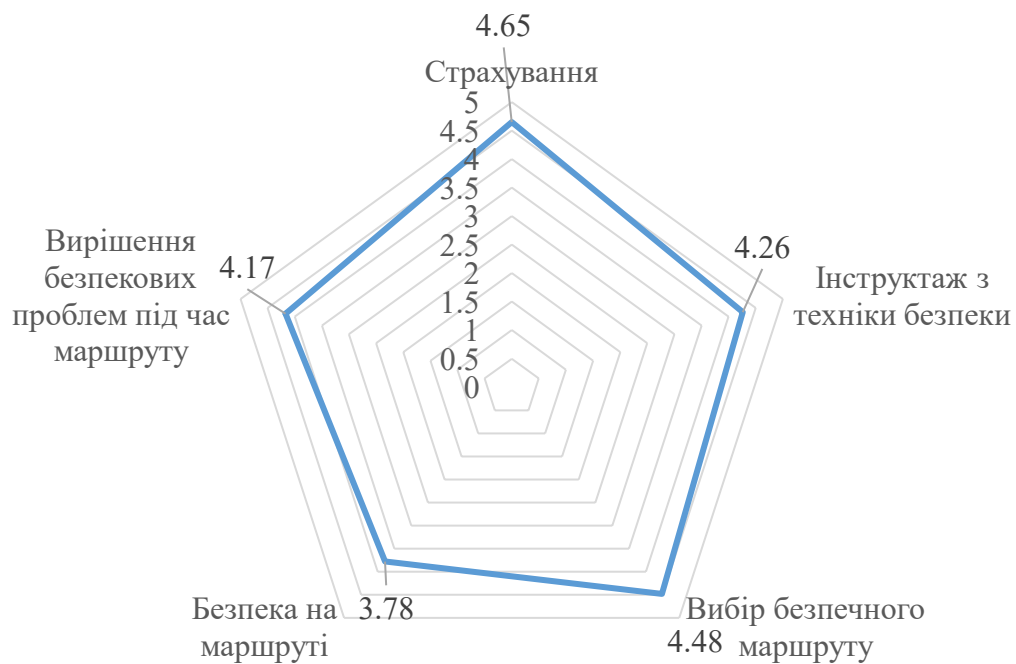


Рис. 2.6. Оцінка системи безпеки туристичних подорожей на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел»

З рис. 2.6 видно, що найкращим заходом на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» є страхування туристів від ризиків (4,65 бали). Варто зазначити, що страхування включає в себе не тільки оформлення договору зі страхування з кожним туристом, який передбачає ризики та страхове відшкодування за їх настання. Це ще й робота з туристом у випадку настання страхових випадків.

На другому місці стоїть вибір безпечного туристичного маршруту (4,48%). В цьому контексті компанія намагається обирати самі безпечні туристичні маршрути з метою не нараження туристів на додаткові небезпеки. Водночас саме ризиковий туризм є більш прибутковим. Вимагає покращення на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» безпека на самому маршруті, яка оцінена в 3,78 бали та вирішення безпекових проблем під час самого маршруту (4,17 бали). В цьому контексті варто відзначити, що під час маршруту в інструкторів не завжди є засоби першої допомоги. Трапляються ситуації, коли інструктор немає належних навичок надання першої медичної допомоги.

Висновки до розділу 2

ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» була створена в 2012 р. сьогодні підприємство функціонує на ринку внутрішнього та виїздного туризму, має відповідну ліцензію на надання туристичних послуг. Компанія спеціалізується на наданні різноманітних туристичних послуг, що включає діяльність туристичних агентств та операторів, бронювання і супутні послуги, а також широкий спектр інших послуг, включаючи оптову і роздрібну торгівлю, фінансове посередництво, консалтинг, маркетингові дослідження та багато іншого. Підприємство має лінійну організаційну структуру та 5 осіб персоналу. Чистий дохід від реалізації досяг 1240,6 тис. грн. чистий прибуток – 537,2 тис. грн. Вартість активів підприємства зростає. На підприємстві відсутні основні засоби, частка власного капіталу в структурі джерел фінансування активів низька, серед позикового капіталу переважають поточні зобов'язання. На підприємстві вимагає поліпшення платоспроможність, хоча в 2023 р. зросла кількість найбільш ліквідних коштів. Позитивним є зростання ділової активності та рентабельності діяльності.

За останні три роки кількість внутрішніх туристів скорочується, а виїздних – зростає. На підприємстві реалізують екскурсійні тури, шопінг-тури, гастро-тури, круїзи, весільні тури, спортивний відпочинок та екзотичні тури.

Підприємство співпрацює з низкою відомих операторів: SAYAMA Travel Group, Ambotis Holidays, Intour Maldives, 7South, Desert Adventures, Diesenhuis Unitours, Intour Polska. На підприємстві встановлено систему бронювання Galileo. В 2023 р. на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» було реалізовано 294 тури, обслуговувано 890 туристів. Загальна кількість днів туру склала 7513, вартість туристичного продукту – 33,9 тис. грн. Переважна більшість туристичних турів була організована в Туреччину та Єгипет.

На ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» багато уваги приділяють безпеці туристичних подорожей. Для цього по кожному туристичному турі визначається перелік викликів та ризиків, які враховуються при організації туристичної мандрівки. Основним інструментом забезпечення безпеки є страхування – з кожним туристом укладається страховий договір. Перед туристичною мандрівкою усі туристи проходять інструктаж з техніки безпеки та отримують пам'ятку з поведінки під час туру. За останні три роки загальна кількість страхових випадків склала 24 штуки, з яких 7 в 21023 р. Для покращення безпекової ситуації на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» було запроваджено механізм прийняття та розгляду скарг з питань безпеки. В 2023 р. було розглянуто 25 таких скарг. Переважна більшість критичних ситуацій пов'язана з самими туристами та їх необачністю. Частина пов'язана з дорожньо-транспортними пригодами під час перевезення туристів. В цілому найкращою за оцінкою самих туристів на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» є саме система страхування туристів. Найгіршою – безпека на самому маршруті.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

3.1. Обґрунтування напрямів забезпечення безпеки туристичних подорожей в сучасних умовах для туристичних підприємств

Проведений аналіз ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» дозволив зробити висновок про те, що в останні роки компанія віддає перевагу зовнішньому туризму порівняно з внутрішнім. Така ситуація обумовлена підвищенням ризиків в Україні, які почали зростати з 2014 р. і особливо великими стали в 2022 р. з початком військової агресії на територію України сусідньої держави.

Водночас внутрішній туризм під час війни не припинився. При чому за деякими оцінками біля 16% українців найбільш важливим вважають активний відпочинок, екотуризм (11%) та рекреаційний туризм (9%). Подієвий туризм популярний у 23%, 22% подорожують в пошуках нових гастрономічних смаків [45].

Війна принесла населенню України значні психологічні проблеми, багато людей були змушені відмовитися від туризму як засобу відпочинку та релаксу від повсякденних турбот в умовах воєнного стану. Однак війни не тривають вічно, а тому вже сьогодні підприємствам туристичної сфери варто готуватися до відновлення внутрішнього туризму.

Війна суттєво вплине на подальший розвиток внутрішнього туризму в Україні, трансформуючи його у багатьох аспектах. По-перше, варто очікувати буму внутрішнього туризму після війни. По-друге, якщо під час війни зросла увага до безпеки та надійності туристичних послуг, оскільки туристи віддають перевагу подорожам у більш спокійні регіони, уникаючи територій, де є ризик бойових дій, то післявоєнний період туризм буде поступово повертатися на території, в яких був заборонений туризм у зв'язку з воєнними діями. По-третє, післявоєнна відбудова сприятиме активізації внутрішнього туризму,

зокрема гірського та екологічного, оскільки люди прагнуть відновлення та відпочинку на природі. Це також підтримуватиме економіку місцевих громад, які постраждали від війни, сприяючи їх відновленню. По-четверте, війна підвищила патріотичні настрої, що спонукатиме багатьох українців більше подорожувати своєю країною, відкриваючи для себе нові місця та підтримуючи вітчизняний туристичний сектор. Інвестиції в інфраструктуру та розвиток нових туристичних маршрутів також відіграють важливу роль, забезпечуючи кращі умови для подорожей. Загалом, війна змінить пріоритети та поведінку туристів, змусивши їх зосередитися на внутрішньому туризмі як на більш безпечному, економічно вигідному та патріотичному способі відпочинку.

Активізація внутрішнього туризму в Україні після війни, особливо в контексті активного туризму, може бути обґрунтована кількома факторами:

1. Потреба у відновленні: після війни люди шукають способи психологічного та емоційного відновлення. Природа, зокрема гори та туристичні походи, часто сприяють заспокоєнню, релаксації та відновленню внутрішнього балансу.

2. Патріотизм і підтримка економіки: після війни люди можуть бажати підтримати свою країну, вкладаючи гроші у внутрішній туризм. Це не лише допомагає економіці, але й сприяє відновленню постраждалих регіонів.

3. Безпека і стабільність: після війни внутрішній туризм може здаватися безпечнішим вибором порівняно з міжнародними подорожами. Люди будуть більше орієнтуватися на свої власні ресурси та інфраструктуру.

4. Відкриття нових місць: після війни може відкритися багато нових місць, які раніше були недоступні або маловідомі, включаючи як природні, так і культурні об'єкти.

5. Інфраструктурні інвестиції: після війни можуть бути значні інвестиції у відновлення та розвиток інфраструктури, що зробить внутрішній туризм більш привабливим та доступним.

6. Збереження та популяризація культурної спадщини: війна може

підвищити інтерес до збереження національної культурної спадщини. Туристичні походи можуть включати відвідування історичних місць та пам'яток, що сприятиме їх популяризації та збереженню.

7. Економічні фактори: подорожі всередині країни можуть бути дешевшими, що зробить їх більш привабливими для людей з обмеженими фінансовими можливостями після війни.

8. Екологічний туризм: відновлення природи після воєнних дій може привернути увагу до екологічного туризму. Люди можуть бути зацікавлені у відвідуванні місць, де відбуваються природоохоронні проекти та зусилля щодо відновлення екосистем.

Ці фактори разом можуть призвести до значного зростання внутрішнього туризму в Україні після війни. Саме тому ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» необхідно бути готовою до такої ситуації і вже сьогодні розробляти та готувати нові туристичні маршрути для внутрішнього туризму. Однак в цьому контексті постане проблема підвищення рівня безпеки таких туристичних подорожей.

Ця проблема має вирішуватися на декількох рівнях.

По-перше на рівні держави. В цьому контексті в останні декілька років актуальним питанням є прийняття Туристичного кодексу. Для забезпечення безпеки туристичних подорожей, Туристичний кодекс повинен врегулювати кілька ключових питань:

1. Стандарти безпеки. Кодекс має передбачати встановлення мінімальних стандартів безпеки для всіх туристичних об'єктів і послуг, включаючи транспорт, проживання, екскурсії та туристичні маршрути, включи вимоги до обладнання, навчання персоналу та інфраструктури.

2. Ліцензування та сертифікація. Запровадження обов'язкової ліцензування та сертифікації для туристичних операторів, гідів та інших професіоналів у сфері туризму. Це гарантує, що всі суб'єкти туристичної діяльності відповідають визначеним стандартам якості та безпеки.

3. Інформаційне забезпечення. Кодекс має регулювати вимоги щодо

надання туристам повної та достовірної інформації про потенційні ризики, правила безпеки та екстрені контакти. Даний напрямок включає розробку та поширення інформаційних матеріалів, а також навчання туристів основам безпечної поведінки.

4. Екстрені заходи та протоколи. В Кодексі мають бути визначені чіткі протоколи на випадок надзвичайних ситуацій, включаючи процедури евакуації, надання першої допомоги, координації з рятувальними службами та взаємодії з місцевими органами влади.

5. Забезпечення страхування. Кодекс має передбачати вимоги до обов'язкового страхування для туристів і туристичних операторів. В Кодексі мають міститися норми медичного страхування, страхування від нещасних випадків та відповідальності перед третіми особами.

6. Контроль та нагляд. В Кодексі потрібно визначити механізми контролю та нагляду за виконанням вимог безпеки в туризмі. Даний напрямок передбачає врегулювання питань регулярних інспекцій, аудиту та можливості накладання санкцій за порушення.

7. Екологічна безпека. В Кодексі потрібно передбачити норми регулювання питань екологічної безпеки та стійкого розвитку туризму. Вони мають включати обмеження на діяльність, яка може завдати шкоди природному середовищу, та вимоги до екологічно відповідальної поведінки туристів.

8. Навчання та підготовка. Кодекс повинен передбачати врегулювання вимог до навчання та підготовки як туристичних операторів, так і туристів, що включатиме курси з безпеки, першої допомоги, орієнтування на місцевості та інших важливих навичок.

9. Захист прав туристів. В кодексі має бути закріплено право туристів на безпеку, компенсацію збитків та доступ до правосуддя, створення механізмів розгляду скарг і вирішення спорів. Окрім цього кодекс має включати і норми, які визначають обов'язки туристів в сфері безпеки.

10. Міжнародне співробітництво. Кодекс має врегульовувати питання

міжнародного співробітництва в сфері туризму, включаючи обмін інформацією, спільні заходи з безпеки та координацію дій у випадку надзвичайних ситуацій, що охоплюють кілька країн.

Включення цих питань у Туристичний кодекс допоможе створити безпечне та сприятливе середовище для розвитку туризму, захищаючи як туристів, так і тих, хто працює у цій сфері.

По, друге, ці норми мають бути розвинені на регіональному рівні. Обласні та районні органи місцевої влади повинні турбуватися про створення безпечного середовища для туризму. Наприклад, гарантувати протимінну безпеку на туристичних маршрутах; формувати готельний кластер регіону, забезпечувати безпеку туристів в місцях краєзнавчих пам'яток, створювати відповідні служби порятунку тощо.

По-третє, про посилення безпеки туристів має подбати і саме підприємство. Зокрема для посилення безпеки туристів ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» може впровадити наступні заходи:

1. Розробка детальних маршрутів:
 - створення докладних карт маршрутів із зазначенням всіх потенційно небезпечних ділянок;
 - встановлення на маршрутах інформаційних знаків та маркерів.
2. Покращення інформованості туристів:
 - проведення передтуристичних інструктажів щодо правил поведінки та безпеки;
 - роздача брошур та інформаційних матеріалів з детальними інструкціями щодо дій у надзвичайних ситуаціях.
3. Навчання та підготовка персоналу:
 - регулярне навчання гідів та співробітників підприємства надання першої допомоги та рятувальних операцій;
 - проведення тренувань і симуляцій для відпрацювання дій у надзвичайних ситуаціях.
4. Обладнання та засоби безпеки:

– закупівля та забезпечення туристів необхідними засобами безпеки, такими як аптечки першої допомоги, захисне спорядження, радіостанції, GPS-навігатори;

– встановлення на маршрутах рятувальних станцій із запасами води, їжі, медичних засобів та іншого необхідного обладнання.

В табл. 3.1 представлено засоби безпеки, які може закупити ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» для забезпечення безпеки туристів.

Таблиця 3.1

Засоби безпеки, які може закупити ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» для забезпечення безпеки туристів

Категорія	Засоби безпеки
Індивідуальні засоби	Аптечки першої допомоги
	Індивідуальні засоби захисту (каски, налокітники, наколінники)
	Засоби особистої гігієни (дезінфектори, маски)
	Водовідштовхувальні куртки та одяг
Технічні засоби	GPS-навігатори та карти
	Радіостанції та супутникові телефони
	Ліхтарики та налобні ліхтарі
	Захисні окуляри та сонцезахисний крем
Рятувальне обладнання	Рятувальні жилети та круги
	Рятувальні мотузки та альпіністське спорядження
	Набори для водопідготовки (фільтри, таблетки для очищення води)
	Носилки та евакуаційні системи
Медичні засоби	Портативні дефібрилятори
	Засоби для зупинки кровотеч (турнікети, бинти)
	Теплові ковдри та термоізоляційні матеріали
Пожежна безпека	Вогнегасники
	Протипожежні ковдри
Інформаційні засоби	Інструкції з безпеки та інформаційні брошури
	Знаки та маркери для позначення безпечних маршрутів
Навчання та тренування	Тренувальні комплекти для надання першої допомоги
	Симулятори для навчання рятувальних операцій

Засоби безпеки, представлені в табл. 3.1 допоможуть ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» забезпечити високий рівень безпеки для своїх клієнтів, знижуючи ризики та підвищуючи довіру до наданих послуг.

5. Моніторинг та контроль:

– впровадження системи моніторингу туристичних груп за допомогою

GPS-трекерів;

– постійний зв'язок між гідами та центральним офісом підприємства для оперативного реагування на будь-які інциденти;

6. Екстрені плани та протоколи:

– розробка детальних планів дій у разі надзвичайних ситуацій, включаючи евакуацію, надання першої допомоги та взаємодію з рятувальними службами;

– встановлення чітких протоколів для швидкого реагування на надзвичайні ситуації.

7. Покращення інфраструктури:

– інвестування в покращення туристичної інфраструктури, зокрема, встановлення додаткових оглядових майданчиків, захисних бар'єрів на небезпечних ділянках маршрутів;

– розробка безпечних місць для відпочинку, ночівлі та укриття у разі погіршення погодних умов.

8. Залучення спеціалізованих служб:

– співпраця з місцевими рятувальними службами, організація спільних тренувань та навчань;

– налагодження оперативної взаємодії з медичними установами та службами швидкої допомоги.

9. Оцінка ризиків та аналіз:

– проведення регулярних оцінок ризиків для виявлення нових потенційних небезпек та розробка відповідних заходів для їх мінімізації;

– збір та аналіз зворотного зв'язку від туристів для вдосконалення заходів безпеки.

Впровадження цих заходів дозволить значно підвищити рівень безпеки туристів, що, в свою чергу, підвищить їх довіру до ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» та сприятиме зростанню можливостей підприємства. Окрім цього, підвищення рівня безпеки туристів дозволить ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» більш активно використовувати такі напрямки

внутрішнього туризму, як гірський туризм (спелеотуризм), рафтинг та туристичні походи на байдарках, повітряний туризм, роупджампінг, каньйонінг, гідроспідінг, каное на бурхливій воді, фрідайвінг, дайвінг, глибоке занурення, підводне полювання, кайтбординг, вейкбординг, віндсерфінг та інші види екстремального туризму. В свою чергу зайняття підприємством цієї ніши туризму сприятиме зростанню виручки від реалізації за рахунок додаткового залучення клієнтів та підвищить прибутковість туристичної діяльності.

3.2. Розробка стратегії підвищення безпеки туристичних подорожей для ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел»

Ефективність та стратегічні можливості ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» щодо підвищення безпеки туристичних подорожей можна показати на прикладі відкриття нового для підприємства напрямку екстремального туризму – спелеоподорожей.

Небезпеки спелеоподорожі можна поділити на дві великі групи:

– небезпеки через специфіку підземного світу: природні обвали та каменепаді, скупчення шкідливих газів, водні небезпеки;

– небезпеки, пов'язані з недостатньою технічною підготовкою учасників походу та відсутністю спеціального спорядження.

Підприємство може розробити програму туристичної подорожі по Кришталевій печері, яка знаходиться в с. Кривче Борщівського району Тернопільської області. Якщо говорити безпосередньо про цю печеру, то вона відноситься до 1 категорії складності. Для її відвідування і проходження потрібно мінімальна кількість допоміжних засобів, до яких можна віднести спеціальне туристське спорядження. В цілому перші кілометри маршруту обладнані для відвідувань і освітлені, тому відвідування Кришталевої не вимагає жодних фізичних зусиль на цьому етапі, але далі ситуація складнішає і тому тур відноситься до екстремальних.

Кришталева печера – карстова печера у гіпсах, із загальною довжиною лабіринтів у 23 км. Відкрита у 1721 році. У 1963 почала функціонувати як туристичний комплекс (була визнана найдовшою горизонтальною печерою СРСР). Характеризується підвищеною іонізацією повітря та води, а також абсолютною відсутністю будь-яких вірусів. Постійна температура повітря - 9-10 ° С при 100% вологості. Кришталева – одна з найкрасивіших печер України. Її стіни вкриті кристалами гіпсу різних відтінків (білими, червоними, блакитними і навіть чорними) у світлі ліхтариків вони створюють ефект фантастичного мерехтіння.

Метою розробки програми є забезпечення безпеки при організації туристичної діяльності та обслуговування туристів на прикладі пішого походу вихідного дня Кришталевою печерою.

У ході досягнення мети вирішуються такі завдання:

- встановити можливі ризики та організувати роботу щодо них усунення;
- забезпечити контроль за дотриманням безпеки у пішому поході вихідного дня;
- розробити технологічну документацію походу вихідного дня.

Розробка програми із забезпечення безпеки туристів у поході вихідного дня Кришталевою печерою проходить в кілька етапів, що представлені у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Етапи розробки програми забезпечення безпеки туристів по
Кришталевій печері

Етап та строки проведення	Заходи	Відповідальні	Витрати
1	2	3	4
Спортивно-класифікаційне обґрунтування маршруту На здійснення даного етапу дається 10 січня – 24 січня	Вибір району подорожі, аналіз небезпечних та складних ділянок на маршруті Попередній обхід маршруту	Керівник туристської групи, помічник керівника	Спелеологічне спорядження для проходження по маршруту

Продовження табл. 3.2

1	2	3	4
Розробка паспорту траси походу Строки проведення – 24 – 5 лютого	Прописується коротка характеристика походу; вказується схема траси з умовними позначеннями зупинкових пунктів; описуються складні ділянки; уточнюється кліматична обстановка в районі на момент походу.	Помічник керівника туристичної групи	Папір
Розробка зведення правил (створюється протягом лютого)	Збори організаторів походу	Керівник туристської групи	папір
Оренда/закупівля спелеологічного спорядження та пошук/найм професійного інструктора (березень)	Пошук організацій, торгуючих професійним спелеологічним обладнанням оптом. Проведення співбесід з потенційними інструкторами пішого походу	Керівник	Закупівля касок, ліхтарів та живлення на групи з 10 чоловік + 1 інструктор обійдеться в 25 тис. грн, Заробітну плату інструктору виплачується з розрахунку 2 тис. грн/похід
Розробка пам'яток туристу з короткою інформацією та характеристикою даного походу	Оформлення буклету з короткою інформацією про похід	Менеджер фірми	Папір
Оформлення журналу з техніки безпеки квітень	Купівля журналу та його ведення	Інструктор з техніки безпеки	Журнал, вартість 30 грн.
Складання технологічної документації (квітень)	Прописується прізвищний список складу туристської групи, що проводить дослідження маршруту, план маршруту. У пакет документації входить: - технологічна карта туристичної подорожі; - паспорт траси походу; - маршрутний лист	Керівник організації	Папір

Таким чином, як видно з табл. 3.2, в ході першого та другого етапів проводиться спортивно - класифікаційне обґрунтування маршруту та розробляється безпосередньо сама траса походу. На третьому та п'ятому етапі керівником організації та менеджерами створюється зведення правил у виді інструктажу з техніки безпеки та коротка пам'ятка для туристів, при відправленні у подорож.

При розробці цієї програми безпеки особливу увагу потрібно приділити четвертому етапу, на якому відбувається закупівля спеціального обладнання, і найм висококваліфікованого інструктора, що дуже важливо в організації подібних піших походів зі спуском до печер. На двох останніх етапах створюється журнал з техніки безпеки та оформляється весь пакет технологічної документації.

Етап 1. Спортивно-класифікаційне обґрунтування маршруту.

Підготовка туристичного походу починається з вибору району подорожі. Вже цьому етапі підготовки найважливішими стають наявність у туристської групи картографічного матеріалу та вміння учасників подорожі та інструктора (екскурсовода) грамотно працювати з даним матеріалом.

Щодо забезпечення безпеки, визначення вибору району, характеру маршруту та термінів проведення походу, важливо чітко уявляти собі реальну можливість недостатньо повної відповідності формального досвіду групи туристів присвоєної класифікаційної характеристики формованого маршруту.

Похід вихідного дня Кришталевою печерою відноситься до I категорії складності, до участі у походах I категорії складності допускаються особи не молодші 14 років, керівниками походів I категорії складності можуть бути особи, які досягли 18 років. Туристський маршрут пішого походу Кришталевою печерою, проходження якого заплановано по пересіченій місцевості селища, здійснюється за витоптанною туристичними групами пішохідної стежки. На маршруті є такі природні перешкоди, як схили та вузькі стежки. Загалом відзначимо, що стежки безпечні для проходження туристів нею.

Пройшовши по всьому маршруту, зроблено висновок, що він відноситься до I категорії складності, природні перешкоди під керівництвом професійного інструктора не є небезпечними для життя і здоров'я туристів.

Маршрут повністю відповідає присвоєній йому категорії по своїй технічній складності, протяжності та тривалості. На найбільш крутих спусках і підйомах є виступи у вигляді сходів, яким зручно та безпечно підніматися та спускатися.

Висячий міст безпечний для проходження ним, не хитається, дуже міцний. На кожному з берегів присутні покажчики, що туристи знаходяться на території Кришталевої печери, що охороняється.

Зазначимо, що біля входу до печери немає особливих покажчиків із позначкою про їх назву і про те, що вхід до них можливий лише за наявності спелеологічного спорядження. Печера досить зручно розташована, спуск до неї проходить по пішохідній стежці.

Даний туристичний похід легкий для проходження, є місця зупинок для відпочинку, у вигляді полян з організованими на них місцями сидіння.

Етап 2. Розробка паспорта траси походу.

На цьому етапі прописується коротка характеристика походу Кришталевою печерою, вказується схема траси з умовними позначеннями зупинкових пунктів, описуються складні ділянки та уточнюється кліматична обстановка в районі на момент участі у пішому поході.

У паспорті траси походу прописується інформаційний листок до туристської путівки, в якому вказується обов'язкова інформація.

До обов'язкової інформації належить:

Маршрут – піший, комбінований.

Тривалість подорожі – 6 годин

Протяжність маршруту – 5 км

До складних ділянок походу можна віднести пересування туристів по вузьким пішохідним стежкам, на яких потрібно бути гранично уважними та обережними.

Етап 3. Розробка комплексу правил.

Організаторами розробляється зведення правил (Додаток Ж).

Етап 4. Оренда/закупівля спелеологічного спорядження та пошук професійного інструктору.

На цьому етапі керівник організації заповує необхідну кількість спелеологічного спорядження, а саме каски та ліхтарі в кількості 11 штук.

У районах, де розведення багать дозволяється (або, принаймні, допускається), у похід беруть спорядження для багаття.

Під час пошуку професійного інструктора як керівника групи в поході вихідного дня Кришталевою печерою слід не забувати про питання соціально-психологічного забезпечення безпеки.

Важливо правильно вибрати керівника походу, а також здійснювати контроль при комплектуванні складу групи, вибрати правильну кандидатуру, яка підтримуватиме не лише високий рівень безпеки в подорожі, але психологічний клімат у туристичній групі.

Етап 5. Розробка пам'ятки туристу.

На цьому етапі відбувається розробка пам'яток туристу з короткою інформацією та характеристикою даного походу

Приклад пам'ятки представлено в додатку 3.

Етап 6. Розробка журналу з техніки безпеки.

У цьому журналі кожен учасник чи його законний представник після ознайомлення з правилами участі у заходах організації розписується за техніку безпеки перед початком походу.

Етап 7. Складання технологічної документації

Програма даного спелеологічного туру та його технологічна документацію розроблено згідно з ДСТУ ISO 21101:2016 «Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги» [18] та ГОСТ 28681.3-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів та екскурсантів» [16].

У пакет технологічної документації цього пішого походу входять:

- технологічна карта екскурсії;
- паспорт траси походу;
- маршрутний лист;
- схеми печери.

Технологічна карта екскурсії – це документ, у якому прописується послідовність огляду даної екскурсії в відповідно до обраної тематики. Технологічна карта містить просторові та часові характеристики окремих етапів екскурсії: тривалість, довжина, зупинки, точки огляду.

Ще одним документом, необхідним для надання пакетом технологічної документації є паспорт траси походу.

Паспорт траси – це маршрут пересування туристів (екскурсантів) даному поході Кришталевою печерою, розроблений відповідно до вимог безпеки.

Документом, що дає право на проведення походу вихідного дня та некатегорійного походу та подорожі, є маршрутний лист встановленого зразка.

У маршрутний лист вписуються відомості про організацію, яка проводить похід (подорож), про район його проведення, керівника та членів туристської групи, а також про тип транспортних засобів (якщо вони використовуються). Наведено у цьому документі і план походу, схема маршруту.

Маршрутний лист (у двох примірниках) заповнюється керівником групи, що підписується відповідальною особою організації, яка проводить похід та засвідчується печаткою профкому, організації. Один екземпляр маршрутного листа група бере з собою в похід, а інший залишається в туристичній компанії, що проводить цей похід для контролю.

Таким чином, розробка програми із забезпечення безпеки туристів під час походу Кришталевою печерою складається з 7 етапів, кожен з яких піддається ретельному плануванню та контролю сторони керівника туристичної групи та керівника організації, що проводить цю подорож.

Ключовим етапом у формуванні програми забезпечення безпеки є

розробка пакету технологічної документації, яка включає технологічну карту екскурсії в даному поході, паспорт траси походу, у якому на етапі попереднього проходження за маршрутом прописуються коротка характеристика траси та небезпечні ділянки. Останнім документом у пакеті технологічної документації є маршрутний лист подорожі.

Важливим фактором у просуванні туристичного продукту є його вартість. Ціна екскурсійного продукту відіграє важливу роль, тому що від вартості залежатиме подальший попит товару. Саме від цін, зрештою залежатимуть досягнуті комерційні результати, а правильно обрана ціна туристського продукту надаватиме вирішальний та довготривалий вплив на конкурентоспроможність туристських продуктів та на діяльність підприємства. Важливо розуміти, що ціна – важливий фактор, має великий вплив на вибір споживача.

Для того, щоб у повному обсязі презентувати та запропонувати до впровадження проекту в реалізацію послуг туристичної агенції, необхідно не лише проаналізувати маркетингову складову, але та економічно обґрунтувати показники витрат на первинну розробку програми із забезпечення безпеки туристів під час походу по Кришталевій печері.

Проведення піших походів не цілорічне, у зв'язку з погодними умовами та раннім заходом сонця, що, безперечно, перешкоджає огляду об'єктів та небезпечно для туристів у даному поході.

Для здійснення розрахунку визначимося, що входить у вартість туристського продукту, а це:

- закупівля спелеологічного спорядження, нашому випадку каски та ліхтарі;
- вартість інструктора;
- друк пакету документів, журнал із техніки безпеки, друкована продукція.

У табл. 3.3 наведено калькуляцію програми із забезпечення безпеки по Кришталевій печері.

Таблиця 3.3

Змінні витрати на реалізацію програми із забезпечення безпеки туристів у час походу Кришталевою печерою

Найменування калькуляційних статей	Вартість в розрахунку на 1 людину, грн	Вартість в розрахунку на групу (10+1 люд. бескоштовно), грн
Друк документів	15	150
Витрати на інструктора	200	2000
Інші витрати	50	500
Всього змінних витрат	265	2650

За даними табл. 3.3 змінні витрати на особу складуть 265 грн. В день планується 2 мандрівки, в місяць 44 мандрівки. Відвідування печери можливо з травня по жовтень включно, тобто 6 місяців, всього $44 * 6 = 264$ мандрівки.

Постійні витрати представлені в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Постійні витрати на реалізацію програми із забезпечення безпеки туристів у час походу Кришталевою печерою

Найменування калькуляційних статей	Сума витрат в рік, грн
Журнал техніки безпеки	90
Адміністративні витрати	25000
Інші витрати	15000
Всього витрат	40090

Загальна сума постійних витрат складе 40090 грн. Вартість адміністративних та інших витрат визначається шляхом розподілу загальних витрат по підприємству на витрати по розробленому туристичному маршруті.

Ціна на маршрут встановлюється виходячи з вартості аналогічних турів – на рівні 600 грн/тур без вартості трансферу. Розрахуємо точку беззбитковості:

$$ТБ = 40090 / (600 - 265) = 119,7 \text{ од. або } 120 \text{ турів.}$$

При запланованій кількості турів в рік виручка від впровадження туру складе $600 * 264 = 158400$ грн. Прибуток складе $158400 - 40090 - 265 * 264 = 48350$ грн.

Витрати на підвищення безпеки шляхом закупівлі спелеогічного

обладнання в 25 тис. грн окупляться на протязі 1 року функціонування туристичного маршруту.

Висновки до розділу 3

Забезпечення безпеки туристичних подорожей в сучасних умовах вимагає комплексного підходу, який включає технічні, організаційні та інформаційні заходи. ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» необхідно інвестувати в сучасні засоби безпеки, такі як GPS-навігатори, рятувальне обладнання, та забезпечити наявність необхідних медичних засобів. Важливу роль відіграє навчання персоналу та туристів, проведення інструктажів і тренувань, що підвищує готовність до дій у надзвичайних ситуаціях. Розробка чітких екстрених планів та налагодження співпраці з місцевими рятувальними службами забезпечить оперативне реагування на інциденти. Інформаційна підтримка туристів через розповсюдження інструкцій і брошур підвищить їх обізнаність і здатність діяти самостійно у випадку небезпеки. Ці заходи не лише підвищать рівень безпеки, але й зміцнять довіру до туристичних підприємств, сприяючи стабільному розвитку туристичної галузі в умовах сучасних викликів.

Стратегія підвищення безпеки туристичних подорожей на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» повинна стосуватися усіх нових турів. Після війни прогнозується активне зростання внутрішнього туризму. Компанія з урахуванням повоєнних ризиків при розробці нових турів повинна враховувати безпекові аспекти. Будь-який новий тур пропонується розроблятися за наступними етапами: спортивно-класифікаційне обґрунтування маршруту; розробка паспорту траси походу; розробка зведення правил; оренда/закупівля обладнання, яке підвищує рівень безпеки туристичної подорожі; розробка пам'яток туристу з короткою інформацією та характеристикою даного походу; оформлення журналу з техніки безпеки квітень; складання технологічної документації. Особливо важливу увагу слід

приділяти закупівлі відповідного обладнання, яке дозволить в залежності від обраного виду активного туризму підвищити рівень безпеки туристів. На прикладі розробки спелеологічного маршруту туристичної мандрівки Кришталевою печерою було перевірено запропоновані етапи, визначено вид та вартість спелеологічного обладнання, розраховано економічну ефективність туристичної мандрівки. Закупівля такого обладнання зможе купитися на протязі 1 року.

ВИСНОВКИ

На підставі результатів проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

1. Безпека в туризмі є комплексним поняттям, що охоплює захист життя, здоров'я, особистих прав та майна туристів від різноманітних внутрішніх та зовнішніх загроз. Сутність безпеки в туризмі полягає в створенні безпечного середовища для подорожей, що дозволяє туристам вільно та безпечно реалізовувати свої права на відпочинок і свободу пересування. Ефективне управління безпекою в туризмі вимагає співпраці між туристами, туристичними операторами, місцевою владою та міжнародними організаціями для забезпечення комплексного підходу до превенції ризиків і реагування на них.

2. Міжнародні особливості забезпечення безпеки туристичних подорожей вимагають від туристів, організаторів подорожей та державних органів високого рівня координації, обізнаності та взаємодії. Враховуючи різноманітність культурних, правових та соціальних норм у різних країнах, важливо заздалегідь планувати та адаптувати заходи безпеки, щоб вони відповідали місцевим умовам. Такі заходи включають стандартизацію надання туристичних послуг, профілактику безпеки туризму, інформування туристів про дотримання місцевих законів, повагу до культурних традицій та страхування. Окрім цього ефективно міжнародне співробітництво та обмін інформацією між країнами та міжнародними організаціями сприяють створенню безпечного середовища для туристів, зменшуючи ризики та підвищуючи загальний рівень безпеки подорожей на глобальному рівні.

3. Вітчизняні гарантії безпеки туристичних подорожей в Україні базуються на комплексному підході до забезпечення безпеки туристів, що включає законодавче регулювання, стандарти обслуговування, вимоги до туроператорів та інших суб'єктів туристичної діяльності. Законодавство вимагає від туроператорів не тільки інформування туристів про потенційні

ризика, але й створювати безпечні умови проживання, харчування, транспортування та відпочинку, а також забезпечення доступу до медичної та юридичної допомоги в разі потреби. Державні органи контролюють дотримання цих вимог, забезпечуючи додатковий рівень захисту. Особливий акцент робиться на страхуванні туристичних подорожей. Таким чином, система гарантій безпеки туристичних подорожей в Україні спрямована на створення безпечного та комфортного середовища для вітчизняних та іноземних туристів, мінімізуючи ризики та забезпечуючи підтримку в екстремальних ситуаціях.

4. ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» була створена в 2012 р. сьогодні підприємство функціонує на ринку внутрішнього та виїздного туризму, має відповідну ліцензію на надання туристичних послуг. Компанія спеціалізується на наданні різноманітних туристичних послуг, що включає діяльність туристичних агентств та операторів, бронювання і супутні послуги, а також широкий спектр інших послуг, включаючи оптову і роздрібну торгівлю, фінансове посередництво, консалтинг, маркетингові дослідження та багато іншого. Підприємство має лінійну організаційну структуру та 5 осіб персоналу. Чистий дохід від реалізації досяг 1240,6 тис. грн. чистий прибуток – 537,2 тис. грн. Вартість активів підприємства зростає. На підприємстві відсутні основні засоби, частка власного капіталу в структурі джерел фінансування активів низька, серед позикового капіталу переважають поточні зобов'язання. На підприємстві вимагає поліпшення платоспроможність, хоча в 2023 р. зросла кількість найбільш ліквідних коштів. Позитивним є зростання ділової активності та рентабельності діяльності.

5. За останні три роки кількість внутрішніх туристів скорочується, а виїздних – зростає. На підприємстві реалізують екскурсійні тури, шопінг-тури, гастро-тури, круїзи, весільні тури, спортивний відпочинок та екзотичні тури. Підприємство співпрацює з низкою відпомир операторів: SAYAMA Travel Group, Ambotis Holidays, Intour Maldives, 7South, Desert Adventures, Diesenhaus Unitours, Intour Polska. На підприємстві встановлено систему бронювання

Galileo. В 2023 р. на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» було реалізовано 294 тури, обслуговувано 890 туристів. Загальна кількість днів туру склала 7513, вартість туристичного продукту – 33,9 тис. грн. Переважна більшість туристичних турів була організована в Туреччину та Єгипет.

6. На ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» багато уваги приділяють безпеці туристичних подорожей. Для цього по кожному туристичному турі визначається перелік викликів та ризиків, які враховуються при організації туристичної мандрівки. Основним інструментом забезпечення безпеки є страхування – з кожним туристом укладається страховий договір. Перед туристичною мандрівкою усі туристи проходять інструктаж з техніки безпеки та отримують пам'ятку з поведінки під час туру. За останні три роки загальна кількість страхових випадків склала 24 штуки, з яких 7 в 21023 р. Для покращення безпекової ситуації на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» було запроваджено механізм прийняття та розгляду скарг з питань безпеки. В 2023 р. було розглянуто 25 таких скарг. Переважна більшість критичних ситуацій пов'язана з самими туристами та їх необачністю. Частина пов'язана з дорожньо-транспортними пригодами під час перевезення туристів. В цілому найкращою за оцінкою самих туристів на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» є саме система страхування туристів. Найгіршою – безпека на самому маршруті.

7. Забезпечення безпеки туристичних подорожей в сучасних умовах вимагає комплексного підходу, який включає технічні, організаційні та інформаційні заходи. ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» необхідно інвестувати в сучасні засоби безпеки, такі як GPS-навігатори, рятувальне обладнання, та забезпечити наявність необхідних медичних засобів. Важливу роль відіграє навчання персоналу та туристів, проведення інструктажів і тренувань, що підвищує готовність до дій у надзвичайних ситуаціях. Розробка чітких екстрених планів та налагодження співпраці з місцевими рятувальними службами забезпечить оперативне реагування на інциденти. Інформаційна підтримка туристів через розповсюдження інструкцій і брошур підвищить їх

обізнаність і здатність діяти самостійно у випадку небезпеки. Ці заходи не лише підвищать рівень безпеки, але й зміцнять довіру до туристичних підприємств, сприяючи стабільному розвитку туристичної галузі в умовах сучасних викликів.

8. Стратегія підвищення безпеки туристичних подорожей на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» повинна стосуватися усіх нових турів. Після війни прогнозується активне зростання внутрішнього туризму. Компанія з урахуванням повоєнних ризиків при розробці нових турів повинна враховувати безпекові аспекти. Будь-який новий тур пропонується розроблятися за наступними етапами: спортивно-класифікаційне обґрунтування маршруту; розробка паспорту траси походу; розробка зведення правил; оренда/закупівля обладнання, яке підвищує рівень безпеки туристичної подорожі; розробка пам'яток туристу з короткою інформацією та характеристикою даного походу; оформлення журналу з техніки безпеки квітень; складання технологічної документації. Особливо важливу увагу слід приділяти закупівлі відповідного обладнання, яке дозволить в залежності від обраного виду активного туризму підвищити рівень безпеки туристів. На прикладі розробки спелеологічного маршруту туристичної мандрівки Кришталевою печерою було перевірено запропоновані етапи, визначено вид та вартість спелеологічного обладнання, розраховано економічну ефективність туристичної мандрівки. Закупівля такого обладнання зможе купитися на протязі 1 року.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 7 визначних печер України, в яких варто побувати. URL: <https://www.mandria.ua/ukraine/visafree/14782> (дата звернення 27.03.2024).
2. Багрєєва Я. І. Державні стандарти у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування. Матеріали X Всеукраїнської студентської наукової конференції «Актуальні проблеми природничих та гуманітарних наук у дослідженнях студентської молоді «Родзинка-2008». м. Черкаси, 24-26 квітня 2008 р. Черкаси: Видавництво ЧНУ, 2008. С. 9-10.
3. Барівнок Н. В. Безпека туристів під час подорожей як важливий чинник організації туризму. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10720/1/86-90.pdf> (дата звернення 27.03.2024).
4. Безпека в екотуризмі. URL: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=24939> (дата звернення 17.03.2024).
5. Безпека при проведенні краєзнавчо-туристичних подорожей. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/29203/1/Лекція%2010.%20Безпека%20при%20проведенні%20краєзнавчо-туристичних%20подорожей.pdf> (дата звернення 07.04.2024)
6. Безпека туризму як об'єкт регіональних економічних досліджень. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/golod2.htm (дата звернення 18.03.2024).
7. Безпека туриста – запорука вдалої подорожі. URL: <https://www.legalaid.gov.ua/publikatsiyi/bezpeka-turysta-zaporuka-vdaloyipodorozhi/> (дата звернення 27.03.2024).
8. Безпека туристів в Українських Карпатах. Поради рятувальників. URL: https://karpaty.rocks/sites/default/files/porady_ryatuvalnikov_v_karpatah.pdf (дата звернення 27.03.2024).
9. Вихристенко Б. І. Теоретичні та практичні проблеми удосконалення туристичного законодавства України. URL: https://reposit.uni-sport.edu.ua/bitstream/handle/787878787/2322/Опанасюк_Пробл%20удоскон%20тур%20зак-ва.pdf?sequence=1&isAllowed=y (дата звернення

- 27.03.2024).
10. Відродження туризму після війни: про що каже міжнародний досвід та які можливості є для України? URL: https://visitukraine.today/uk/blog/3658/reviving-tourism-after-the-war-what-does-international-experience-tell-us-and-what-opportunities-are-there-for-ukraine#google_vignette (дата звернення 27.03.2024).
 11. Гаазька декларація Міжпарламентської конференції з туризму від 14 квітня 1989 р. URL: https://studwood.net/1141705/turizm/gaazka_deklaratsiya (дата звернення 17.03.2024)
 12. Гаталяк О. М., Стецький В. В. Страхування у туризмі: навч. посібн. Львів: ЛНУ ім. Ів. Франка, 2020. 114 с.
 13. Глобальний етичний кодекс туриста від 01 жовтня 1999 р., прийнятий Генеральною асамблеєю ВТО. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/201527__201592 (дата звернення 17.03.2024)
 14. Голод А. Фактори безпеки туризму в регіоні: сутність та структура. *European Journal of Economics and Management*. 2016. Vol. 2 Issue 1. С. 21-25
 15. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.
 16. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=78875 (дата звернення 27.03.2024).
 17. Данчевська І. Р. Безпека туризму України в умовах воєнного стану. *Вісник Національного технічного університету*. 2022. №2. С. 25-31
 18. ДСТУ ISO 21101:2016 «Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги». URL: http://efp.in.ua/public_html/uploads/articles/files/38/823/efp_02_Smiesova,_Miasoid,_Lezhnieva_6.pdf (дата звернення 27.03.2024).
 19. Дуга В. О. Менеджмент безпеки в агротуризмі. *Ефективна економіка*.

2016. №12. С. 24-26
20. Кирилюк І. М. Безпека у туризмі як чинник сталого розвитку туризму. *Освіта і наука у сфері національної безпеки: проблеми та пріоритети розвитку* : збірник матеріалів III міжнародної науково-практичної конференції / 14 червня 2019 р., м. Острог / Упорядн.: Дорогих С.О., Доронін І.М., Довгань О.Д., Лебединська О.В., Пилипчук В.Г., Радзієвська О.Г., Романов М.С. – НУОА, НДІП НАПрН України. Київ: ТОВ «Видавничий дім «АртЕк», 2019. С. 157-160.
21. Коваль П.Ф. Технологія туристичної діяльності: конспект лекцій. Чернігів: ЧДУ, 2006. 119 с.
22. Кожухівська Р. Б. Організація безпеки підприємницької діяльності в туризмі. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 36. С. 40-44.
23. Кожухівська Р. Безпекова діяльність у сфері туризму та рекреації в Україні: аналітичний огляд. *Економіка та суспільство*. 2023. №53. С. 40-46.
24. Козинець В. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посіб. / Віталій Козинець ; Київ. ун-т туризму, економіки і права. Київ : Кондор, 2006. 575 с.
25. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності [текст] : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 272 с.
26. Кокорєва О. В. Маркетингове дослідження діяльності туристичного підприємства. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/147038479.pdf> (дата звернення 27.03.2024).
27. Кондель В. М. К64 Методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни «Безпека туризму» / В. М. Кондель; Полтав. нац.пед. ун-т імені В. Г. Короленка. Полтава : ПП «Астроя», 2020. 162 с.
28. Коробейникова Я. С. Безпека туризму та туристичні формальності: конспект лекцій. ІваноФранківськ : ІФНТУНГ, 2012. 85 с.
29. Кравченко Л. В. Безпека у туризмі як ключовий фактор сталого розвитку туризму. URL: https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/7014/1/BEZPEKA_U_TURYZMI.pdf (дата звернення 27.03.2024).

- 30.Крупеня І. М. Напрями вдосконалення регулювання розвитку туризму в Україні. *Вісник НТУУ «КПІ»*. 2023. №2. С. 40-46.
- 31.Маркіна І.А. Управління безпекою туристичного бізнесу. *Економіка Криму*. 2012. № 1 (38). С. 174-176.
- 32.Маркіна І.А. Управління безпекою туристичного бізнесу: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2012. 365 с.
- 33.Міждержавний стандарт (ГОСТ 28681.1-95) «Туристично-екскурсійне обслуговування». URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=93829 (дата звернення 17.03.2024)
- 34.Молотова С. П. Продовольча безпека в туризмі. Збірник матеріалів XIV Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених та студентів міжнародною участю «Проблеми формування здорового способу життя у молоді» / Міністерство освіти і науки України. Одеса: ОНЛХТ, 2021. С. 213-214.
- 35.Одінцова Є. М., Мареха І. С. Безпекові аспекти та ризик у туристичній діяльності. URL: <https://repository.sspu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0a902fae-416c-49c3-b6d6-b5412fe292a6/content> (дата звернення 27.03.2024).
- 36.Організація і проведення туристських походів. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/28811/1/Лекція%207%20ПТСМ.pdf> (дата звернення 27.03.2024).
- 37.Охріменко О. Поради небайдужого туристам і не тільки... *Страхова справа*. URL: <http://forinsurer.com/public/05/03/01/1735> (дата звернення 27.03.2024).
- 38.Перелік національних стандартів сфери туризму. URL: <https://www.if.gov.ua/storage/app/sites/24/documentu-2021/tbib-perelik-natsionalnikh-standartiv-sferi-turizmu.pdf> (дата звернення 27.03.2024).
- 39.Подорожі під час війни: яких правил безпеки варто дотримуватись. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/podorozhi-pid-chas-viyni-yakih-pravil-bezpeki-varto-dotrimuvatis> (дата звернення 27.03.2024).
- 40.Про затвердження Порядку надання туристичних послуг у м. Києві:

- Затверджено Рішенням Київської міської ради VII сесії XXIV скликання.
URL: https://ips.ligazakon.net/document/view/mr040112?an=296&ed=2004_03_18 (дата звернення 17.03.2024)
41. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. №324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#n12> (дата звернення 17.03.2024)
42. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
43. Смолій В.А., Цибух В.І. Енциклопедичний словник-довідник з туризму Київ: ВД «Слово», 2006. 308 с.
44. Столярчук П. Міжнародна стандартизація туристичних послуг. *Стандартизація сертифікація якість*. 2010. №4. С. 14-18.
45. Тарасовський Ю. Внутрішній туризм. З початку війни понад 45% українців подорожували країною. URL: <https://forbes.ua/news/vnutrishniy-turizm-z-pochatku-viyni-ponad-45-ukraintsiv-podorozhuvali-krainoyu-08092023-15885> (дата звернення 27.03.2024).
46. Тищенко С.В. Безпека в туризмі в сучасних умовах. URL: http://ir.polissiauniver.edu.ua/bitstream/123456789/13057/5/TMDNP_konf_2022.pdf#page=15 (дата звернення 17.03.2024)
47. Топ-самих цікавих печер України. URL: <https://aventour.ua/топ-самых-интересных-пещер-украины/> (дата звернення 27.03.2024).
48. Торяник В. М., Джинджоян В. В. Безпека туризму: навчальний посібник. За заг. ред. доктора юридичних наук, професора, заслуженого юриста України О.В. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2018. 284 с.
49. Туристські дестинації (теорія, управління, брендинг): монографія / А.А. Мазаракі, Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 388 с.
50. Фокін С. П. Безпека у туризмі як чинник сталого розвитку туризму. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/11077/1/Fokin%20S.%20P..pdf>

(дата звернення 27.03.2024).

51. 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.
52. Хартія туризму, прийнята на VI сесії Генеральної асамблеї ВТО 22 вересня 1985 року. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/158880__158880 (дата звернення 17.03.2024)
53. Чорненька Н. В. Безпека туризму: навч. посібник. Київ: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.
54. Шаповал Т. Б. Міжнародно-правове регулювання туризму. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. №7. С. 488-490. URL: http://www.lsej.org.ua/7_2022/118.pdf (дата звернення 17.03.2024)
55. Шелеметьєва Т. В. Swot-аналіз як дієвий інструмент процесу управління розвитком туризму в Україні. *Інтелект XXI*. 2018. № 6. С. 110-113.

ДОДАТКИ

Додаток А



МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ
(Мінекономрозвитку)

НАКАЗ

05.11.2018

№ 1615

Київ

**Про видачу ліцензії товариству
з обмеженою відповідальністю
"ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ
"СКАЙ ТРЕВЕЛ"**

Відповідно до частини сьомої статті 13 Закону України "Про ліцензування видів господарської діяльності"

НАКАЗУЮ:

Видати товариству з обмеженою відповідальністю "ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ "СКАЙ ТРЕВЕЛ" (вул. Січових Стрільців, 79, м. Київ, 04050, ідентифікаційний код юридичної особи 39342792) ліцензію на право провадження туроператорської діяльності.

Розрахункові реквізити для внесення плати за видачу ліцензії:

рахунок отримувача – 34311896011652;

отримувач коштів – УК у Шевчен.р-ні/Шевченк.р-н/22011800;

код отримувача згідно з ЄДРПОУ – 37995466;

банк отримувача – Казначейство України (ЕАП);

код банку отримувача (МФО) – 899998.

Заступник Міністра

4501

М. І. Тітарчук

Додаток Б

ВИТЯГ З РЕЄСТРУ ПЛАТНИКІВ ЄДИНОГО ПОДАТКУ

Код ЄДРПОУ/реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта*

39342792

(Для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовились від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це контролюючий орган і мають відмітку у паспорті).

Найменування суб'єкта господарювання або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи – підприємця

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ "СКАЙ ТРЕВЕЛ"

Податкова адреса суб'єкта господарювання:

УКРАЇНА, 01054, М.КИЇВ, ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ Р-Н, ВУЛ. ОЛЕСЯ ГОНЧАРА, БУД. 73

Місце провадження господарської діяльності:

НА ЗАМОВЛЕННЯ ПО УКРАЇНІ

Дата обрання або переходу на спрощену систему оподаткування : 08.08.2014 року

Група та ставка платника єдиного податку: група

відсотків до розміру мінімальної заробітної плати із реєстрацією ПДВ
або

ставка у відсотках до доходу без реєстрації ПДВ

Перелік видів господарської діяльності першої та другої груп згідно з КВЕД ДК 009:2010 (КВЕД-2005)

Код згідно з КВЕД	Назва згідно з КВЕД

Дата формування витягу 19.08.2014 року

Найменування контролюючого органу, що видав витяг
2659 ДПІ у ШЕВЧЕНКІВСЬКОМУ Р-НІ ГУ Міндоходів у м.Києві

Дата видачі витягу 19.08.2014 року

Примітка.
Витяг є чинним до внесення змін до Реєстру. Якщо до Реєстру внесені зміни щодо відомостей, які зазначені у витягу, витяг втрачає чинність.

Заступник начальника ДПІ
у Шевченківському р-ні ГУ
Міндоходів у м. Києві



М П (підпис)

Башта І.І.
(прізвище, ініціали)

Додаток В**ВИПИСКА
з Єдиного державного реєстру юридичних осіб,
фізичних осіб-підприємців та громадських формувань****ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ "СКАЙ ТРЕВЕЛ"**

Ідентифікаційний код юридичної особи:
39342792

Місцезнаходження юридичної особи:
04050, м.КИЇВ, ВУЛИЦЯ СІЧОВИХ СТРІЛЬЦІВ, БУДИНОК 79

Дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань:
08.08.2014, 1 074 102 0000 050419

Прізвище, ім'я та по батькові осіб, які мають право вчиняти юридичні дії від імені юридичної особи без довіреності, у тому числі підписувати договори, та наявність обмежень щодо представництва від імені юридичної особи або фізичної особи-підприємця:

КОРФ ВАЛЕНТИНА ОЛЕКСАНДРІВНА (Обмеження згідно статуту) -
керівник

Прізвище, ім'я та по батькові осіб, які мають право вчиняти юридичні дії від імені юридичної особи без довіреності, у тому числі підписувати договори, та наявність обмежень щодо представництва від імені юридичної особи або фізичної особи-підприємця:
відомості відсутні

Дата та номер запису про взяття на облік, назва та ідентифікаційні коди органів статистики, Міндоходів, Пенсійного фонду України, в яких юридична особа перебуває на обліку:

11.08.2014, ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ РЕГІОНАЛЬНОЇ СТАТИСТИКИ,
21680000

11.08.2014, 265914099784, ДПІ У ШЕВЧЕНКІВСЬКОМУ РАЙОНІ ГУ ДФС У М.КИЄВІ, 39561761 (дані про взяття на облік як платника податків)

11.08.2014, 10000000240178, ДПІ У ШЕВЧЕНКІВСЬКОМУ РАЙОНІ ГУ ДФС У М.КИЄВІ, 39561761 (дані про взяття на облік як платника єдиного внеску)

Не підлягає постановці на облік в ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ у зв'язку з прийняттям Закону України від 04.07.2013 № 406-VII "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з проведенням адміністративної реформи"

Дані про основний вид економічної діяльності:

79.11 Діяльність туристичних агентств

Дані про реєстраційний номер платника єдиного внеску:

10000000240178

Клас професійного ризику виробництва платника єдиного внеску за основним видом його економічної діяльності:

7

Дата та час видачі виписки:

08.05.2018 11:33:27

Внесено до реєстру:

ПЕТРУШЕВСЬКА І.В.

Сформовано документ:

ПЕТРУШЕВСЬКА І.В.



Додаток Г

м. Київ,
вул. Гоголівська, 15А



(044) 22-81-992
office@ukr-centr.com.ua

Вих. № КР-39342792
від 24.01.2019р.

Директору
ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ СКАЙ ТРЕВЕЛ, ТОВ
Корф В.О.

Шановна Валентина Олександрівна!

Організаційна комісія «Всеукраїнського галузево-аналітичного центру» (м. Київ) вітає Вас особисто та всіх робітників **ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ СКАЙ ТРЕВЕЛ, ТОВ** з поданням підприємства до нагороди «Компанія року 2018».

За результатами оцінки стабільності та інвестиційної привабливості підприємств регіону м.Київ ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ СКАЙ ТРЕВЕЛ, ТОВ віднесено до числа надійних компаній. В результаті Всеукраїнського дослідження Ваша компанію внесено до реєстру Надійних та інвестиційно привабливих підприємств під номером 48.

З урахуванням показників підприємства та аналізу галузі в цілому, компанія являється перспективною для співробітництва та інвестування. Результати аналітики представлені у відкритому доступі на сайті www.ukr-centr.com.ua. Право використання публікації результатів для інформування клієнтів і партнерів надається згідно правил номінації.

За вагомий внесок у розвиток регіону, здобуття права першості в галузі та відмінну динаміку розвитку підприємства Асоціацією економічного співробітництва та розвитку ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ СКАЙ ТРЕВЕЛ, ТОВ рекомендовано до номінації на статус «Компанія року 2018». Статус «Компанія року» підтверджує, що Ваше підприємство є надійним партнером, престижним роботодавцем та пропонує якісні послуги.

Команда Аналітичного центру ще раз вітає Вас з цією знаковою подією та повідомляє, що Вам надається пріоритетне право отримання:

- Торгової марки та логотипу «Компанія року 2018»
- Національного сертифікату - підтвердження статусу
- Статус-нагороди «Компанія року 2018»
- Розміщення прес-релізу про нагородження в ЗМІ та на нашому сайті
- Відзнаки для кращих працівників компанії

Право отримання нагороди надається виключно кращим компаніям галузі на основі реєстру Надійних та інвестиційно привабливих підприємств і затверджується Аналітичним центром України, Асоціацією економічного співробітництва та розвитку підприємництва та компанією «International business community».

Для отримання умов номінації та переліку затверджених відзнак для Вашого підприємства просимо відповісти на e-mail, або зв'яжіться з працівником відділу по роботі з корпоративними клієнтами,

Лисенко Русланом Петровичем
+38 (044) 228-19-92
sv@ukr-centr.com.ua

З повагою,
Генеральний директор
Майсак В.Г.

CALI TA
LUXURY RESORT

LLC Travel Company
"Sky Travel"

UKRAINE, KYIV



BEST BOOKER
2021

НЕЙМОВІРНА НОВИНА!

НАШЕ ПІДПРИЄМСТВО ВІДЗНАЧЕНО ЗВАННЯМ

ТОВ ТК «СКАЙ ТРЕВЕЛ»



«ЛІДЕР РОКУ 2018»

за результатами загальнодержавного
рейтингування Національного бізнес-рейтингу



Додаток Д

Анкета

оцінки безпеки туристичної подорожі

1. З якими небезпечними чинниками ви зустрілися під час подорожі:

- травмонебезпека;
- вплив навколишнього середовища;
- пожежонебезпека;
- біологічні фактори впливу;
- психофізіологічні навантаження;
- небезпека випромінювань;
- хімічні фактори впливу;
- підвищена запиленість і загазованість;
- інші чинники;
- специфічні фактори ризику

2. Чи укладали ви договір страхування перед туристичною подорожжю?

- так;
- ні.

3. Як би ви оцінили складові безпеки на ТОВ «Туристична компанія «Скай тревел» при організації туристичної подорожі (за 5 бальною шкалою, де 5 – найвищий бал, 1 – найнижчий):

Складова безпеки	Бал
Страхування	
Інструктаж з техніки безпеки	
Вибір безпечного маршруту	
Безпека на маршруті	
Вирішення безпекових проблем під час маршруту	

Додаток Ж

«Правила (інструкція) особистої безпеки учасника пішого походу вихідного дня Кришталевою печерою».

1. Загальні вимоги

1. До участі у поході Кришталевою печерою не допускаються особи, що знаходяться в алкогольному сп'яніння або під впливом наркотичних речовин, а також особи з відсутністю щеплення від кліщового енцефаліту та діти, які не досягли 14 років.

2. Інструктор вправі відмовити у участі у поході, чи конкретному етапі програми походу Кришталевою печерою, у разі недотримання учасником правил особистої безпеки, правил знаходження на заповідних територіях, неадекватності у поведінці внаслідок алкогольного або іншого сп'яніння.

3. Учасник походу Кришталевою печерою усвідомлює і підтверджує, що внаслідок недотримання умов цієї інструкції він ставить себе та інших учасників даного походу в потенційно небезпечну ситуацію.

2. Правила поведінки Учасника походу Кришталевою печерою.

2.1. Учасник походу Кришталевою печерою повинен дотримуватися таких вимог:

- пройти інструктаж і суворо дотримуватися правил особистої безпеки;
- неухильно виконувати вимоги інструктора на всіх етапах походу;
- прислухатися до рекомендацій інструктора щодо форми одягу, залежно від пори року та конкретних погодних умов;
- повідомити інструктора про наявність хронічних захворювань та особливостях свого фізичного стану та стану здоров'я на початок походу.
- учаснику походу Кришталевою печерою забороняється відхилитися від затвердженого маршруту програми, самовільно залишати групу.

2.2. Під час проведення походу учасникам забороняється:

- палити та розпивати спиртні напої;
- використовувати ненормативну лексику;
- самостійно розводити багаття та готувати їжу з використанням відкритого вогню;
- користуватися мобільними телефонами, музичними пристроями та фотоапаратами під час руху на небезпечних (скельних, слизьких) ділянках маршруту;
- відволікати інструктора під час активної програми походу Кришталевою печерою;

2.3. Учасник походу Кришталевою печерою зобов'язаний:

- неухильно дотримуватися правил особистої безпеки та вказівки інструктори, оформлені як у письмовій, так і в усній формі;
- пройти інструктаж та розписатися в журналі з техніки безпеки проведення інструктажу;
- відповідальність за всі наслідки своїх несанкціонованих дій учасник

активних програм бере на себе;

- негайно повідомити інструктора при погіршення стану свого здоров'я
- дотримуватись правил участі у поході в гірській місцевості: не обганяти інструктора та не відходити від групи;
- брати участь у проведенні подорожі: доставці, упаковці туристичного спорядження та продуктів харчування під час маршруту; приготування їжі.

3. Вимоги безпеки в екстремальній ситуації

3.1. При виявленні найменших ознак екстремальної ситуації, різке погіршення метеообстановки (зниження температури, туман, дощ, сильному вітрі) необхідно негайно інформувати інструктора провідника і чітко дотримуватися його вказівок.

3.2. При отриманні травм членом групи необхідно негайно інформувати інструктора-провідника з метою отримання першої медичної допомоги, а у разі потреби виклику загону ДСНС та транспортування потерпілого.

4. Прикінцеві положення.

4.1. Учасники походу Кришталевою печерою не мають права вчиняти дії, небезпечні для життя та здоров'я самого себе та оточуючих.

4.2. Ці Правила діють у період проведення походу Кришталевою печерою.

4.3. Порушення цих Правил учасником активних програм, непокора вимогам інструктора-провідника тягне за собою відповідальність учасника відповідно до законодавства України.

Додаток 3

Пам'ятка туристу

Для участі в пішому поході необхідно мати наступні документи: паспорт, поліс.

Обмеження на участь у поході за віком: діти до 14 років; дорослі віком від 65 років.

Переконливе прохання, повідомте нам у момент бронювання туру про будь-яких захворюваннях або протипоказаннях до участі в поході гірською місцевістю з підвищеним фізичним навантаженням.

Програма походу може бути змінена у зв'язку з погодними умовами.

Рішення щодо зміни маршруту приймається гідом/інструктором на місці, з повідомленням учасників походу.

Спорядження.

Організатор походу надає все необхідне спорядження, яке потрібно цьому маршруті.

Для участі в поході кришталевою печерою необхідно взяти з собою:

Особисті речі: рюкзак, килимок, кухоль, миска, ложка.

Можна взяти за бажанням: ручний ліхтар, їжа за смаком, сірники, запальничку, ніж, фотоапарат для яскравих знімків, що залишаться з Вами на згадку про подорож.

Одяг: гамаші, куртка, ветровка, кофта, футболка, спортивні штани, другий комплект теплих і тонких шкарпеток (на випадок, якщо той одяг, який буде на вас намокне!), шапка, кепка, панама, сонцезахисні окуляри!

Взуття: черевики, кросівки на неслизькій підшві!

Видається на місці: ліхтар налобний, каска.