

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Географічний факультет**  
Кафедра географії та менеджменту туризму

**АНАЛІЗ БЕЗПЕКОВИХ ФАКТОРІВ У МІЖНАРОДНОМУ  
ТУРИЗМІ ЕВОЛЮЦІЯ ТА СУЧАСНІ ВИКЛИКИ**

**Кваліфікаційна робота**  
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

**Виконав:**

Студент 6 курсу, 619 групи

**Тарновецький Вадим Ілліч**

**Керівник:**

кандидат географічних наук, доцент

**Іванунік Віталій Олександрович**

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № \_\_\_\_\_

Від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023р.

Зав. кафедрою \_\_\_\_\_

д. геогр. наук, доц. Король О.Д.

Чернівці 2023

## АНОТАЦІЯ

### **Тарновецький В.І. Аналіз безпекових факторів у міжнародному туризмі еволюція та сучасні виклики**

Магістерська робота розглядає актуальні питання безпеки міжнародного туризму, основні фактори ризиків та їх загроз, напрями запобігання небезпек, організацію безпеки туристів на маршрутах.

Проаналізовано питання чинників психології безпеки. Розглянуто інформацію про психічні процеси та стани при здійсненні мандрівок. Висвітлено сучасні психологічні типи туристів, їх сумісність, психологічні фактори організації безпеки.

У дослідженні описано та деталізовано результати окремих досліджень на предмет виявлення основних чинників небезпеки та психології безпеки туристів.

*Ключові слова:* безпека, фактори ризику, чинники загроз, страхування, психологічні стани, стресостійкість, панічний страх туриста, психологічна сумісність.

## SUMMARY

### **V.I. Tarnovetskyi Analysis of security factors in international tourism, evolution and modern challenges.**

The master's thesis examines the current issues of international tourism security, the main factors of risks and their threats, directions for the prevention of dangers, the organization of the safety of tourists on the routes.

The question of safety psychology factors is analyzed. Information about mental processes and states during traveling is considered. Modern psychological types of tourists, their compatibility, psychological factors of security organization are highlighted.

The research paper describes and details the results of individual studies to identify the main factors of danger and the psychology of tourists' safety.

Key words: security, risk factors, threat factors, insurance, psychological states, stress resistance, tourist's panic fear, psychological compatibility.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

\_\_\_\_\_ В.І. Тарновецький

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПОНЯТТЯ ТА ФАКТОРИ БЕЗПЕКИ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ</b> .....	6
1.1 Поняття загроз в міжнародному туризмі.....	6
1.2 Політичні та соціально-економічні фактори небезпек.....	8
1.3 Природно-техногенні фактори загроз.....	11
1.4 Медико-санітарні фактори ризику.....	12
Висновки до розділу 1.....	17
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РІВНІВ БЕЗПЕКИ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ</b> .....	18
2.1 Організація безпеки на рівні туристичного підприємства.....	18
2.2 Організація безпеки на рівні окремих країн... ..	21
2.3 Міжнародний рівень організації безпеки в туризмі .....	24
Висновки до розділу 2.....	32
<b>РОЗДІЛ 3. ЕВОЛЮЦІЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ БЕЗПЕКИ В ТУРИЗМІ</b> .....	33
3.1 Роль психології та проблематика безпеки в туризмі.....	33
3.2 Впровадження психологічних прийомів в цілях підвищення безпеки в туризмі.....	35
Висновки до розділу 3.....	40
<b>РОЗДІЛ 4. СУЧАСНІ ВИКЛИКИ В ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ</b> .....	41
4.1 Комплектація та сумісність туристичних груп як фактор безпеки... ..	41
4.2 Удосконалення і зростаюча еволюція вимог що до безпеки під час туристичного обслуговування.....	47
Висновки до розділу 4.....	57
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	59
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	62
<b>ДОДАТКИ</b> .....	65

## ВСТУП

**Актуальність дослідження** безпеки в туризмі важко переоцінити. Згідно ієрархії та структури людських потреб, туризм знаходиться вище безпеки та захисту, тобто згідно теорії потреб Маслоу, якщо не забезпечена нижча потреба – у безпеці, неможливо реалізувати в повному обсязі інші потреби в т. ч. туристичні. Безпека розглядається як невід’ємна частина туристичного обслуговування.

Перебуваючи в незнайомому середовищі, яке відрізняється від місця постійного проживання, активно відпочиваючи, турист постійно знаходиться під впливом ризикованих обставин.

Безпека в туризмі це широке, складне та дуже багатогранне поняття. Перш за все, не варто нехтувати заходами безпеки в туризмі та формувати їх як примітивні формальності, з охорони людей, що призводить головним чином до обмеження їх пересування та постійний нагляд. Безпека туризму майбутнього заснована на продуманій комплексній системі заходів метою якої є створення комфортних умов, при яких будь-які події на відпочинку не зашкодять туристу. Безпеку в сучасному туризмі можна розділити на рівні, починаючи з безпеки засобів розміщення та перевезення, відпочинку в готельних та рекреаційно-туристичних центрах.

Актуальність психологічної безпеки в туризмі зростає, оскільки безпека це відчуття людини, сприйняття, психологічний стан, емоції. Психологічні знання можна застосовувати для забезпечення безпеки мандрів, тоді аналізуються психічні процеси, властивості та форми психічних станів, які характерні для різних видів туризму та найчастіше проявляються на локаціях туристичного обслуговування.

**Об’єкт магістерського дослідження** у даній роботі розглянуто питання безпеки туристів та психології безпеки, оскільки саме людина є найважливішим “споживачем” ризику, особливо за межами звичайного середовища.

**Предметом дослідження** є аналіз причин наслідків небезпек у туризмі, безпека функція туристичного обслуговування, психологічні особливості безпеки.

**Мета роботи:** аналіз та характеристика небезпек у психології безпеки в туризмі, визначення методів організації комфортних подорожей.

**Завданням магістерського дослідження** є визначення особливостей видів небезпек в туризмі та заходи з безпеки на різних рівнях туристичного обслуговування.

**Методи дослідження** – літературний метод, класифікації та типізації (впорядкування досліджуваних об'єктів), аналітичний метод.

**Структура роботи.** Складається зі вступу, 4 розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи – 65 сторінок. Робота містить таблиці, схеми та діаграми.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПОНЯТТЯ ТА ФАКТОРИ БЕЗПЕКИ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ

### 1.1 Поняття загроз в міжнародному туризмі

В міжнародному туризмі небезпеку, як фактор впливу на людину чи середовище можна охарактеризувати як здатність різних процесів та деяких явищ заподіяти матеріальні збитки та зашкодити здоров'ю туриста за певних умов.

Найпоширенішими типами небезпек виділяють:

- старіння та зношення машин та устаткування;
- механічні електричні параметри, токсичність, температурний режим;
- при дії на туриста зовнішніх факторів:  
вода, температура, буревій, землетрус та ін.;

Фактор ризику один з головних в міжнародному туризмі розглядається як функція несприятливих умов та властивостей об'єкту (діяльності, процесу) і умов їх прояву. Серед джерел небезпеки розглядаються як:

- явища та процеси, які сприяють виникненню та формуванню негативних факторів;
- об'єкти живої та неживої природи, що є джерелами небезпек та ризиків;
- соціально-економічні, моніторингові, управлінські, а також контрольні системи.

Найбільш важливий та значимий реципієнт ризику це є людська особистість [9].

Ризик у туристичній діяльності являє собою ймовірність нещасного випадку або захворювання туриста внаслідок дії на нього факторів ризику.

Однак, ризики виникають для життя та здоров'я людини у туристичних турах та при екскурсійному обслуговуванні в умовах: існування джерел

ризик, схильності людини до дії джерела небезпеки, прояву даного джерела на небезпечному для людини рівні.

Джерелом ризику може бути дуже багато факторів, а саме це травматичність, ознаки навколишнього середовища, пожежонебезпека, біологічні і психофізіологічні навантаження.

Крім того, в туризмі існують ще й інші чинники ризику, обумовлені інформаційним забезпеченням, рівнем професійної підготовки обслуговуючого персоналу туристичного підприємства.

Фактори ризику поділяють за періодом виникнення небезпеки:

- попередні (на стадії підготовки) та безпосередні (в ході подорожі);
- за роллю та впливом особи у виникненні небезпеки: об'єктивні та суб'єктивні.

Сьогодні прийнято виділяти головні чинники небезпеки: техногенні, природні, політичні, соціально-економічні, біологічні та медичні. А останні в свою чергу поділяються на: травмонебезпечні, епідемії, психофізіологічні ризики, особиста безпека, ризики при транспортуванні, а також специфічні притаманні особливим видам туризму. Несприятливі для туризму чинники мають неоднакову ймовірність їх настання, неоднакову інтенсивність дії та наслідків.

Організація безпеки в туризмі це комплексне поняття, що формує перелік причин, що є важливими для туристів. Під безпекою у туризмі подається особиста безпека туристів, збереження матеріальних цінностей і не вчинення забруднення навколишньому природному середовищу при здійсненні мандрівок. Безпека туриста в більшій мірі залежить від політики та культури держави, в меншій від заходів, що організують туроператорами, а також і від власне самого туриста і його вчинків [17].

## 1.2 Політичні та соціально-економічні фактори небезпек

Політичні та соціально-економічні загрози проявляються у вигляді нестабільного соціального та політичного стану, специфіки місцевого населення, заворушень, війн, тероризму, злочинності. Актуалізація питань безпеки в галузі туризму проявляється в умовах глобалізації, що безпосередньо простежується як міжнародному та і національному рівнях безпеки.

Починаючи з другої половини ХХ ст. економічна кризи 1966-67 років, енергетична – 1973-74 рр. та світова економічна криза початку 80-х років зменшила приріст туристичних прибуттів на 7 %. Також негативно впливає на туризм політична нестабільність – збройні конфлікти на Близькому Сході, у Перській затоці, конфлікт у Косово, війна на Близькому Сході та в Україні. Аналізуючи ці випадки, УВТО розробила класифікацію напрямків виїзду в залежності від потенційної загрози життю туристів:

1. група країн з тривалими військовими конфліктами та економічною нестабільністю, що негативно впливають на туристичний імідж країн (Ліван, Північна Ірландія, Боснія і Герцеговина, Косово, Ізраїль, Україна, Афганістан);
2. група це країни з періодичними, тривалими спалахами насильства (Кенія, Перу, Філіппіни, Ямайка, Індія, Єгипет);
3. група країн з одиничними, але конфліктами або терактами (Китай, Фіджі, Великобританія, США, Франція) [26].

Важливим фактором безпеки є особиста безпека. Не смертельними, але дуже неприємними та не поодинокими для туриста є кишенькові крадіжки та грабежі під час подорожі. За дослідженнями журналу «Холідей-уїк» за 2017 р.), один зі ста вісімдесяти туристів в світі грабується.



**Частки пограбованих туристів серед загальної кількості  
відвідувачів країни [19]**

<b>Країна</b>	<b>Частка пограбованих туристів (%)</b>
Угорщина	5,9
Польща	5,3
Іспанія	5,1
Франція	4,5
Греція	3,0
Чехія	2,8
Ізраїль	2,6
Італія	2,2

Окремо варто сказати і про тероризм як одну з сучасних та найважливіших небезпек у міжнародному туризмі. Починаючи з 90-х років ХХ ст. в світі відбулося декілька сотень терористичних актів, направлених проти туристів. Тільки на рахунку ісламських екстремістів їх близько півтори сотні. Найкривавіший з них — розстріл туристичного автобуса в листопаді 1997 р. в Луксорі, внаслідок чого загинули 68 людей. Незадовго до цього бойовики розстріляли в центрі Каїра 18 німецьких туристів. Всього в цей період ісламісти убили більше ста туристів в Єгипті. Що в майбутньому призвело до створення єгипетською владою – туристської поліції [1].

У Туреччині загрозу для туристів представляють екстремісти з Курдської робочої партії, у 1999—2021 рр. вони організували та здійснили серії вибухів в місцях скупчення туристів, зокрема в Стамбулі.

За даними УВТО, попит на послуги туристичних фірм в перші місяці після терористичних актів 11 вересня 2001 р. скоротився у всьому світі на 75%. Загальні збитки американських авіакомпаній за підсумками 2001 р. перевищили 5 млрд. дол. США.[26]

Сильно страждав від дій терористів таклож туристський бізнес в Іспанії. Щороку баскське угруповання «ЕТА» проводило теракти, спрямовані проти туристів. В 2002 р. 35 туристів було поранено, коли в аеропорту Реусс

вибухнула бомба, закладена бойовиками «ЕТА».

Вибухи 11 березня 2014 р. в іспанських потягах, влаштовані екстремістами, одразу позначилися на туристичних активностях. Багато іноземців відмовилися від бронювання авіаквитків та готельних номерів.

Наприкінці жовтня 2008 р. на індонезійському о. Балі бойовиками «Аль-Каїди» був організований вибух в нічному клубі, загинуло близько 200 туристів з Франції, Австралії, США, Японії, Німеччини та інших країн.

Таблиця 1.2

Найнебезпечніші країни світу згідно даних консультаційних агентств у сфері безпеки *iJet Intelligent Risk Systems* і *Control Risks* \*

№	Країна	Оцінка <i>iJet</i> *	Оцінка <i>Control Risks</i> **
1	Сомалі	5	вкрай висока для безпеки туриста і пересування по країні; збройні зіткнення, викрадання з метою викупу, атаки піратів та міни.
2	Ірак	5	вкрай висока для безпеки туриста і пересування по країні; ризик терористичних актів.
3	Афганістан	5	вкрай висока для безпеки туриста і пересування по країні; ризик терористичних актів; атаки терористів в Кабулі та ін.
4	Гаїті	5	висока для безпеки туриста і пересування по країні; вкрай висока для пересування в районі Порто-Пренс; ризик збройних нападів; корупція серед поліцейських, неефективна система правосуддя.
5	Пакистан	5	висока для безпеки туриста і пересування по країні; ризик терористичних актів, особливо небезпечні - Карачі та Балухістан.
6	Судан	5	вкрай висока для безпеки туриста та пересування по країні в Дарфурі; висока у південних районах Судану, у регіонах, прикордонних із Ефіопією і Еритреєю.
7	ДР Конго	5	висока для безпеки туриста і пересування по країні; вкрай висока в районі Ітурі.
8	Ліван	5	висока для безпеки туриста; середня для пересування по країні; середня ступінь загрози терористичних актів.
9	Зімбабве	5	висока для безпеки туриста, незначна в плані терористичних актів, середня для пересування по країні.
10	Палестина	4	висока для безпеки туриста і пересування по країні.

\**iJet Intelligent Risk Systems*: враховувались фактори: рівень злочинності, послуги у сфері безпеки, цивільні безлади, тероризм, викрадання людей і геополітична стабільність в країні; оцінка від 1 до 5, де 1 – найнижчий рівень загрози, 5 – найвищий; *Control Risks*: оцінка небезпеки тієї або іншої країни як вкрай високої, високої, середньої, низької або незначною.

В боротьбі з міжнародним тероризмом та позбавлення його організаційної та фінансової підтримки Держдепартамент США, двічі на рік публікує на своїй інтернет-сторінці (<http://www.travel.state.gov>) рекомендації громадянам США з утримань від поїздок до потенційно небезпечних країн.[ ]

Міжнародний тероризм це глобальна військово-політична проблема, яка загрожує існуванню суспільства в сталому розвитку. Саме таке трактування отримала дана проблема на 60-ій Генеральній Асамблеї ООН у вересні 2005 р. Отже, розвиток міжнародного туризму в ХХІ ст. залежить від консолідації зусиль усіх країн світу в боротьбі з міжнародним тероризмом.

### **1.3 Природно-техногенні фактори загроз**

Природні та техногенні загрози у туристичних локаціях є найпоширенішими та найбільш небезпечними. Вони зумовлені:

- кривизна рельєфу місцевості;
- ймовірність виникнення природних та техногенних катастроф;
- технічний станом об'єктів інфраструктури;
- рівнем підготовки туристів до проходження маршруту певної категорії складності;
- рівнем професіоналізму обслуговуючого персоналу.

Інформація про рівень складності маршруту, вимоги до рівня фізичної підготовки туриста та про особливість індивідуальної екіпіровки має подаватись у інформаційному листку до туристичного ваучера [8] .

Існує цілий ряд техногенних та природних загроз. Насамперед це пожежонебезпека. Заклади розміщення туристів мають бути обладнані спеціальними системами пожежогасіння та поданий план евакуації на випадок пожежі.

Підвищений рівень ультрафіолетового та радіологічного випромінювання для туристів не допускається прокладати маршрути в

місцевостях із не сприятливими показниками радіаційного стану. Надмірне ультрафіолетове випромінювання супроводжує туристів у південних країнах, на пляжах та в горах, Про це теж повинен бути попереджений турист.

Заходи з попередження небезпеки ультрафіолетової радіації на туристичних локаціях забезпечується:

- використанням засобів індивідуального захисту;
- інформуванням про дію ультрафіолетового випромінювання на людину.

Для запобігання хімічних ризиків (токсичні, дратуючі, сенсibiliзуючі) в обслуговуванні туристів необхідно:

- будувати та розміщувати туристичні об'єкти у сприятливому з середовищі;
- проводити регулярний контроль за вмістом шкідливих хімічних речовин у воді, повітрі, ґрунті, продуктах харчування та інше;
- використовувати препарати для дезінфекції та унеможливити контакти туристів з даними засобами.

Загазованість та запиленість як фактор небезпек для туристів, характеризується, рівнем шкідливих речовин в повітрі де відбувається обслуговування туристичних груп, в транспортних засобах, приміщеннях має бути не нижче санітарних норм. Безпечність базується на дотриманні вимог до стану приміщень, транспортних засобів з рекуперативною вентиляцією з системою очищенням повітря [21].

#### **1.4 Медико-санітарні фактори ризику**

Епідеміологічні та бактеріологічні фактори небезпек проявляються, як фактори впливу хвороботворних мікроорганізмів та їх продуктів життєдіяльності, отруйних рослини, плазунів, комах і тварин. Дані загрози можна запобігти за допомогою санітарних формальностей. Під якими розуміють процеси, пов'язані з перевіркою осіб, що перетинають кордон, згідно вимог вакцинації. Для запобігання розповсюдженню захворювань

органами охорони здоров'я можуть вводитися заходи санітарного контролю.

До небезпечних карантинних захворювань у світі належать: чума, холера, віспа, жовта лихоманка та малярія.

Чума хвороба здебільшого з летальним наслідком. Передається через повітряно-крапельним шляхом. Прояви хвороби: інтоксикація, лихоманка, пневмонія.

За даними ВООЗ поширення чуми охоплює такі країни:

- Азія: Індія та В'єтнам;
- Африка: Мадагаскар, Танзанія, Мозамбік, Уганда, Зімбабве;
- Південна Америка: Болівія, Бразилія, Перу.

Потенційно ця інфекція фіксується в цих країнах. Вакцинація від чуми ефективна на 70%, тому імунітет виробляється на 10-й день після щеплення, а на 21 – досягає свого максимуму.

Віспа спричинена вірусом, характеризується лихоманкою та висипкою, яка залишає рубці на тілі. Передається повітряно-крапельним шляхом та через предмети побуту. З 1981 р. ВООЗ зняло вимогу з приводу щеплень проти віспи, вважається, що людство вже позбулося цієї хвороби.

Холера це кишкова інфекція. Поширені симптоми — блювання, нудота зневоднення організму. Інфікування від хворого або через їжу, воду, руки тощо.

За даними УВТО, поширення холери можливе в переважній більшості країн Африки, Азії, Південної Америки, Океанії. У Європі хвороба має шанси проявитись в Албанії, Росії, Молдові.

Починаючи з 1973 р. ВООЗ скасувала вимогу вакцинації щодо холери бо, ні щеплення, ні препарати не гарантують організму захист від цього захворювання [26].

Жовта лихоманка являє вірусне захворювання, що характеризується лихоманкою, жовтухою та передається комарами. Від неї щорічно помирає кілька тисяч осіб по всьому світу.

Існує спеціальний туристський термін — „територія жовтої

лихоманки", що займає велику частину Південної Америки, Африки і Південно-Східної Азії.

Для поїздок в країни жовтої лихоманки потрібно зробити щеплення, яке забезпечує імунітет на 10 років, починаючи з 10-го дня після вакцинації. Після щеплення турист отримає відповідний сертифікат міжнародного зразка англійською і французькою мовами. Без сертифіката вакцинації туриста не допустять до мандрівки страхові компанії. Відповідно до Міжнародних медико-санітарних правил ВООЗ починаючи з 1969 р., туриста який порушив можуть помістити на карантину ізоляцію. При існуючих наявних протипоказаннях до щеплень мандрівка в країни „зони жовтої лихоманки" неможлива [14].

Малярія хвороба тропічного туризму. Захворювання передається малярійними комарами. Симптоми малярії є лихоманка, нудотою, головний біль, задухою, ломотою в тілі. Малярією заражаються переважно у країнах Екваторіальної Африки, Південно-Східної Азії, Океанії, Південної Америки. З малярійними комарами в туристичних локаціях біля готелів та туристичних зон обробляють чагарники та газони хімічними препаратами.

Особливою проблемою туризму є *ВІЛ-інфекція*. Зараження ВІЛ-інфекцією відбувається при туристичних поїздках в основному при статевих контактах. Особливо важливо знати це туристам, де існує небезпека використання нестерильного інструментарію. Глобалізація туризму, а також секс-туризму, сприяють розвитку даного захворювання [8].

Туристів та мандрівників, щоб виробити імунітет до небезпечних захворювань, зобов'язують зробити щеплення та отримати відповідний медичний сертифікат (International Certificates of Vaccination). Це актуально при відвідуванні країн Африки, Південної Азії та Південної Америки.

За збірною статистикою п'яти найбільших світових страхових компаній, найбільше страхових випадків, припадає на застуду – 40%, на травми – 20% та шлунково-кишкові захворювання – 12%. Динаміка страхових випадків визначається сезонною специфікою туризму — 60% із

них припадає на літній період. За даними ВООЗ, щорічно в світі фіксують 1000 захворювань на чуму, 100 тис. — на холеру і 500 тис. — на тропічну малярію.[13]

У таблиці 1.3 представлено дані європейського туристичного простору, хто захворів, відвідавши країни з екзотикою та спекотним кліматом.

Таблиця 1.3

**Найбільші частки туристів, які захворіли [9]**

Країна	Частка туристів, які захворіли, %
Індія	60
Єгипет	53
Марокко	52
Гамбія	50
Кенія	49
Туніс	49
Туреччина	46
Індонезія	43
Китай	39

Щоб уникнути небезпечних інфекційних захворювань, в мандрівках є певні медико-санітарні правила, які туристичні оператори мають забезпечувати пам'ятками та рекомендаціями.

Наявність відповідних документів, що підтверджують підготовку фахівців по профілактиці небезпечних інфекцій, враховується при ліцензуванні сертифікації туристичного оператора.

Перед мандрівкою туристам проводиться інструктаж, а потім кожному видається індивідуальна пам'ятка, завірену туроператора та печаткою тур агенції. Голограма на ній є свідченням, що інформація відповідає останнім оновленим даним. Тому ксерокопії є недійсними підтверджуючим документом [8].

Після інструктажу та вручення пам'ятки туристу, необхідно отримати від нього письмове підтвердження. В договорі з клієнтом потрібно вказати пункт про розірвання угоди у випадку, якщо зобов'язання фірми не будуть

виконані через виникнення осередків інфекційних захворювань в зоні туру.

При виявленні на кордоні чи в готелі виїжджаючого туриста без пам'ятки визначається агенція яка випустила його в ендемічну країну. Санкції постфактум застосовуватимуться до неї, а не до клієнта.

Прояв основних симптомів небезпечних захворювань відбувається через деякий час після інфікування, найчастіше тоді, коли турист вже дома. Тому, ризик цих захворювань полягає ще і в тому, що страховий поліс, вже не діє, бо час подорожі закінчився.

*Травмо безпека* в туризмі може виникнути через переміщення, небезпечні атмосферні явища, складний рельєф та його прояви (селі, каменепад, лавини), а також ергономічні характеристики туристського спорядження та інвентарю та ін.

Зниження травмонебезпеки забезпечується різними способами, від використання засобів індивідуального захисту до організованого колективного захисту з огорожами та дотриманням вимог будівельних норм та правил до громадських будівель, а також технічного стану транспортних засобів, використовуваних для перевезень туристів.

Журнал Forbes Travel презентував перелік травмонебезпечних місць для відпочинку, з найбільшою вірогідністю зустрічі з хижими тваринами.

1. узбережжя Кейптауна (ПАР) – білі акули;
2. австралійський парк Какаду – морські крокодили;
3. Танзанія – найчисленніша популяція левів (сафарі-тури);
4. канадська провінція Манітоба – білі ведмеді;
5. індійські національні парки – бенгальські тиграми;
6. Венесуела – анаконда;
7. Індонезія – коморські варани.

Також до списку потрапили піраньї Амазонки, американські грізлі та мексиканські гігантські кальмари.

За даними Університету Флориди, за останні 30 років, з початку 1990-х років, щорічно в США на напади акул припадає 0,4 випадки загибелі людей.



Пуми забирають 0,6 життів за рік, змії — 17, а олені — 180 (люди гинуть в результаті аварій, спричинених зіткненнями з оленями).

### **Висновки до розділу 1**

Отже, все вище зазначене входить в сферу діяльності туроператора, він повинен все про це знати та контролювати процеси і ситуацію в зонах обслуговування своїх туристів. Необхідно моніторити та попереджати можливі небезпеки та ризики для туристів своєчасним інформуванням, грамотним та раціональним вибором місць відпочинку, маршрутів, а також постачальників додаткових послуг. При необхідності туроператор повинен провести вчасну заміну контрагента або території обслуговування.

## РОЗДІЛ 2.

### АНАЛІЗ РІВНІВ БЕЗПЕКИ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ

#### 2.1 Організація безпеки на рівні туристичного підприємства

Організація безпеки туристів з боку туроператора як суб'єкта туристичної діяльності передбачає необхідність відстежувати небезпечні ситуації в зонах відпочинку та інформувати туристів про можливі небезпеки. В туроператорів є розроблені алгоритми дій в надзвичайних ситуаціях (стихійних лихах, пожежах і ін.), які передбачають взаємодію з місцевими органами влади, та рятувальниками. Особлива увага повинна бути приділена транспортним перевезенням туристів під час екскурсій та здійснюватися відповідно до вимог та правил обслуговування.

Найважливішим та необхідним елементом безпеки є забезпечення туристів на маршруті кваліфікованим персоналом з професійними навиками та вміннями, який проведе інструктаж з безпеки та ознайомить туристів з ризиками в даній туристичній мандрівці [13].

Згідно Законом України "Про туризм" забезпечення безпеки туристів здійснює суб'єкт туристичної діяльності та повинен здійснити підготовку або перевірку безпечних умов перебування туристів уклавши угоди з партнерами та контрагентами. Забезпечити туристів засобами профілактики від нещасних випадків та інструктажу з надання першої медичної допомоги, інформування про небезпеку.

Туроператори згідно законодавства надають оперативну допомогу туристам, що зазнали лиха або аварій при транспортуванні. З метою забезпечення безпеки, допомоги та захисту в екстремальних ситуаціях, туристичні підприємства укладають угоди з відповідними пошуково-рятувальні службами на обслуговування. Які співпрацюють з органами охорони здоров'я, внутрішніх справ, цивільної авіації, гідрометеорологічної служби. [15]

При розробці туру потрібно вивчити всі можливі фактори ризику та їх

джерела, дослідити можливість впливу джерела на людину, а також схильність людини до впливу джерел небезпеки та розробити комплекс заходів для захисту здоров'я та майна туриста. [14]

Ключове поняття безпеки в туризмі це страхування. Порядок якого визначений законодавчо, але страхування клієнтів бере на себе суб'єкт туристичної діяльності.

Страхування в туризмі – це стосунки між страховою компанією та туристом по захисту життя та здоров'я, а також майна, при настанні страхових випадків.

Загалом страхування — це вид цивільно-правових відносин по організації захисту майна юридичних та фізичних осіб у разі настання конкретних подій (страхових випадків), зазначених угодою страхування та чинним законодавством, за рахунок фондів, що формуються шляхом сплати страхових платежів громадянами та юридичними особами.

Страховим випадком є подія, що відбулась в термін дії угоди страхування, з настанням якої виникає обов'язок надати виплату страхового забезпечення.[13]

Страхова компанія – це юридична особа, яка одержала у встановленому порядку ліцензію на здійснення відповідної діяльності. Страхова діяльність в Україні здійснюється лише резидентами України.

Страхування виконує чотири основні туристичні функції:

- ризикову – відшкодування ризику через перерозподіл грошей між учасниками страхування з приводу наслідків випадкових страхових подій;
- попереджувальну – фінансування щодо зменшення страхового ризику;
- ощадну – формування накопичення грошових сум на майбутнє;
- контрольна – перевірка використання засобів страхового фонду.

Основними видами страхування в туризмі є:

- страхування життя та здоров'я (медичне страхування);

- страхування професійної відповідальності;
- страхування ризиків туристичного підприємства.

Менш поширеними видами страхування в туризмі є:

- страхування від невідачі візи;
- страхування з затримки транспорту;
- страхування від неналежного надання туристських послуг, вказаних в угоді);
- страхування особистого транспортного засобу.

Угода страхування це – термін подорожі. Діти до 2 років та особи старше 75 років не страхуються.

Таблиця 2.1

Рейтинг країн за показниками кількості страхових випадків з туристами  
(за даними страхової компанії *Norwich Union Travel Insurance*)

№	Країна	Небезпеки
1	Таїланд	Найнебезпечніша країна для туристів, на підставі 60 тисяч звернень по страхових випадках в 2016 році. У Таїланді туристи найчастіше страждають від харчових отруєнь, потрапляють в аварії, а також позбавляються своїх речей. Більше 17 тис. осіб щорічно гинуть в аваріях в цій країні. На довершення всіх неприємностей, в Таїланді зростає кількість терактів і злочинів на сексуальному ґрунті.
2	Країни Карибського басейну	Протипоказані тим, хто страждає на алергією, особливо на укуси комах. У цьому регіоні водиться безліч різновидів отруйних комах. Тут було зафіксована більше 3 тис. випадків нападу на туристів хижих морських мешканців.
3	Південна Африка	Ризик підхопити малярію або паразитів, проникаючих в організм при купанні в місцевих прісних водах. Окрім природних неприємностей, в цих країнах туристам загрожують грабіжники та втрата майна.
4	Австрія	Зафіксована максимальна кількість травм на гірськолижних курортах.
5	Чехія	Лідер по кількості кишенькових крадіжок. Існує небезпека зараження кліщовим енцефалітом.
6	Єгипет	За останні роки прославився величезною кількістю ДТП з участю туристичних автобусів, в яких загинули десятки туристів.
7	Туреччина	Високий шанс потрапити в дорожню пригоду, часті шлунково-кишкові захворювання.
8	Китай	Ризик пов'язаний з погано або неправильно приготованими морепродуктами. Можливе зараження круглими черв'яками при споживанні сирих морепродуктів і екзотичної живності. Особливу небезпеку представляють сирі моллюски, деякі види риб, креветки, краби, жаби і змії.

Найпоширеніший вид страхування в туризмі це медичне страхування, яке покриває витрати, у стаціонарах, перевезення швидкою допомогою, ліки, догляд за хворим, у разі нещасного випадку або раптової смерті, транспортування тіла.

Окремі країни (США, Франція, Німеччина) вимагають страхування туристів від нещасного випадку з покриттям медичних витрат. Без наявного страхового полісу туристові може бути відмовлено у в'їзді.[9]

Страхування від нещасного випадку вказує на страховий випадок як:

- смерть, що настала в результаті нещасного випадку;
- інвалідність, одержана в результаті нещасного випадку;
- втрата працездатності в результаті нещасного випадку.

Згідно Закону України "Про туризм" передбачено, що медичне страхування та від нещасного випадку є обов'язковим та здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на основі договорів з страховими компаніями.

В міжнародному страхуванні застрахована відповідальності власників автотранспорту відома як зелена карта. Система міжнародних договорів про обов'язкове страхування цивільної відповідальності автовласника. Система «зелена карта» гарантує вільне пересування транспортних засобів в межах кордонів держав ЄС. Розмір відповідальності у зв'язку з спричиненням збитків регулюється, законом про обов'язкове страхування авто цивільної відповідальності, що діє в країні де стався страховий випадок [5].

## **2.2 Організація безпеки на рівні окремих країн**

Головною функцією держави щодо безпеки туристів є впровадження законодавчої бази та контроль за її впровадженням, розширення співробітництва з іншими країнами в цій сфері.

Наочним прикладом такої діяльності може бути мексиканська програма безпеки туризму. В 1996 р. Міністерство туризму Мексики та Рада з розвитку туризму мерії Мехіко провели конференція з розробки державної

програми безпеки туризму. Чиновники надали вагоме значення даній проблематиці, як ключовому елементу національної програми розвитку та безпеки туризму в країні.

Програма включає такі заходи:

- ✓ видання інформаційних матеріалів про соціально-культурні та національні особливості Мексики, а також перелік місць кримінальних районів поблизу туристських центрів;
- ✓ створення інформаційних центрів для іноземних туристів, а саме в аеропортах, прикордонних постах, морських терміналах для надання консультацій та допомоги;
- ✓ розробка та впровадження законодавства з посилення покарання для працівників готелів, ресторанів, магазинів, водіїв таксі за обман туристів та шахрайство;
- ✓ підвищити вимоги до надійності та безпеки автобусів, які використовують місцеві екскурсійні компанії;
- ✓ організація безпеки збереження майна туристів в готелях;
- ✓ створення "туристичної поліції" – мобільної поліцейської служби з надання допомоги туристам.

Пріоритетним заходом безпеки є міжнародний аеропорту м. Мехіко як найбільший інфраструктурний об'єкт в туризмі, що обслуговує майже 23 млн. пасажирів в рік.

За прикладом США безпека завжди в міжнародному туризмі розпочинається з аеропорту. За цей напрям відповідає Рада з посилення безпеки повітряних перевезень.

Головні заходи з посилення безпеки при повітряних перевезеннях:

- авіакомпанії повинні оформляти список пасажирів на міжнародних рейсах;
- перевірка працівників аеропортів, що мають доступ до "зони безпеки" повітряних терміналів, за статтями кримінального минулого та ознак фіксованих правопорушень;

- введення комп'ютерної системи з ідентифікації терористів;
- впровадження устаткування з виявлення вибухових пристроїв (шляхом сканування предметів та речей багажу);

Заходи, які приймаються в США, дозволять в майбутньому створити глобальну систему протидії міжнародному тероризму. [9]

Окремі країни ефективним засобом безпеки вважають туристичну поліцію. Це спеціальні підрозділи, наділені повноваженнями вирішувати питання безпеки туристів. Проте дана служба діє не в усіх туристичних країнах світу.

В 1994 р. UWTO було проведено дослідження у 75 країнах на тему безпеки туристів. В переважній більшості країн діють підрозділи туристичної поліції, які входять до муніципальних відділень поліції. У окремих країнах є спеціальні туристичні підрозділи поліції. Працівники туристичної поліції володіють іноземним мовами та знаннями з культурних і ментальних дисциплін [26].

Туристська поліція діє в цілях:

- перевірки туристичних закладів з наявності у них відповідних дозволів та сертифікатів;
- організації роботи каналів зв'язку для термінової допомоги;
- прийом заяв та скарг від туристів;
- охорони пам'яток навколишнього середовища;
- виявлення серед туристів наркозалежних та торговців людьми, а також тих хто займається проституцією;
- організація охорони локальних етнічних груп.[ ]

Згідно закону України "Про туризм" гарантії безпеки туристів на території України покладені на органи влади і суб'єктів туристичної діяльності. В статті 26 сказано: "Місцеві органи державної виконавчої влади в галузі туризму розробляють та організують виконання регіональних програм захисту і безпеки туристів, у туристичних локаціях" [5]

В Україні також існує стандарт (ГОСТ 28681.1-95) "Туристично-

екскурсійне обслуговування", за яким передбачено способи проектування туристичних послуг з можливими ризиками, що можуть спричинити негативні наслідки для здоров'я туриста.[10]

### 2.3 Міжнародний рівень організації безпеки в туризмі

Організація безпеки міжнародного туризму потребує міжнародно-правової регламентації для профільних міжнародних організацій. Дані організацій визначають принципи та напрями розвитку туризму. Визначають міжнародні норми та стандарти, що сприяють співпраці між окремими країнами в плані безпеки міжнародного туризму.[13]

Існує понад 200 міжнародних туристичних організацій (див табл. 2.2). Координує галузь туризму Всесвітня туристська організація (UWTO). В 1994 р. створений Комітет якості туристського обслуговування, який розробляє заходи з безпеки туризму. Комітет реалізує створення системи регулювання туристичними послугами, у тому числі по лібералізації, займається питаннями безпеки та охорону здоров'я та майна громадян, визначає стандарти якості послуг.

Таблиця 2.2

Відображення безпеки міжнародного туризму в міжнародних документах

Назва документа	Місце і дата прийняття	Основні тези
Загальна декларація прав людини	Нью-Йорк (США), 1948	Стаття 24. «Кожна людина має право на відпочинок та вільний час, включаючи обмеження робочого часу та періодична оплачувана відпустка» Стаття 27. «Кожна держава відповідальна та має обов'язок захищати всі права та свободи людини»
Заключний акт НБСЕ	Хельсінкі (Фінляндія), 1975	«Держави-учасники висловили намір розвивати туризм шляхом розгляду питань щодо забезпечення безпеки міжнародного туризму як основоположної умови його розвитку»
Манільська декларація світового туризму	Маніла (Філіппіни), 1980	«Всесвітня туристична організація включає в програму своїх дій питання вивчення безпеки туризму та існуючих норм і досвіду, а також розробку загальних рекомендацій для їх впорядкування»



Хартія туризму	Мадрид (Іспанія), 1985	Стаття 4. «Держави зобов'язані забезпечувати безпеку туристів та їх майна; надавати найкращі умови гігієни та доступу до служб охорони здоров'я; не дискримінувати туристів по відношенню до місцевих»
Гаазька декларація по світовому туризму	Гаага (Нідерланди), 1989	Принцип 7. «Безпека, захист туристів та повага їх достоїнства є умовою розвитку туризму. Тому, держави в рамках своїх політичних та адміністративних систем повинні проводити політику в сфері безпеки та захисту туристів»
Декларація Всесвітньої конференції міністрів по туризму	Осака (Японія), 1994	Стаття 6. «Держави відповідальні за поступальний розвиток туризму, укріплення безпеки подорожей, захист туристів та бережне відношення до туристичних ресурсів та навколишнього середовища»
Міжнародна декларація з безпеки туризму	Естерсунд (Швеція), 1995	Стаття 18. «Питання спрощення туристичних формальностей повинні знаходитися у зв'язку з забезпеченням безпеки в туризмі та розробкою взаємоприйнятних рішень у даній сфері»
Глобальний кодекс етики туризму	Сантьяго (Чилі), 1990	Стаття 1. «Завдання влади як приймаючої сторони – забезпечити захист туристів та їх майна. Іноземні туристи мають бути забезпечені необхідною інформацією, допомогою та застраховані. Будь-які напади чи погрози в адресу туристів мають каратись відповідно до національного законодавства»
Стамбульська декларація організації економічного співробітництва	Стамбул (Туреччина), 2002	Стаття 6. «Учасники підкреслили необхідність співпраці у сфері безпеки міжнародного туризму»

Значний внесок у безпеку в міжнародному туризмі вносять міжнародних організацій дотичні до туризму. В таблиці 2.3 представлено перелік основних цільових завдань, що вирішують непрофільні міжнародні організацій в сфері безпеки туристичних подорожей. [17]

У 1995 р. в шведському Естерсунді за ініціативи UWTO була проведена Перша Міжнародна конференція з безпеки в галузі туризму та зменшенні ризиків при подорожах. У підсумку було відмічено, що "безпека туризму та зменшення ризиків в подорожах це проблеми:

- інфекційних хвороб та епідемій;
- нещасних випадків;
- захворювань під час подорожі;

- піратства, криміногенної обстановки та злочинності;
- тероризму та військових конфліктів;
- розповсюдження наркотиків, проституції, насильства вандалізму;
- будь-яких форм ризиків, що відносяться до туристів, місцевих жителів, та індустрії туризму в цілому.

Остаточно наголошується, що обов'язки з безпеки туризму та зменшенню ризиків при мандрівках покладаються на державні органи безпеки та національні туристичні адміністрації. Зазначена необхідність вчасного та регулярного обміну інформацією між країнами та національними туристичними офісами. Відповідальність урядів в усуненні проблем, що гальмують розвиток міжнародного туризму. Та окрема роль засобів масової інформації в підвищенні безпеки туризму. [26]

Під егідою UWTO в 1995 р. в іспанському Кадісі був проведений Міжнародний форум по туризму, з представниками 52 країн світу. Форум констатував, що держави разом з іншими нагальними проблемами розвитку туризму мають сприяти підвищенню безпеки подорожей.[5]

Безпека подорожей задекларована в Хартії туризму та Кодексі туриста (4-а сесія Генеральної асамблеї UWTO, 1985 р.).

З точки зору міжнародного права терористичні акти завдають великих збитків розвитку міжнародного туризму, заважають та ускладнюють процес здійснення та комфортного перебування у закордонних мандрівках, змушують вводити додаткові ускладнені прикордонні та інші формальності. З метою боротьби з тероризмом світова уклала цілий ряд міжнародних конвенцій, декларацій та міждержавних договорів (Токійська конвенція про тероризм 1963 р., Конвенція Ліги націй 1937 р. по запобіганню актам тероризму, конвенція Монреалю 1971 р. про безпеку цивільної авіації, Конвенція ООН 1979 р. Європейська конвенція 1976 р., та багато інших з непрофільних організацій).

Таблиця 2.3

Діяльність непрофільних міжнародних організацій в сфері забезпечення безпеки в міжнародного туризму [10]

Найменування організації	Рік створення	Завдання
Міжнародна організація праці	1919	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвиток і реалізація правових норм та принципів усфері торгівлі послугами</li> <li>2. Діяльність по забезпеченню безпеки умов праці</li> <li>3. Діяльність по боротьбі з торгівлею людьми</li> </ol>
Міжнародна організація цивільної авіації (ІКАО)	1944	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Забезпечення безпечного розвитку міжнародної цивільної авіації у світі</li> <li>2. Задоволення потреб народів світу у безпечному, регулярному та ефективному повітряному транспорті</li> <li>3. Безпека при та експлуатації повітряного транспорту</li> </ol>
Міжнародна асоціація повітряного транспорту (ІАТА)	1945	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Об'єднання авіакомпаній світу, які займаються міжнародними рейсами, для спільної роботи для зростання рівня безпеки польотів Уніфікація документів, умов перевезення пасажирів і багажу з метою зростання безпеки</li> </ol>
ООН з питань освіти, науки і культури (ЮНЕСКО)	1945	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Безпека на об'єктах ЮНЕСКО</li> <li>2. Укріплення миру та безпеки шляхом співпраці народів у сфері освіти, науки і культури на основі законності та справедливості</li> </ol>
Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ)	1948	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розробка міжнародних санітарних норм і рекомендацій для подорожуючих</li> <li>2. Співпраця з національними туристськими організаціями щодо надання інформації про захворювання</li> <li>3. Публікація періодичних інформаційних видань</li> </ol>
Міжнародна морська організація (ІМО)	1958	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Забезпечення безпечного і впорядкованого розвитку міжнародної навігації</li> <li>2. Безпека при експлуатації морського транспорту</li> <li>3. Уніфікація документів, умов перевезення пасажирів і багажу з метою зростання безпеки</li> <li>4. Розробка мір безпеки в портах і на судах</li> </ol>
Організація економічної співпраці та розвитку	1960	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвиток світової торгівлі послугами на багатосторонній і недискримінаційній основі</li> <li>2. Збільшення темпів економічного розвитку, зайнятості та рівня життя населення шляхом забезпечення фінансової стабільності та безпеки</li> </ol>
Програма ООН по навколишньому середовищу	1975	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Збереження навколишнього середовища для майбутніх поколінь</li> <li>2. Постійний моніторинг стану навколишнього середовища з метою управління та розвитком зі збереження</li> </ol>
Міжнародна організація кримінальної поліції (ІНТЕРПОЛ)	1990	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розробка комплексу заходів проти міжнародного тероризму</li> <li>2. Збір та систематизація даних про осіб, які становлять загрозу на міжнародному рівні</li> </ol>

Міжпарламентська конференція з туризму 1989 р. м. Гаага в підсумковій декларації зауважила: "Захист та безпека туристів та повага їх гідності є головною умовою розвитку туризму, а це означає що:

- має бути сформована ефективна політика, спрямована на забезпечення безпеки та захисту туриста;
- заходи по спрощенню туристичних мандрівок супроводжувались кроками по забезпеченню захисту та безпеки туристичних пам'яток;
- готувати відповідну документацію та забезпечити до неї доступ у випадку загрози туристським локаціям або туристським пам'яткам;
- точно вказати на туристичні послуги, пам'ятки та устаткування, які через їх використання туристами, вимагають додаткової особливої уваги;
- країни співпрацювали в рамках UWTO при розробці програм різних заходів по врегулюванню питань захисту та безпеки туристів;
- виконувати відповідно до законодавства кожної країни, юридичні положення у сфері безпеки та захисту туристів, зокрема, можливість та правоздатність туристів досягти ефективного правового захисту в судах у випадку, що несуть шкоду їх майну чи персонально, а особливо при тероризмі;

У Декларації зазначено, що захист та безпека туристів у країні в цілому або окремому туристичному регіоні пов'язані з значною кількістю норм, правил, що повинні виконуватися не лише туристичними офісами, але також міністерствами до чієї компетенції входить підтримка громадського порядку, охорона здоров'я, фінансова діяльність, навколишнє середовище, проблеми злочинності і т.д..

Рекомендації Гаазької конференції складаються з параграфів:

- кожна країна має мати спеціалізований центральний орган, який

займався б питання впровадження у життя політики у сфері захисту та безпеки туристів;

- законодавство в сфері безпеки та захисту туристів, визначних пам'яток повинно розроблятися з рахуванням інших законодавчих положень, спрямованих на усунення злочинності та шкоди навколишньому природному середовищу;
- держави в рамках своїх адміністративних моделей мають розробити ефективну систему співпраці між органами влади на всіх рівнях та туристськими і готельними асоціаціями, авіакомпаніями та ін.;
- мають бути прийняті необхідні заходи з забезпечення базового страхування туриста;
- для прискорення та вирішення суперечок між туристами та туристичними агентами має бути відповідний орган;
- приймались законодавчі та оперативні заходи по забезпеченню розвитку туристичної інфраструктури;

Також, у Декларації наголошують що туристам, на особу чи майно яких були здійснені посягання, мають бути надані права:

- ✓ право сповістити свою сім'ю;
- ✓ репатріації в країну, звідки прибув постраждалий турист;
- ✓ право на отримання невідкладної медичної допомоги;
- ✓ повернення викраденого майна в країну, звідки прибув турист;

Міжнародне співробітництва в туризмі в даний час спрямоване на уніфікацію туристичних формальностей, які є частиною безпечних мандрівок. Під час мандрівки турист стикається з різними формальностями, які є обов'язковою умовою при переміщенні через державний кордон.

Міжнародна співпраця різних організацій у сфері туризму спрямована на спрощення різних формальностей та зменшення перешкод на шляху подорожей у міжнародному туризмі.[8]

Туристські формальності – встановленні згідно порядку дії з

оформлення туристської мандрівки, а також процедури, пов'язані з перетином кордону. Дані формальності в туризмі поділяються на

- митні;
- паспортно-візові;
- медико-санітарні;
- валютні;
- імміграційні правила.

Уніфікація туристських формальностей це проблема яку вирішують міжнародні договори та домовленості, а саме:

- Міжнародна конвенцію по спрощенню митних процедур (Кіото, 1973);
- Конвенцію про Шенгенську угоду 1985 р;
- Міжнародні медичні правила Всесвітньої організації охорони здоров'я 1951 р.;
- Конвенцію з лібералізації міжнародного морського транспорту Міжнародної морської організації 1965 р.;
- Конвенцію Чикаго Міжнародної організації цивільної авіації 1944 р. (ІКАО);
- Європейський акт Європейських співтовариств 1987 р.;
- Завершальний акт з безпеки та співпраці у Європі 1975 р.;
- Гаазька декларацію Міжпарламентської конференції з туризму 1989 р.;

UWTO приділили особливе значення спрощенню туристських формальностей та прийняла відповідні рекомендації для країн, а саме:

- митні формальності передбачають обкладення туристів податками та зборами при в'їзді-виїзді, окрім податків на додану вартість та розмитнень по окремих групах товарів та їх кількості; збір окремих податків та зборів на оновлення туристичної інфраструктури через непрямі податки, у вигляді вартості

квитків, турів, замість прямого збору коштів з туристів;

- паспортні формальності це відкриття та децентралізація паспортних відділень; приведення паспортів до стандартів ІКАО для перевірки за допомогою комп'ютерних систем; скорочення термінів оформлення закордонних паспортів та адекватного збору при терміні дії паспорта не менше 5 років, зберігання закордонного паспорта у власника без права конфіскації;
- візові формальності насамперед, це безвізовий в'їзд на до 3 місяців; поширення дії візи на 12 місяців на в'їзди до всіх місць відкритих для туризму; взаємне визнання візи; у окремих випадках видача дозволу на в'їзд на кордоні; стягнення одноразового єдиного консульського збору незалежно від громадянства мандрівника;
- медичні формальності як надання медичної допомоги туристам: розширення співпраці національних туристичних офісів з медичними органами охорони здоров'я з надання невідкладної, вичерпної туристичної інформації медичного змісту всім інтересантам; укладення багатосторонніх державних угод по медичному страхуванню та наданню медичної допомоги мандрівникам; надання невідкладній медичній допомоги всім без виключення туристам; у разі захворювань в гострих формах або смерті негайне інформування консульства та близьких родичів; перевезення тіла в країну резидента або поховання; прискорене оформлення необхідних документів.[26]
- валютні формальності – це дозвіл на ввезення валюти в межах зазначеного митного декларування; надання інформації туристам про правила обміну та поточний курс обміну валюти; розміщення даної інформації на контрольно-пропускних пунктах при в'їзді; можливість зворотного обміну валюти при виїзді з регіону чи країни перебування;

## Висновки до розділу 2

На міжнародному внутрішньому туристичному ринках планомірно зростають вимоги до відповідальності туроператорів перед клієнтами. Грандіозного значення набуває страхування відповідальності туроператорів. Виплати туристам суми збитків йдуть по обґрунтованих рекламаціях. Туроператор страхує відповідальність безпосередньо перед туристом, оскільки клієнти купують єдиний пакет послуг, до якого входить страхування.

В Україні та світі налагодженні механізми страхування туристів, медичне та від нещасного випадку, а також страхування цивільної відповідальності за транспортні засоби. Проте, не врегульовано питання виплат під час евакуації туристів з зон стихійного лиха, військових територій та під час терористичних актів. Як правило такі заходи можуть фінансуватись з резервного фонду державного бюджету та благодійної допомоги міжнародних організацій, а також приватно.

Туристські формальності це фактор який враховують туристичні підприємства при організації мандрівок. Паспортно-візові формальності та безпека переміщення іноземців по території веде до зниження туристичних потоків та доходів від туризму. З іншого боку, туристичні формальності є умовою забезпечення безпеки при подорожах.



## РОЗДІЛ 3.

### ЕВОЛЮЦІЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ БЕЗПЕКИ В ТУРИЗМІ

#### 3.1 Роль психології та проблематика безпеки в туризмі

Психологія безпеки – це сфера науки психології, що вивчає причини нещасних випадків, що виникають в процесі життя та подорожей людини в процесі підвищення безпеки діяльності.

Предметом дослідження є:

- Психічний стан людини, пов'язані з безпекою її діяльності;
- Психічні процеси, що існують в житті та впливають на безпеку;
- властивості особи, що відображаються на безпеці життєдіяльності.

Об'єктом вивчення психології безпеки є окремі види діяльності людини, пов'язані з загрозами.

Безпосереднім джерелом загроз є різні компоненти праці: знаряддя праці, предмет праці, зовнішнє середовище. Ініціатором може бути сам працівник, техніка, неправильні дії робочого. Порівняно, менше уваги приділено загрозам в умовах вільного часу людини, який відбувається на свій розсуд та формує різні видам загроз та небезпек, аспекти яких ширші від факторів безпеки праці.

Ситуацію, в якій утворюється велика можливість виникнення нещасного випадку, прийнято називати аварійною або небезпечною. Нещасний випадок – це раптова ненавмисна загроза для людини (що перешкоджає продовженню звичної діяльності), яка утворилась в результаті дій небезпечного загрозливого чинника або поведінки. Нещасний випадок це наслідок неадекватної поведінки в небезпечній ситуації для людини, а результатом є неправильна реакцій на ситуацію.

Визначення відношення людини до всіляких ситуацій, що виникають в життєдіяльності, важливо встановити зміст, який планується в цих завданнях та ситуаціях отримати. Емоції, що виникають у процесі, нескінченно різні. Проте, виділяються дві категорії переживань: емоції, успіху процесу діяльності при досягненні мети та емоції, пов'язані з перешкодами, труднощами, що виникають як різні небезпеки для людини. Усвідомлення людиною небезпеки поставленого завдання викликає у неї надмірне хвилювання, яке призводить до деструктивної діяльності та пониження фізичних можливостей при вирішенні завдання. [8]

Основна складність поведінки туриста у зв'язку з небезпекою полягає у її своєчасному виявленні та виборі способу реагування. Обмеження, які виникають в даних ситуаціях, роблять небезпечну ситуацію емоційно напруженою.

Психологія безпеки в туризмі це застосування психологічних навичок та умінь для забезпечення комфорту подорожі, психічних процесів, властивостей та аналіз різноманітних форм психологічних станів туристів, які властиві для різних видів туризму та зустрічаються на об'єктах туристської індустрії. [9]

Психологія безпеки туризму складає важливу роль в структурі заходів щодо збереження безпеки подорожей. Надзвичайні ситуації та травматизм при даному розвитку туризму неможна вирішувати лише адміністративними та технічними способами.

Забезпечення безпеки має велике значення при формуванні психічних факторів, до яких відносять мислення, увага, емоції, воля, пам'ять та уява. Сукупність цих властивостей визначає особа. Особисті якості людини суттєво впливають на безпеку мандрівки Деколи говорять про форму особистої безпеки. Конкретні режими обліку особливих якостей через їх специфічну складність поки не враховуються на практиці. Виходячи з інтуїтивних міркувань, важливо звернути увагу на профілактичні резерви, що приховані у психології безпечної мандрівки.

### 3.2 Впровадження психологічних прийомів в цілях підвищення безпеки в туризмі

У формуванні функціонування безпечного середовища необхідно узгодити характеристики як туриста та і складових середовища.

Турист порушує умови безпеки в середовищі по наступних причинах:

- по небажанню виконувати вимоги безпеки;
- по незнанню вимог;
- у зв'язку з не знанням та невмінням виконувати вимоги;
- у зв'язку з неможливістю виконати вимоги (по причинах, незалежних від туриста).

В психологічній класифікації причин по виникненню небезпек та нещасних випадків виділяють три групи. Зміни та порушення в будь-якій з цих частин призводить за собою до порушень у цілому.

- ✓ порушення мотиваційні проявляються у небажанні виконувати певні звичайні дії, а саме турист недооцінює загрози та небезпеку, схильний до ризику, негативно ставиться до регламентних правил та норм, не контролює себе в стані алкогольного сп'яніння;
- ✓ порушення орієнтовної частини дій проявляється у незнанні норм та правил експлуатації технічних систем та дотримання вимог з безпеки праці;
- ✓ порушення виконавчої частини проявляється у невиконанні правил, розпоряджень, інструкцій, норм внаслідок невідповідності фізичних або психічних можливостей туриста. Дана невідповідність може бути навіть постійною (напр. погана концентрація уваги, недостатня координація рухів зниження працездатності, перевтома, стрес, погіршення стану здоров'я, алкогольне сп'яніння).

Відповідно до кожної групи причин небезпек призначають

профілактичні заходи:

- ✓ орієнтувальна – навчання, набуття навиків;
- ✓ мотиваційна – пропаганда та виховання;
- ✓ виконавча – професійний відбір, медичне обстеження.

Інформація про національних та релігійних традицій дозволяє не тільки толерантно відноситися до місцевих жителів, але і формувати свою фінансову та фізичну безпеку, виключити контакти з поліцією. Головним аспектом забезпечення безпеки в туризмі вважається пошана звичок, звичаїв, антипатій місцевих жителів, хоча в останні роки зростає поняття OVER-туризму. Знання англійської мови дозволяє здійснювати покупки, замовлення в ресторані, знайти дорогу до туристичної пам'ятки та знайти спільну мову з місцевими жителями.

Слід виділити дотримання правил дорожнього руху. В Європі пішохід має перевагу перед авто, але лише в туристичних зонах у великих містах цим зловживати не варто.

Значну загрозу безпеці туриста може формувати показ прихильності до футбольного клубу, особливо в Іспанія, Італії або Великобританія. В Лондоні продається карта для туристів, де вказані зони проживання прихильників того або іншого клубу.

Важливу увагу слід приділяти політичній ситуації у країні перебування. Необхідно дотримуватись нейтралітету в цілях безпеки і не висловлювати свого відношення до подій, що відбуваються.

Відвідуючи країни Близького Сходу необхідно знати, що ці країн довго знаходилися під колоніальним пануванням європейських держав, тому місцеві негативно ставляться до відвертих проявів культури туристів з Європи. Уважно вивчайте всі індивідуальні заборони перед туром прийняті в країні подорожі. Так в ОАЕ забороняється фотографувати мечеті блакитного кольору та військових, жінки не керують авто без супроводу чоловіка.[ ]

Стимуляція безпечної поведінки здійснюється, коли виконані вимоги безпеки праці, що забезпечують та спеціально оцінюється, ставляться в

приклад іншим. А. Скиннер: «людина в своїй діяльності керується двома категоріями знань: отримані в освітньому процесі або на власному досвіді».

Всі помилки ділить на дві категорії:

- ✓ помилки ухваленні власними рішеннями;
- ✓ помилки психомоторні

Гарт Пауелл виділяє два типи помилок:

- ✓ помилки при виборі дій виникають інші завдання;
- ✓ помилки коли потрібно приймати рішення про вибір однієї з можливих дій);

При навчанні, як стверджує Пауелл, потрібно переходити від знань до розуміння критично оцінювати ситуацію та умови, що склалися.

Правила безпеки визначаються як закони, які вказують, як можна, як треба і як не варто робити під час подорожі. Проблему перенасичення правилами можна вирішити шляхом скорочення інструкції за рахунок:

- виключення очевидних вимог для адекватних туристів;
- виключення непотрібних вимог;
- ліквідація дублювання одних і тих же норм у різних правилах
- перегляд пунктів інструкцій з безпеки в інструкції по експлуатації.

Формування безпечної поведінки визначається як спрямовані дії на психіку з метою, що сприяють безпеці.

Відомий психолог Шлезінгер виділяє дві варіації дій:

- двоканальні комунікації, процесі дії контролюється її сприйняття;
- одноканальні комунікації, коли відсутній канал зворотного зв'язку для контролю за сприйняттям;

Одноканальним засобом дії є друковані інструкції, плакати, правила та аудіовізуальні – телебачення, Інтернет.

Двоканальні дії реалізується через розмову, колективні обговорення нещасних випадків, використання засобів захисту.

Виховні моменти з вироблення безпечної поведінки дають корисні

тоді, коли турист добре інформований з конкретних питань. Дія розглянутих методів інформування залежить від інтересу, що проявляє власне сам турист. Найбільш ефективними засобами з питань безпеки визнанні розмовна бесіда та друковані вироби, найменш ефективними – покарання. [3]

Головним завданням при формуванні безпеки туризму є позитивне відношення, до питань безпеки, у тоді майже всі методи дадуть позитивний результат. Перед використанням методу інформаційної дії слід оцінити зацікавлення та інтерес до питань безпеки, а далі вибрати метод.

З метою попередження нещасних випадків необхідно виявляти психологічні причини їх виникнення. Сьогодні виділяють три підходи до проведення психологічного аналізу туристичних груп: клінічний, статистичний і моделюючий підхід.

Клінічний підхід полягає у вивченні зовнішніх та внутрішніх факторів, які могли стати причиною неадекватних дій туриста та призвести до нещасного випадку. По кожному нещасному випадку форсується звіт, що розкриває народження, прояв та наслідки. Як правило, їх складають: винуватці подій та свідки. Ключовим аспектом даного аналізу є питання достовірності отриманих даних. Будь-яка подія є наслідком прояву специфічних причин, які можуть виникнути через особливі якості людини або з особливих обставин. До останніх О. Ліпман відносить брак знань, фізичний стан та психічні недоліки. По методиці Л. Флоренса, нещасний випадок розглядався з чотирьох сторін:

- що або хто є його причиною;
- зв'язок нещасного випадку з психічною динамікою рухів туриста та можливістю його запобігання;
- умови, в яких стався нещасний випадок;
- зв'язок нещасного випадку з можливістю запобігання.

При статистичному підході аналізується обмежене число показників

нешасного випадку, які стандартизовані по категоріях. Методами збору статистичних даних є:

- ✓ використання анкетування для оцінки різних індивідуальних якостей людини;
- ✓ інструментальні вимірювання психофізіологічних показників;
- ✓ збір даних методом спостереження;
- ✓ використання інтерв'ю для збору стандартизованих даних.

Для даного підходу має значення, щоб будь-яка використовувана методика дозволяла збирати однорідні дані по кожному показнику.

Використовуються методи моделювання поведінки або моделювання туристичної безпеки на практиці.

Передбачення небезпеки – важлива мета у профілактиці нещасних випадків. Обставини, характерні для події, у якій виник нещасний випадок, пов'язуються власне з нещасним випадком та в майбутньому стають попереджувальними, що сприяє уникненню загроз при аналогічних ситуаціях.

Пам'ятка туристу це плакат з безпеки або брошура це найбільш масовий та дієвий, а тому і найпоширеніший спосіб інформування безпечної поведінки туриста. Брошура має три цілі:

- ✓ бути зрозумілою;
- ✓ привертати увагу до себе;
- ✓ викликати емоційну реакцію.

Друкована продукція з безпеки чи будь-яка інша пропаганда уникнення загроз не повинна обмежуватися гаслами «не роби так», головне завдання – інформувати, інструктувати, пояснювати та обов'язково переконувати туриста, як саме виникає загроза його поведінці під час туру.[10]

### **Висновки до розділу 3.**

Формування безпеки має велике значення при впливі психічних факторів, до яких часто відносять увагу туриста, мислення, головні емоції, волю, пам'ять та уява. Особисті туриста суттєво впливають на безпеку подорожі. Підсумком якої є форма кінцевої особистої безпеки. Конкретні режими особливих якостей через їх складність обліку та специфічну поки не враховуються на практиці туроператорами. Все покладено на інтуїтивні міркувань працівників галузі. Важливу увагу слід приділяти профілактиці прихованої психологічної безпечної подорожі.

Отже, умови успішної подорожі зводяться до двох узагальнених вимог: мандрівка повинна бути не нижче певного рівня позитивних очікувань туриста, а також мають бути відсутні побоювання з очікуванням, що не трапляться неприємні несподіванки.



## РОЗДІЛ 4. СУЧАСНІ ВИКЛИКИ В ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ

### 4.1 Комплектація та сумісність туристичних груп як фактор безпеки

Останнім часом туристичні агенції починають приділяти більшу увагу безпеці туристів. З підвищенням вимог до туристичних маршрутів підвищуються вимоги до технічного забезпечення груп, застосовують перевірку практичної готовності туриста до туру.

Але, важливий аспект безпеки в туризмі якою є психологічна сумісність людей, залишаються поки поза увагою вивчення та організації. Власне, поведінка, мікроклімат, дії туристів пов'язані саме з відхиленням психологічного стану в групі від нормального рівня. Слід зазначити, що негативною складовою є психологічна несумісність туристів, так само як і позитивна сторона (надмірна згуртованість) найсильніше проявляються в надзвичайних умовах життя та діяльності групи (тривала фізична або духовна напруга як форма перевантаження).

Психологічна сумісність характеризується умовами для туристів здійснювати тривалу спільну діяльність, не викликаючи один у одного негативу.

Туристична сумісність формується і на підсвідомих симпатіях людей. Під симпатією розуміється бажання позитивного спілкування з іншою людиною, і це бажання викликає позитивний настрій. Протилежна ситуації має назву антипатія.

Головним чином сумісність має значення при екстремальних ситуаціях, до яких належать:

- тривале спілкування з вузьким колом людей.
- важка зовнішня ситуація, що вимагає значних фізичних та моральних сил, над зусиль при виконанні простих завдань, критичніше відношення до інших учасників подорожі;

- відсутність бажання виконувати розумову роботу;
- сповільненість мислення;
- підвищена образливість та роздратування;
- нав'язливе повернення до однієї і тієї ж теми;
- проблеми з концентрацією уваги;
- важкість у запам'ятовуванні;

Низька сумісність при відсутності зовнішніх конфліктів дуже знижує стійкість колективу до зовнішніх впливів.

В не великих групах, розглядаються окремі стадії взаємодії учасників: спочатку гармонію у стосунках, змінює домінування окремої особи, що призводить до стабілізації, або конфліктів. Окремі конфлікти навіть корисні, оскільки підтримують "емоційний тонус".

Невизначеність окремого туриста в групі, до стилістики поведінки може веде до розчарування.

Найбільш частими причинами розчарувань можуть бути:

- турист за станом здоров'я не справляється з проблемами в турі, відчуває себе неповноцінним даному колективу;
- особисті запитання до учасника групи;
- суперництво учасників, конфлікт ролей;
- несподіване різке ускладнення ситуації при важких навантаженнях, погана якість спорядження, непривабливий для туриста маршрут;
- недоліки в керівництві.

Аналізувати взаємини в туристичній групі варто з урахуванням психологічних характеристик кожної людини:

- організаторські здібності, вміння раціонально розподіляти сили та засоби для виконання поставлених завдань, обирати ідеальну стратегію поведінки;
- інтелектуальні здібності туриста, рівень знань, творчість людини,

цікавість до туризму;

- мотиви поведінки: прагнення до істини, харизма, честолюбство, лідерство;
- моральні якості: скромність, різкість, доброта, чесність, дружелюбність, прямолінійність і т.п.;
- фізичний стан, працездатність людини, а також настрої, активність та ініціативність.
- ментальність, темперамент;

На сумісність туристичної групи впливають і людські почуття. Окремі дані деяких дослідників виводять число можливих відчуттів до ста. Різні почуття завжди присутні при подорожі. Психологічна природа почуттів та мотивів подорожі характеризується деякими ознаками. Які з'являються, несподівано та ненавмисно. Зміна почуттів може відбуватися і через їх накопичення, щоб почуття перетворилося на емоції та мотив поведінки. Зміна почуттів може відбуватися також і в результаті "вибуху емоцій", тобто миттєвого прояву дії.

Зазначимо, що зовнішність, характер, вигляд, спілкування з людьми в значній мірі впливають на оцінку туриста як партнера по групі.

Аналітика людських взаємин в умовах туру та спільної діяльності окремих людей, як підбір груп з урахуванням сумісності – один з факторів об'єднання групи, що призводить у свою чергу вплив та забезпечення безпеки мандрів.

Керівник групи бажано повинен мати серед туристів авторитет. Для цього йому необхідно:

- володіти позитивними особистими якостями;
- добре морально підготовленим;
- уміти адекватно себе вести з туристами.

Керівник групи має уникати покарань, репресій, половинчастості рішень, упередженості, егоцентризму, підміни реального бажаним. При відповідній організації людських стосунків можна понизити конфліктність.

Для цього необхідно:

- обговорення плану мандрівки та окремих етапів з залученням всіх туристів;
- на стадії планування подорожі сформулювати суть та завдання, а також стратегію поведінки учасників;
- приймати інтереси всієї групи, а не окремих туристів;
- уважно аналізувати висловлені туристами негативні думки, зауваження, оцінки;
- зміни плану розглядати тільки з учасниками туру;

Дисципліна в групі залежить і від факторів, пов'язаних з діяльністю керівника:

- підтримка керівником групи мети та пов'язаних з цим бажань групи підтримати керівника;
- наявність особистого контакту керівника з кожним туристом у групі подорожі;
- націленість керівника на формування та збереження в групі духу товариства, доброзичливості, взаємодопомоги;
- постановка нових завдань, на часподолання перешкод.

В звичній ситуації в групі з'являється емоційний та інструментальний лідери. Емоційний лідер – людина, що наділена найбільшими симпатіями, вміє об'єднувати та підпорядкувати власним ідеям туристів, бути переконливим і вміти вести за собою колектив. Інструментальний лідер – найбільш кваліфікований турист та авторитетний лідер, до думки якого всі прислухаються, найчастіше звертаються за консультацією та за допомогою. А також, розрізняють і людей лідерів по типу “зірка”, що користуються симпатією через "людські" якості [21].

Лідери, залежно від стилістики поведінки, поділяться на три типи:

- лідер-ліберал, що заохочує найширші дискусії підлеглих;
- лідер-диктатор, який насаджує свої думки та рішення, не зважаючи на інших;

- лідер-демократ, рахується з думками інших, допускає обговорення рішень.

Сьогодні під туристичною групою розуміють людей об'єднаних, які переслідують одні цілі корисної для себе діяльності або спілкування. Оптимальною групою є сукупність людей, в яких цілі, завдання, моральні цінності, маршрут, діяльність, склад учасників, час подорожі та багато інших питань і показників якої в як найповніше відповідають запитам конкретної людини.

У кожній групі формуються два типи стосунків: особисті та ділові. Стійкими групами, є ті в яких збігається обидва типи. Для колективу характерна наявність відчуття колективу (взаємодопомога, престиж колективу).

Колективізм чинить дуже значний вплив на поведінку людини, на сприйняття подій, на оцінку власне даних подій. Кожен учасник колективу приймає групову точку зору та моральні критерії.

Для оцінки групи та її керівництва застосовуються соціометричні методи дослідження.

Метод виборів. Антипатії або симпатії можуть бути визначені по виборам. Поставивши питання, за відповідями можна визначити симпатії, антипатії чи байдужість людини. Результатом виборів є кількість об'єктивної оцінки виборців. Питання охоплюють різноманітні сфери життя. Анкети заповнюються індивідуально та без консультацій. У результаті обробки голосів позитивних та негативних відомостей вираховується сумарне значення виборів за кожного учасника групи. Далі визначається величина тобто число виборців, як сума підсумкових чисел всіх позитивних виборців, як учасників групи. За даними окремих досліджень в багатьох групах, число учасників яких складало до 30 осіб, виведено наступне співвідношення цих категорій: 3-4 людини (10-13%) – лідери; 10-12 учасників (35-40%) – їм надається перевага; 3-4 людини (10-13%) – лідери; 10-12 учасників (35-40%) – прийняті; 4-5 осіб (12-15%) – відкидаються [25].

Інший метод полярних характеристик за анкетами, що заповнюються індивідуально, кожен член групи оцінює окремі якості за 10-бальною системою. Підводячи підсумки по кожній з рис для одного з учасників виводиться середній бал по відношенню до оцінок решти членів групи, а пізніше і загальний середній бал по відношенню до всіх інших його якостей (але негативні якості, мають знак мінус).

Зібрана та оброблена інформація дозволяє зробити висновок та рекомендації по конкретній групі в цілому, а також резюмувати по конкретних її учасниках. За метод виборів може бути визначна структура групи.

Психологічно сумісна група визначається відсутністю не прийнятних осіб при кількості "прийнятих" до 30%. У таких групах коефіцієнт особистих оцінок коливається в межах від 0,6-1,0, а групова згуртованість складає 50-80% і може бути більшою. Дуже високий і коефіцієнт взаємних виборів майже 75%. За отриманими характеристиками середній бал всіх рис учасників для групи в цілому знаходиться в межах 3,5-4,5. Відхилення у деяких членів групи, не перевищує + 0,5 бала від зазначеної середньої величини [25].

Якщо у великих туристичних колективах систематично проводять дослідження по соціометричним обстеженням кваліфікованих фахівців, а значить кожен турист враховує, що його поведінка та відношення до людей піддається перевірці, оцінюється та враховується при формуванні туристичної групи для нових, подорожей чи екскурсій або нових експедицій. Це само по собі є значними мотиваційних засобом до самовдосконалення туриста.

Психологічна сумісність може стати ключовим фактором для підвищення якості туристичного обслуговування та організації безпеки при їх проведенні.

## **4.2 Удосконалення і зростаюча еволюція вимог що до безпеки під час туристичного обслуговування.**

У діяльності людини розрізняють три головні компоненти: психічні процеси, стани та властивості, що впливають на безпеку.

Психічні процеси є основою психічної діяльності. Без них неможливе формування знань та набуття життєвого досвіду. На сьогодні розрізняють:

- емоційні;
- пізнавальні;
- вольові (відчуття, пам'ять і ін.).

Психічні стани – це стійка організація всіх компонентів психіки людини, що виконує функцію взаємодії людини як з зовнішнім середовищем, в цей момент конкретної події. Психічні стани є дуже різноманітними та з тимчасовим характером, визначають психічну діяльність в конкретний момент і можуть негативно або позитивно впливати на перебіг всіх психічних подій та процесів. Виходячи з проблематики психології безпеки туризму, виділяють психічні стани, що мають особливе значення в організації туристичного обслуговування.

Психічні властивості – це якості людини, її особливості (характер, спрямованість, темперамент). Серед чеснот людини виокремлюють інтелектуальні вольові, емоційні, моральні, психічні, трудові, стійкі, а також постійні.

Під час відпочинку реакція організму на зовнішні впливи не залишається постійною. Організм намагається пристосуватися до умов середовища, що змінюються, подолати загрози та небезпеки. Одразу, виникає стан психічної напруженості.

Психічна напруга дає позитив у пізнанні та задоволенні власних туристичних потреб до конкретної межі. Перевищення рівня активації призводить до зниження результатів та повної відсутності сприйняття. Стрес корисна, необхідна та захисна реакція організму на збільшення загроз, небезпек та перешкод, що формується за рахунок мобілізації ресурсів

організму.

Загрозливі рівні психічної напруги викликають дезінтеграцію психічної діяльності, а саме втрачається координація рухів, порушується механізм адекватності, з'являються ознаки непродуктивної поведінки, невірна оцінка звуків та форм, погіршення орієнтації в просторі та на місцевості, порушення контролю за процесом відпустки.

Стреси, які зустрічаються у туристів:

- біологічний страх – емоції, широкого спектру: страх, переляк, жах, фобії (клаустрофобія, агорафобія; темряви; гірського уступу; тварин);
- фізіологічний дискомфорт – невідповідність умов проживання, харчування, екскурсійних послуг і т.д. відповідно до угоди з туристичним підприємством;
- монотонні та одноманітні екскурсії або підвищене навантаження подорожі (фізична напруга, стомлення);
- брак часу (постійні запізнення) та зміна фокусу уваги з однієї точки чи напрямку на іншу;
- конфліктні умови (емоційна напруга);
- мала рухова активність; відсутність друзів, пасивність та недостатні контакти всередині туристичної групи;
- перевантаження або дефіцит інформації для прийняття рішення (сенсорна напруга);
- негативні дії зовнішнього середовища (температура, вологість, шуми, вібрація);
- підвищена значущість помилки (мотиваційна напруга).

Стрес є невід'ємним атрибутом подорожі, це свого роду потрясіння, яке може бути позитивним або негативним з різноманітними враженнями та подіями або ситуаціями. Все це впливає на безпеку людини, її вчинки та самопочуття. Соціологічні компанії на замовлення туроператорів вибрали типи стресів, які найчастіше зустрічаються при здійсненні мандрівок. Їх



розподіл сильно залежить від виду поїздки, тому результати були групувались за видам туризму (див. таблиця 4.1).

Таблиця 4.1

Розподіл стресів подорожуючих за видами туризму  
(туроператорів АХХЕН, ВТ, ТUI, 2019)

Види стресів	Відповіді по видам туризму, %			
	S - тип	B - тип	A - тип	F - тип
Фізіологічний дискомфорт (невідповідність умов розміщення, харчування)	35	35	10	20
Дефіцит часу	10	40	25	35
Одноманітність і монотонність	40	45	5	10
Підвищена важкість подорожі (фізична напруга, стомлення)	10	30	40	20
Відсутність дружньої компанії і недостатні між особові контакти	25	25	45	5
Негативні дії зовнішнього середовища (температура, вологість, шуми і т. д.)	35	15	45	5
Дефіцит або перевантаження інформацією	10	60	10	20
Конфліктні умови, етнічні та регіональні розбіжності, непорозуміння (емоційна напруга)	30	30	15	25

Стреси від поганих умов проживання, харчування та ін. спостерігається у оздоровчому та пізнавальному туризмі, тому, що люди тут найбільше очікують комфорту.

У пізнавальному і діловому фіксується брак часу, а також сенсорна напруга: плановий темп екскурсій пришвидшений, а наповненість програми об'єктами висока. Проте, монотонність переважає у пізнавальному туризмі, що потребує балансу планів екскурсій з потребами власне туристів, а в рекреаційному туризмі, де пріоритет на релаксації, відпочинку та оздоровленні, що моментами робить тур одноманітним. Для вирішення проблеми придумали анімацію, виїзні програми для рекреантів. Стрес у оздоровчому та пізнавальному туризмі призводить до зменшення позитиву від подорожі, викликає додаткові види небезпек [9].

У спортивному туризмі стрес це потреба стосовно фізичної напруги поїздки, негативних проявів зовнішнього середовища, що є логічним для

спортивного туризму, а також проблеми з дружбою та стосунками, що є дуже важливим саме у спортивному туризмі. Власне стрес у спортивному туризмі має особливе значення, оскільки найбільш негативно впливає на безпеку туриста, що підданий стресу, адже самтурист викликати небезпечну ситуацію для себе.

В залежності від переважання гальмівного або збуджуючого процесів виділяють два типи психічної напруги.

Збуджений вид проявляється багатослівністю, гіперактивністю, тремтінням голосу. Туристи часто при цьому перебирають одяг, розтирають руки. У спілкуванні з оточенням часто проявляють агресивність, дратівливість, різкість, грубість.

Гальмівний вид – скутістю та сповільнені рухи. Знижується кмітливість, спритність відповідних реакцій. Розумовий процес сповільнюється, пам'ять погіршується, проявляється неуважність, не властиві даній людині в звичному стані [21].

Критичні форми психічної напруги є основою помилкових дій та неадекватної поведінки туриста у складній ситуації. Затяжна психічна напруга та особливо її критична форма призводить до класичного стану втоми.

За сучасними вимогами споживачів туристського продукту поділяють на:

- персоніфіковані – для них якість туристичного продукту важливіша за ціну туру;
- економні – до ціни, вимогливі до якості та асортименту туристичних послуг;
- апатичні – цікавляться тільки якістю послуг тур агентств;
- етичні – мало платять за тури з великим асортиментом послуг.

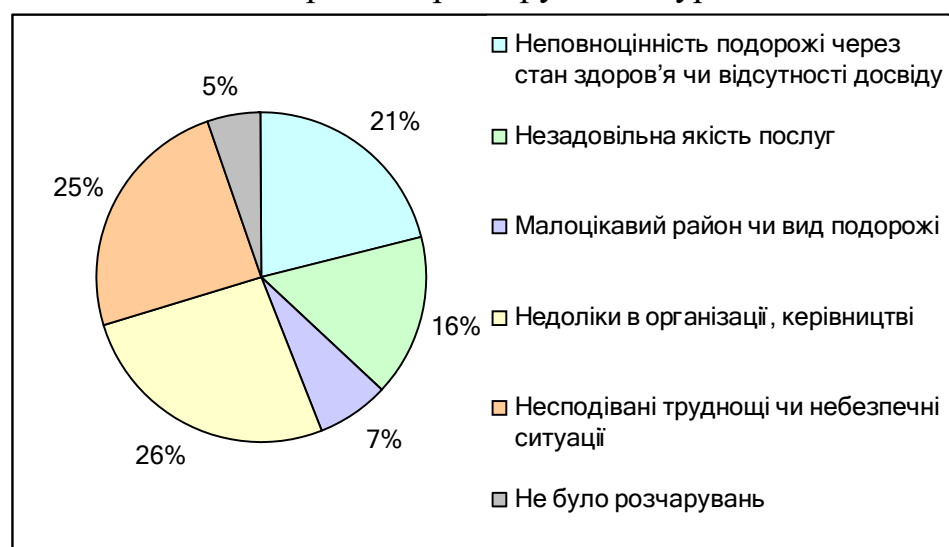
Німецький дослідник Г.Ган [1] виділив наступний набір типів туристів:

- ❖ А-тип (нім. "Abenteuer" - пригода) – потребують ризику та гострих відчуттів, що випробовують себе у небезпечних ситуаціях;

- ❖ В-тип (нім. "Bildung und Besichtigung" – освіта та огляд пам'яток) – емоційні прихильники культури, історії, мистецтва, архітектури та природи;
- ❖ S-тип (нім. "Sonne, sand, see" – сонце, пляж, море) – туристи, які обирають пасивний спокійний відпочинок на морі, комфорт та уникають метушні;
- ❖ F-тип (нім. "Ferme und Flirtorientierter Erlebnisur Lauber" – пригоди, розваги та флірт) – туристи з потребою до подій, вражень, задоволень;
- ❖ W-1-тип (нім. "Wald und Wanderorientiert" – прихильники лісових прогулянок та походів) – любителі активного відпочинку з пішими походами;
- ❖ W-2-тип – професійні спортсмени, що шукають навантаження для власного хобі (напр. альпіністи, ...); [1]

У психології безпеки вагоме значення має розчарування – вплив цього чинника визначає настрій, поведінку та враження туриста. Основні причини розчарування – недоліки в організації туру та несподівані труднощі та небезпечні ситуації (див рис. 4.1). Це пов'язано з діяльністю туристичної фірми, яка має організовувати безпеку туристів. Значна частка (21%) розчарувань при мандрівках через стан здоров'я, що частково показує наявність медичних небезпек та особистого страху.

Рис. 4.1 Причини розчарування туриста [28]



Розчарування може проявлятися через погану якість послуг. Особливо часто це трапляється, коли турист платить за одне, а виявляється інше. Правдивість інформації від тур агентства – головна умова успішної мандрівки. Тільки 5% людей не були розчаровані у туристичних пригодах.

У мандрівках вагоме значення мають враження. З точки зору безпеки туризму це впевненість у виконанні всіх правил, рекомендацій щодо безпеки з боку туристичної фірми (див. рис. 4.2). Більшість опитаних клієнтів туроператора TUI, а це (55%) не впевнені, що під час туру з боку компанії були виконані всі гарантії щодо безпеки на відповідному рівні.

Враження про несерйозну організацію виконання правил безпеки з боку туристичного оператора свідчить достатня кількість повідомлень у ЗМІ, соціальних мережах, а також відгуки туристів, з тематичних сайтів. Відмова представника фірми надати консультативну чи іншу допомогу в країні де стався нещасний випадок або виникли проблем зі здоров'ям не є рідкістю. Довіряють туристичним фірмам, в своїй більшості постійні клієнти з великим досвідом мандрів.

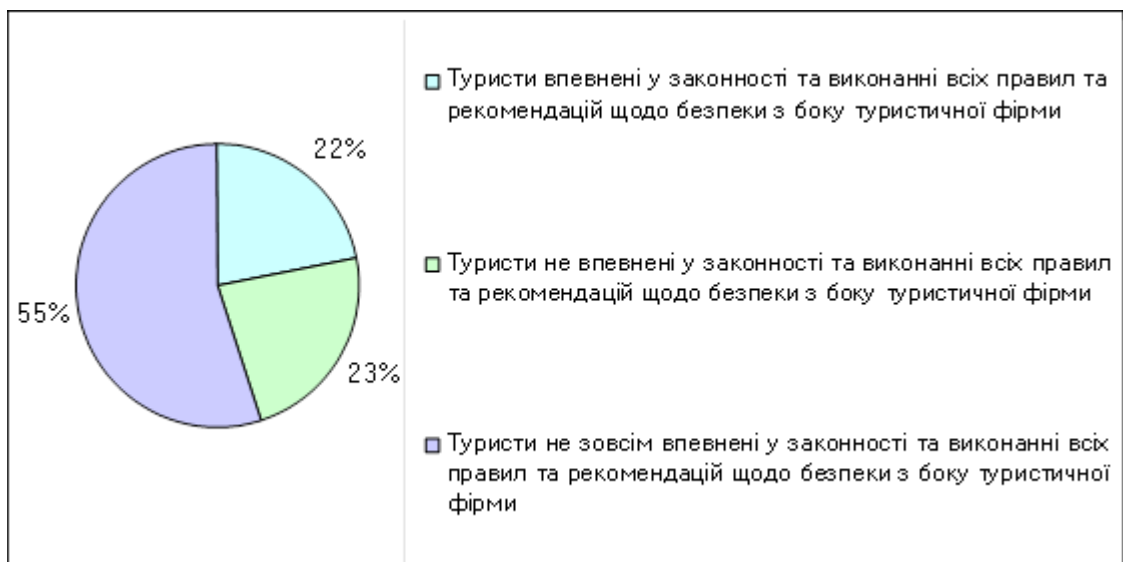


Рис. 4.2 Впевненості туристів у законності та виконанні всіх норм, правил та рекомендацій щодо безпеки з боку туроператора TUI. [28]

Більшість туристів (87%) вважає безпечними тури організовані суб'єктами туристичної діяльності, які, беруть на себе відповідальність за

безпеку туристів, надаючи кожному туристу страховий поліс.

У туристів, які обирають самодіяльний туризм, спостерігається недовіра до туроператорів, вони покладаються лише на себе, та в деяких моментах зневажають безпекою.

Під час подорожі психічні стани мандрівників можна розділити на групи:

- Ситуативні, тимчасові вони швидко проходять (нерозуміння з гідом чи співробітником готелю, внаслідок поломки авто, розбіжності в між особистісних взаєминах тощо);
- тривалі за часом (задоволення чинезадоволення туром);
- періодичні, виникають під час туру (втома, сонливість, апатія або підвищена активність).

Форми контролю за психічним станом туристів необхідні у зв'язку з можливою появою в туристів специфічних психічних станів, які не є властивістю людини, проте виникають спонтанно, змінюючи поведінку особи. Серед таких психічних станів, що мають значення для надійності туриста, виділяють, психогенні зміни настрою, пароксизмальні розлади свідомості, стани, пов'язані з прийомом психічно активних засобів (транквілізаторів, стимуляторів, алкоголю).

Пароксизмальні стани характеризуються короткочасною втратою свідомості (кілька секунд) це захворювання головного мозку, епілепсія, непритомність. Спостерігається падіння людини та судоми тіла та кінцівок.

Пароксизмальні паузи в туристській діяльності ведуть до згубних наслідків, особливо для велосипедистів, водіїв автотранспорту, вершників. Людей з схильністю до пароксизмальних станів не допускають до технічних видів туризму.

Психогенні зміни настрою та стан афекту виникають під впливом психічних дій. Зміна настрою та апатія можуть тривати аж 2 місяців. Зниження настрою виникає при смерті рідних та близьких, після конфліктів. Далі з'являється млявість, байдужість, загальна скутість, загальмованість,

розконцентрованість, сповільнення темпу мислення. Зміна настрою призводить до погіршення самоконтролю та може стати причиною травматизму.

В стані афекту (вибух емоцій) у людини розвивається емоційне звуження меж свідомості, що виникає під впливом образ чи невдач. При цьому спостерігаються агресивні та руйнівні дії. Туристи, схильні до стану афекту, належать до категорії з ризиком до травматизму. Їх не повинні зараховувати до груп з пригодницьким елементом подорожі.

Ситуація, як образлива, можливо призведе до наступних реакцій в турі:

- конфлікт – виникає при виборі однієї з багатьох потреб, що діють одночасно;
- поведінка зриву – заперечення внутрішніх та зовнішніх потреб при невдачах або при надзвичайній ситуації;
- тривога (очікування) – турист нездатний визначити об'єкт або причину свого неспокою, схильний до помилкових дій;
- страх – виникає при загрозі соціального або біологічного існування туриста та спрямований на джерело умовної чи реальної небезпеки; страх служить попередженням про небезпеку, стимулює до пошуку шляхів його позбавлення. Страх має широкий спектр ознак (побоювання, боязнь, переляк, жах);
- паніка – одна з форм страху де досягається сила афекту що здатна нав'язувати стереотипну поведінки (заціпеніння, втеча захисна агресія).

Стан паніки – це той самий механізм, через який суб'єктивні індивідуальні фактори діють розвиток небезпечної ситуації.

Висвітлюючи вплив панічного стану на поведінку туриста, слід виділити можливі помилки:

- у автоматичній послідовності вчинків виникають зайві в даній ситуації рухи;
- дія не здійснюється, що призводить до повної зупинки

вчинків ("заціпенів" від несподіванки або жаху);

- турист виконує автоматичні дії, замість того, щоб припинити або змінити їх;
- реакція на паніку проявляється у вигляді інстинктивних захисних рухів не відповідні вимогам захисту;

Перераховані фактори постійно підвищують прояви небезпек або нещасних випадків. Зауважимо, що цьому також можуть сприяти лікарські та алкогольні зміни психічного стану. Сучасна медицина має в своєму арсеналі великий перелік психофармакологічних засобів, що впливають на стан та діяльність людей.

Практичний досвід засвідчує, що вживання легких стимуляторів (чаю, кави, вина) допомагає з сонливістю та сприяє підвищенню працездатності. Прийом активних стимуляторів (ліків) здатний викликати зворотній ефект – погіршення самопочуття, зниження рухливості та швидкості реакцій.

Поширене вживання транквілізаторів несе особливу загрозу. Даючи видиме заспокоєння та профілактику розвитку неврозів, дані препарати понижують активність, уповільнюють реакції, викликають сонливість та апатію.

Вживання алкоголю підвищує схильність до небезпеки та помилок, негативно впливає на працездатність: знижується або навпаки зростає реакція на зовнішні дії; порушується координація; зменшується точність реакцій; концентрація уваги знижена; порушується адекватне мислення; чиняться поспішні висновки або ухвалюються непродумані вчинки. За даними статистики автомобільний травматизм на 50% випадків пов'язаний з алкоголем.

Знання про безпеку – це вже гарантія її уникнення, лише 28% опитуваних туристів туроператора TUI були поінформовані про можливі небезпеки під час туру. Не може не насторожувати той факт, що 67% туристів мають сумнів у достатності та вичерпності наданої їм інформації. Відсутність, сумніви чи неповнота інформації створюють ілюзію безпеки,

або почуття страху, що в будь-якому разі є негативним моментом. Тільки 5% впевнені, що не були достатнім чином проінформовані щодо забезпечення всіх норм та можливих заходів безпеки.

Проблема інформації існує не через її відсутність, а через надлишок, недостовірність. На діаграмі (див. рис. 4.3), 66% туристів незалежно від обставин самостійно шукають інформацію щодо безпеки подорожі, 23% – не впевнені у вичерпності інформації, наданої представниками туроператора.

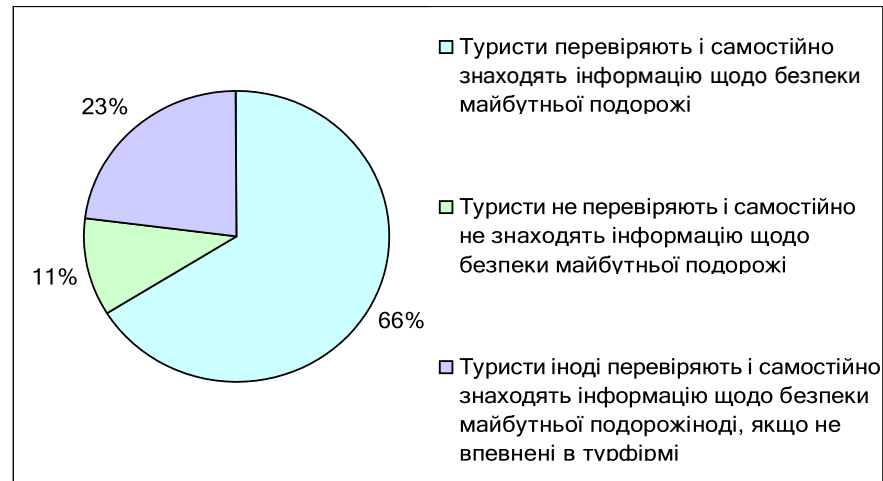


Рис. 4.3 Пошук та перевірка інформації про безпеку в турі [28]

Дана статистика показує, що сучасні туристи є свідомими людьми, які піклуються про свою безпеку власне особисто, з іншого боку вони не зовсім довіряють туристичним фірмам, сумніваються у правдивості та вичерпності наданої інформації.

Поведінка великих груп людей (туристична група) в умовах паніки існують свої закони, що відрізняється від вчинків однієї людини. Закони групової психології варто враховувати при аналізі небезпечних та екстрених ситуацій. Основними механізмами формування паніки та її розвитку є циркуляційна реакція – наростаючих емоційних вражень.[3]

Відсутність цілей та завдань породжують важливу властивість натовпу – швидку зміну одного виду поведінки на інший (напр. експресія, цікавість, агресія). Дані перетворення відбуваються несподівано умовах надзвичайних ситуацій (аварія, пожежа, терористичний акт, повінь). Натовп в масовій паніці важко піддається управлінню.



Масова паніка – форма поведінки натовпу. Психологічно визначається станом масового страху перед уявною або реальною небезпекою, стимуляцією вольових ресурсів та організацію спільної протидії. Організована група людей легко перетворюється в панічний натовп, ніж менш ясно організовані колективи. Чим менш згуртована група та присутній авторитет лідера тим швидше виникне паніка.

Утворюються ситуативні умови виникнення масової паніки, пов'язані із загальною психічною напруженістю, що в свою чергу впливає на стан тривоги, очікування небезпек (землетрус, повінь, ураган). Загальні психологічні умови, такі як переляк, несподіванка, пов'язані з недостовірністю відомостей про конкретне джерело тривог та небезпек. В часі виникнення паніки та способів її протидії в туризмі є фізіологічні умови, а саме втома від екскурсій, неритмічне харчування та б. ін.

#### **Висновки до розділу 4**

Питання безпеки туриста під час мандрівки належить до числа найбільш затребуваних та актуальних в туристичному бізнесі, оскільки від рівня комфорту та безпеки залежить життя та здоров'я людини, виконання завдань та досягнення мети подорожі, репутація та рейтинги туристичного оператора, ступінь задоволеності туриста.

Мінливість психічної діяльності під впливом побутових та зовнішніх чинників ставить перед туроператорами завдання на створення та вдосконалення контролю за психічним станом туриста.

Заходи безпеки не повинні завдавати незручності інтересам, нехтувати правами та свободи як власне туристів, так і місцевих жителів. Суб'єктивна небезпека залежить від обох сторін – туриста, а також туроператора та постачальників послуг. Безумовно і від більш глобальних та загальних заходів на державному та міжнародному рівнях.

## ВИСНОВКИ

Головний висновок про небезпеку – це здатність процесів, об'єктів або властивостей та окремих явищ завдати збитки здоров'ю туриста при виникненні нестандартних ситуацій. Факторами ризику поділяють за періодом виникнення загроз: попередні і безпосередні; за роллю особи у виникненні загроз: об'єктивні та суб'єктивні.

Виділяють головні чинники загроз, такі як природні, техногенні, соціально-економічні політичні, а також медичні (травмонебезпека, психофізіологічні ризики, епідемії), ризики при перевезенні. Під безпекою в туризмі розуміють особисту безпеку туриста, збереження майна.

Отже, все вище зазначене входить в сферу діяльності туроператора, він повинен все про це знати та контролювати процеси і ситуацію в зонах обслуговування своїх туристів. Необхідно моніторити та попереджати можливі небезпеки та ризики для туристів своєчасним інформуванням, грамотним та раціональним вибором місць відпочинку, маршрутів, а також постачальників додаткових послуг. При необхідності туроператор повинен провести вчасну заміну контрагента або території обслуговування.

Організація безпеки в галузі туризму є комплексною поділяється на три рівні – рівень суб'єкта туристичної діяльності (організація подорожей, страхування), державний рівень (законодавче підґрунтя, програми з безпеки) та міжнародний рівень (безпека міжнародних перевезень, уніфікація туристичних формальностей, створення міжнародних норм та стандартів). Формуються різні рейтинги небезпечних країн з зазначенням факторів ризику.

На міжнародному внутрішньому туристичному ринках планомірно зростають вимоги до відповідальності туроператорів перед клієнтами. Грандіозного значення набуває страхування відповідальності туроператорів. Виплати туристам суми збитків йдуть по обґрунтованих рекламаціях. Туроператор страхує відповідальність безпосередньо перед туристом, оскільки клієнти купують єдиний пакет послуг, до якого входить

страхування.

У світі налагодженні механізми страхування туристів, медичне та від нещасного випадку, а також страхування цивільної відповідальності за транспортні засоби. Проте, не врегульовано питання виплат під час евакуації туристів з зон стихійного лиха, військових територій та під час терористичних актів.

Туристські формальності це фактор який враховують туристичні підприємства при організації мандрівок. Паспортно-візові формальності та безпека переміщення іноземців по території веде до зниження туристичних потоків та доходів від туризму. З іншого боку, туристичні формальності є умовою забезпечення безпеки при подорожах.

Психологія безпеки в туризмі – це застосування психологічних знань для забезпечення безпеки подорожей, розгляд та аналіз психічних процесів, та станів туристів, які характерні для різних видів туризму. Психологія безпеки вивчає три основні категорії: психічні процеси, властивості та стани, в тому числі стреси, явище паніки, типологію туристів за психологічними ознаками, психологічну сумісність в туризмі тощо. Відповідно до причин виникнення небезпек призначають групу заходів в кожній їх частині: мотиваційній – пропаганда і виховання; орієнтувальній – навчання, набуття навиків; виконавчій – професійний відбір, медичне обстеження.

Найбільш небезпечними ризиками є природні, медичні, техногенні; найбільш небезпечним у етапах подорожі виявився етап перевезення.

Стрес при здійсненні подорожей: в пізнавальному та діловому як стресовий фактор був виділений чинник часу: його дефіцит чи навпаки монотонність.

Формування безпеки має велике значення при впливі психічних факторів, до яких часто відносять увагу туриста, мислення, головні емоції, волю, пам'ять та уява. Особисті туриста суттєво впливають на безпеку подорожі. Підсумком якої є форма кінцевої особистої безпеки. Конкретні режими особливих якостей через їх складність обліку та специфічну поки не

враховуються на практиці туроператорами. Все покладено на інтуїтивні міркувань працівників галузі. Важливу увагу слід приділяти профілактиці прихованої психологічної безпечної подорожі.

Отже, умови успішної подорожі зводяться до двох узагальнених вимог: мандрівка повинна бути не нижче певного рівня позитивних очікувань туриста, а також мають бути відсутні побоювання з очікуванням, що не трапляться неприємні несподіванки.

Питання безпеки туриста під час мандрівки належить до числа найбільш затребуваних та актуальних в туристичному бізнесі, оскільки від рівня комфорту та безпеки залежить життя та здоров'я людини, виконання завдань та досягнення мети подорожі, репутація та рейтинги туристичного оператора, ступінь задоволеності туриста.

Мінливість психічної діяльності під впливом побутових та зовнішніх чинників ставить перед туроператорами завдання на створення та вдосконалення контролю за психічним станом туриста.

Заходи безпеки не повинні завдавати незручності інтересам, нехтувати правами та свободи як власне туристів, так і місцевих жителів. Суб'єктивна небезпека залежить від обох сторін – туриста, а також туроператора та постачальників послуг. Безумовно і від більш глобальних та загальних заходів на державному та міжнародному рівнях.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В.В. Історія туризму: підруч. / В.В. Абрамов, М.В. Конкошкур; ХНАМГ. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.
2. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: навч. посіб. / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
3. Варналій З.С. Економічна безпека України: проблеми та пріоритети зміцнення: моногр. / за заг. ред. проф. З.С. Варналія.– К.: Знання України, 2011. – 299 с.
4. Історія туризму в Україні: навч. посіб. / В.А. Смолій. – К.: Вища шк., 2002. – 195 с.
5. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. 1282-IV.
6. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. / В.Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги – XXI, 2003. – 300 с.
7. Коваль П.Ф. В'їзний туризм: посіб. / П.Ф. Коваль, Н.О. Алешугіна, Г.П. Андреєва та ін. – Ніжин: Вид-во Лук'яненко В.В., 2010. – 304 с.
8. Коваль П.Ф. Технологія туристичної діяльності: конспект лекцій / П.Ф. Коваль, Г.П. Андреєва. – Чернігів, 2006. – 119 с.
9. Козинець В. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посіб. / Віталій Козинець ; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К. : Кондор, 2006. – 575 с.
10. Коляда Т.А. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. / Т.А. Коляда. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 182 с.
11. Конституція України: наук.-практ. коментар / В. Б. Авер'янов [та ін.]; голова редкол. В.Я. Тацій; Академія правових наук України. – Х.: Право; К.: Вид. Дім «Ін Юре», 2003. – 806 с.
12. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підруч. / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К.: Знання, 2008. – 661 с.

13. Міжнародний туризм і сфера послуг: підруч. / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К.: Знання, 2008. – 661 с.
14. Організація туризму: підруч. / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
15. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України від 21.01.1994 р. № 3857-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 18. – Ст. 101.
16. Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства: Закон України від 22.09.2011 р. № 3773-VІ // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 19–20. – ст. 179.
17. Семенець О. Правове регулювання використання природних ресурсів у сфері туризму в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку // Юридична Україна. – 2009. – № 4 [Електронний ресурс]. – <http://www.infopressa.com/article-615.html>.
18. Сирийчик Т. Транспортна політика України та її наближення до норм Європейського Союзу / Сирийчик Т., Фургальські А., Клімкевич Ч. та ін. – К.: Аналітично-дорадчий центр Блакитної стрічки, 2010. – 102 с.
19. Торяник В.М. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. Посібник / В.М. Торяник, П.В. Макушев; за заг. ред. док.юрид.наук, проф. засл. Юриста України О.В. Негодченка. – Дніпропетровськ: ВНПЗ «ДГУ», 2016. – 256 с.
20. Федорченко В.К. Історія туризму в Україні: навч. посіб. / В.К. Федорченко, Т.А. Дьорова / передмова В.А. Смоля. – К.: Вища школа, 2002. – 195 с.
21. Філіпенко О. Транспортна політика України та її наближення до норм Європейського Союзу; за ред. Марчіна Свенціцькі. – К.: Аналітичнодорадчий центр Блакитної стрічки, 2010. – 102 с.

22. Філософія туризму: навч. посіб. / авт.-розроб.: Віктор Пазенок, Володимир Федорченко; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К.: Кондор, 2009. –265 с.
23. Хартія туризму від 01.01.1985 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_640](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_640).
24. Хартія туризму і Кодекс туриста, прийняті Генеральною асамблеєю Всесвітньої туристичної організації на VI черговій сесії (м. Софія, Болгарія) 1985 р.) - <http://buklib.net/books/25469/>
25. Фокін С. П. Транспортування туристів спеціалізованими організаціями під час виникнення надзвичайних ситуацій / С. П. Фокін // Взаємодія транспорту і туризму: тенденції, проблеми, перспективи : зб. наук. пр. – К. : Принт-центр, 2012. – С. 174–177.
26. Офіційний веб-сайт Всесвітньої туристичної організації (The United Nations World Tourism Organization (UNWTO) // [Електронний ресурс]. – <http://www.unwto.org>.
27. Офіційний сайт УкрСЕПРО [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrsepro.dp.ua>.
28. [www.alltravels.com.ua](http://www.alltravels.com.ua)
29. [www.forinsurer.com](http://www.forinsurer.com)
30. [www.probezopasnost.com](http://www.probezopasnost.com)
31. [www.travel.state.gov](http://www.travel.state.gov)



## ДОДАТКИ

## Додаток 1

## Класифікація небезпек в туризмі та рівні організації безпеки

