

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

«До захисту в ЕК»
Декан факультету
_____ Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (ім'я та прізвище)

« ___ » _____ 2023 р.

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри
_____ Ірина МЕЛЬНИК
(підпис) (ім'я та прізвище)

« ___ » _____ 2023 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

зі спеціальності _____ 242 «Туризм»
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми _____ «Туризм»

на тему: «Особливості страхування в туризмі»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗТУ-5-1

_____ Домбровська Віта Ігорівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник _____ Івченко Любов Олександрівна _____
(прізвище, ім'я та по батькові повністю) (підпис)

Рецензент _____ Олег Кузьмін _____
(прізвище та ініціали) (підпис)

Я як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2023 р.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Івченко Л.О. доц. кафедри		
II	Івченко Л.О. доц. кафедри		
III	Івченко Л.О. доц. кафедри		

7. Дата видачі завдання 03 жовтня 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ З№	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	01.09.2022 - 30.09.2022 рр.	виконано
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	03.10.2022 - 10.10.2022 рр.	виконано
3	ВСТУП РОЗДІЛ 1 Теоретичний	11.10.2022 - 21.10.2022 рр.	виконано
4	РОЗДІЛ 2 Аналітичний	24.10.2022 - 11.11.2022 рр.	виконано
5	РОЗДІЛ 3 Рекомендаційний	14.11.2022 - 02.12.2022 рр.	виконано
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	05.12.2022 - 16.12.2022 рр.	виконано
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедрі та попередній захист у комісії	19.12.2022 - 20.01.2023 рр.	виконано
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	23.01.2023 - 03.02.2023 рр.	виконано
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедрі	06-10.02.2023 р.	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	16-17.02.2023 р.	

Здобувач

(підпис)

Домбровська В.І.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Івченко Л.О.

(прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ
на кваліфікаційну роботу
Домбровської Віти Ігорівни
на тему:
«Особливості страхування в туризмі»

Кваліфікаційна робота складається з 86 сторінок. Кількість розділів - 3, рисунків - 16, таблиць - 12, формул - 1, додатків - 9.

Об'єктом дослідження є організація надання страхових послуг на підприємстві ТОВ «Феєрія Мандрів».

Предметом кваліфікаційної роботи є програми страхування в туристичному бізнесі.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження поточного стану туристичного страхування в Україні, проведення аналізу діяльності компаній, працюючих в туристичному страхуванні, та розробка пропозицій щодо підвищення рівня обслуговування клієнтів ТОВ «Феєрія мандрів» в частині організації страхових послуг

У I розділі теоретичні основи організації страхування в туризмі.

У II розділі оцінка діяльності туристичного підприємства «Феєрія Мандрів».

У III розділі шляхи вдосконалення та перспективи розвитку програм страхування в туристичному бізнесі.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: страхування в туризмі, інновації, безпека.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ	9
1.1. Страхування як складова безпеки в туризмі	9
1.2. Види та форми страхування в туризмі	17
1.3. Умови страхової діяльності в Україні	23
Висновки до 1 розділу	28
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ»	29
2.1. Характеристика туристичного підприємства «Феєрія Мандрів»	29
2.2. Аналіз економічних показників діяльності ТОВ «Феєрія Мандрів»	35
2.3. Аналіз факторів середовища ТОВ «Феєрія Мандрів»	40
2.4. Партнерство ТОВ «Феєрії Мандрів» щодо туристичного страхування	46
Висновки до 2 розділу	53
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	55
3.1. Тенденції розвитку систем страхування на міжнародних туристичних ринках	55
3.2. Перспективи розвитку новітніх програм страхування українськими туристичними операторами в сучасних умовах	62
3.3. Пропозиції щодо покращення послуг страхування на туристичному підприємстві «Феєрія Мандрів»	72
Висновки до 3 розділу	78
ВИСНОВКИ	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	83
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Страхування в туризмі останнім часом стає однією із найважливіших складових туристичної подорожі. В якісних страхових послугах зацікавлені як споживачі, так і підприємства туристичного бізнесу. Особливої гостроти проблема організації захисту туристів під час подорожі за допомогою надійного страхового полісу набула з часів виникнення надзвичайної ситуації у 2020р., коли епідемія COVID-19 практично зупинила туристичні потоки по всьому світу. Додаткові аргументи на користь придбання якісного страхового полісу з'являються після повідомлень про банкрутство туристичних операторів та їх неможливості виконувати свої зобов'язання перед клієнтами, зокрема, повернення туристів з точки перебування додому. У цьому випадку потерпає не тільки турист, а й репутація туристичної компанії, навіть формується імідж всієї туристичної галузі. Тож, страхування є повноцінним складником будь-якої туристичної подорожі, бо саме за допомогою страхування відбувається захист життя, здоров'я, відповідальності та майна туристів. Тому дослідження цього питання дійсно актуальне та має велике значення у сучасному світі.

Найефективнішим інструментом надання медичної та іншої допомоги та гарантій репатріації для туристичної галузі є страхування. Страхування подорожей - це особливий вид страхування, який забезпечує страховий захист майнових прав громадян під час їх туристичних подорожей, бізнес подорожей, покупок тощо. Страхування в туристичній галузі є найважливішим елементом гарантій, а найголовнішою гарантією є надання фінансів, які пов'язані з розподілом збитків.

Крім того, питання страхування відповідальності туроператора особливо загострилося під час епідемії і наразі є одним з головних пунктів у законодавчих змінах, що передбачаються найближчим часом. При цьому

практично кожна страхова компанія наразі здійснює певні кроки, спрямовані на зміни умов комунікації із клієнтами та розробку нових актуальних страхових продуктів.

Як і будь-яка інша економічна категорія, суть страхування визначається його функціями. Страхування виконує чотири функції: ризик, запобігання, заощадження та контроль. Форми та шляхи компенсації ризику теж змінюються у відповідності до сучасних умов. Стандартні ризики, які раніше включалися в туристичну страховку, доповнюються новими, такими, що забезпечують більшу захищеність подорожуючих. Зростає кількість туристів, які планують подорожі самостійно, здійснюючи онлайн бронювання транспортного перевезення, готелю і страхового полісу. Тож, на відміну від покупки готового турпаketу, людина має замислитися над вибором, в тому числі і страхової компанії та страхового полісу.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження поточного стану туристичного страхування в Україні, проведення аналізу діяльності компаній, працюючих в туристичному страхуванні, та розробка пропозицій щодо підвищення рівня обслуговування клієнтів ТОВ «Феєрія мандрів» в частині організації страхових послуг.

Для досягнення поставленої мети в роботі зазначені наступні **завдання**:

- дослідити теоретичні основи програм страхування у туристичному бізнесі та охарактеризувати види та форми страхування і особливості реалізації основних напрямів страхування в туристичному бізнесі;
- охарактеризувати ефективність систем страхування в туризмі: вітчизняний та закордонний досвід;
- провести аналіз розвитку страхування в туризмі;
- визначити тенденції та перспективи функціонування туристичного страхування в Україні;
- розробити рекомендації щодо підвищення якості надання страхових послуг туристам ТОВ «Феєрія мандрів».

Об'єктом дослідження є організація надання страхових послуг на підприємстві ТОВ «Феєрія Мандрів»

Предметом дослідження є програми страхування в туристичному бізнесі.

Методи дослідження. В роботі використано: статистичний метод, метод SWOT-аналізу, економічні методи, метод аналізу та синтезу, метод порівняння та метод узагальнення для написання висновків роботи.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ.

1.1. Страхування як складова безпеки в туризмі

Туристична галузь завжди несла в собі певну небезпеку для туристів та працівників. Стихійні лиха, аварії, та інші непередбачені події можуть порушити збалансовану діяльність туристичного комплексу. Водночас із розвитком науки і техніки природні та промислові катастрофи не зменшувались. Для забезпечення стабільної роботи туристичних компаній та забезпечення якості розваг для туристів, особливо в районах підвищеного ризику, існує безліч інструментів управління ризиками, одним із яких є страхування. Страхування, як невід'ємна частина системи безпеки туристичної галузі, допомагає стабілізувати туристичні компанії та туристичні агенції, а також безпеку подорожей в Україні та за кордон.

Туристична подорож несе у собі багато несподіванок. Турист може стати жертвою катастрофи або пограбування, раптово захворіти, внаслідок зміни погоди та інших обставин можуть не виправдатися його сподівання на спокійний відпочинок. У цих і в безлічі інших випадків виникне: необхідність наперед забезпечити себе від їхніх шкідливих наслідків або звести їх до мінімуму[23].

Деякі працівники туристичної індустрії знаходяться в зоні підвищеного ризику. Під час прийняття їх на роботу відповідні відомства та саме туристичне підприємство повинні прийняти на себе зобов'язання щодо страхування їх життя та здоров'я.

Однією з причин є відсутність культури поведінки закордонних туристів. Вирішенню цієї проблеми могло б сприяти проведення туристичними фірмами для туристів докладного інструктажу перед виїздом. Звичайно, ніхто не застрахований від неприємних ситуацій. Але деяким з неприємностей, що відбуваються з клієнтами, можна запобігти. Закон України

«Про страхування» регулює відносини у сфері страхування і спрямований на створення ринку страхових послуг, посилення страхового захисту майнових інтересів, зокрема туристів, а також туристичних підприємств та їх працівників.

Як економічний вид страхування, система економічних відносин включає сукупність форм і методів формування цільових фондів, а також форм і методів використання цільових фондів для компенсації збитків під різними ризиками та надання допомоги в певних життєвих подіях громадян. З одного боку, це засіб захисту добробуту підприємств та людей з іншого боку, це діяльність, що приносить дохід. Джерелами доходу страхових організацій є доходи від страхової діяльності, тимчасові безоплатні капіталовкладення від об'єктів виробничої та невиробничої діяльності, корпоративні акції, банківські депозити тощо.

Як економічна категорія страхування представляє систему економічних відносин, що включає сукупність форм і методів формування цільових фондів грошових коштів і їх використання на відшкодування збитку при різних ризиках, а також на надання допомоги громадянам при настанні певних подій в їх житті. Воно виступає, з одного боку, засобом захисту бізнесу і добробуту людей, а з іншою - видом діяльності, що приносить дохід. Джерелами прибутку страхової організації служать доходи від страхової діяльності, від інвестицій тимчасово вільних засобів в об'єкти виробничої і невиробничої сфер діяльності, акції підприємств, банківські депозити і т.д.

Економічна сутність страхування може бути показано через найважливіші поняття - економічні категорії, що відображають в абстрактному вигляді якісь сукупності однорідних специфічних економічних відносин.

Виділимо три такі категорії, які застосовуються в практиці страхування:

- економічна категорія страхового захисту суспільного виробництва;
- економічна категорія страхового захисту власності і доходів населення;
- економічна категорія страхування.

Суть економічної категорії полягає в страховому захисті суспільного виробництва. Людське суспільство може існувати лише шляхом досягнення матеріального блага. У процесі виробництва суспільних продуктів від виробництва до споживання люди активно встановлюють взаємозв'язки з природними силами та встановлюють взаємозв'язки між собою. Іншими словами, суспільне виробництво має два аспекти: продуктивність (відносини між людиною та природою) та виробничі відносини (відносини між людьми у виробничому процесі).

Сутність економічних категорій, які забезпечують страхування майна та доходів населення, полягають в запобіганні втрат майна, ризиків для здоров'я населення та страхування доходів. Економічна категорія страхування – це теоретичний вираз реально існуючих суспільно-виробничих відносин між людьми з приводу попередження, локалізації і подолання негативних наслідків надзвичайних подій природного і соціального характеру, а також по безумовному відшкодуванню нанесеного ними збитку.

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

Страхування є основною формою забезпечення безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування. Під безпекою туристів розуміється не тільки особиста їх безпека, але і збереження їх майна і не нанесення збитку навколишньому природному середовищу при здійсненні подорожі.

Сутність страхування, як і будь-якої іншої економічної категорії, визначається її функціями. Страхування виконує чотири функції: ризикову, попереджувальну, ощадну, контрольну [33].

Зміст ризикової функції страхування полягає у відшкодуванні ризику. В межах дії цієї функції відбувається перерозподіл грошової форми вартості між

учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій. Ризикова функція страхування є головною, бо страховий ризик, як ймовірність шкоди, безпосередньо пов'язаний з основним призначенням страхування по відшкодуванню міжнародних втрат потерпілим.

Попереджувальна функція страхування полягає у фінансуванні за рахунок коштів страхового фонду заходів по зменшенню страхового ризику.

Ощадна функція страхування сприяє накопиченню грошової суми на подальше життя.

Контрольна функція страхування полягає в перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду.

Згідно із Законом України «Про туризм» страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками [12]. Туристи мають право самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування [13].

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі. За вимогою туриста туроператор чи тур-агент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі [22].

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця постійного проживання при настанні нещасного випадку або хвороби. Компенсація

шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

Страховання туристів - це добровільне страхування на час туру на випадок раптового захворювання, смерті (загибелі) або тілесних ушкоджень, одержаних туристом в результаті нещасного випадку, а також майнове страхування особистого майна і багажу, що перевозиться (переноситься) з собою.

Проте, окрім вказаних видів страхування, туристам іноді доводиться звертатися за іншими видами страхової допомоги (юридичної, адміністративної, технічної тощо). Через це деякі вітчизняні страхові компанії укладають договори про спільну діяльність з іноземними страховими сервісними компаніями сприяння щодо надання страхових послуг туристам безпосередньо в країні тимчасового перебування.

За домовленістю з партнером український страховик визначає обсяг страхових послуг, що надаються за полісом, а забезпечення послуг лягає на плечі компанії сприяння. Розрахунки між партнерами проводяться як між перестраховальником і перестраховиком [3].

Кожна компанія сприяння має в своєму розпорядженні мережу чергових центрів і бюро з операторами, що розташовані в регіонах, на які поширюється дія поліса. При настанні страхового випадку турист (або старший туристичної групи) має зателефонувати до одного з чергових центрів, телефони яких вказані в страховому полісі (сертифікаті) або на ідентифікаційній картці.

Черговий центр передає виклик страхувальника до найближчого до клієнта бюро, яке займається безпосередньою організацією страхової послуги, і підтверджує, що всі витрати будуть сплачені. Чим більше компанія має чергових центрів і бюро, тим швидше вона зможе організувати допомогу клієнту.

При цьому страховим полісом повинні передбачатися оплата медичної допомоги (медичних витрат) і відшкодування інших майнових витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні тимчасового перебування.

Недотримання цієї умови позбавляє туриста права на отримання страхової виплати при настанні страхового випадку.

При укладенні договору про страхування, в тому числі й туриста, необхідно звернути увагу на загальні аспекти. Відповідно до Цивільного кодексу України ст. 979 за договором страхування одна сторона (страховик) зобов'язується у разі настання певної події (страхового випадку) виплатити другій стороні (страхувальникові) або іншій особі, визначеній у договорі, грошову суму (страхову виплату), а страхувальник зобов'язується сплачувати страхові платежі та виконувати інші умови договору.

По-перше, у договорі має бути чітко визначити страховий випадок, тобто певна подія, з настанням якої Вам буде виплачена страхова сума. По-друге, має бути визначено розмір страхових платежів, що сплачуватимуться страховій компанії, та розмір страхової виплати, тобто тієї суми, що Ви отримаєте у разі настання страхового випадку. Особливу увагу варто приділити саме розміру страхового покриття, що пропонує Вам страхова компанія. Так на його розмір впливає місце призначення вашої туристичної подорожі. Це можна вважати особливістю туристичного страхування [40].

Страхування подорожей – це система відносин між страховими компаніями та туристами, яка використовується для захисту їхнього життя, здоров'я та майнових інтересів на випадок страхового випадку. Страхування здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики.

Страховий поліс – другий після паспорта документ, необхідний під час подорожі. І не тільки тому, що без нього неможливо отримати візу в більшість європейських країн. Насамперед, це стосується країн Шенгенської зони, де наявність поліса страхування обов'язково [7].

Особливим видом страхування є асистанс. Він забезпечує туристів або спеціалістів, відряджених за кордон, допомогою на місці в технічній (ремонт автомобіля), грошовій або іншій формі.

Ассистанс - це перелік послуг (в межах угоди), які надаються в необхідний момент в натурально-речовій формі або у вигляді грошових коштів через технічне, медичне і фінансове сприяння.

Ассистанс - від французького "assistance" - допомога. Компанія - ассистанс - сервісний центр, що надає інформаційні і організаційні послуги застрахованим в страхових компаніях приватним особам (страхувальникам). Як правило, ці послуги виявляються громадянам, що знаходяться зовні меж основного місця проживання.

Розрізняють:

- медичний ассистанс (медичне обслуговування, організація госпіталізації і лікування);
- технічний ассистанс (технічна допомога на дорогах, організація доставки транспортних засобів, аварійний комісаріат, попередня оцінка збитку при ДТП);
- юридичний ассистанс (юридична допомога і забезпечення правової підтримки);
- інформаційний ассистанс;
- туристичний ассистанс (пошук і бронювання готелів, візова підтримка, оренда автомобілів) і так далі.

Ассистанські компанії традиційно володіють розвиненою інфраструктурою для надання клієнту максимально швидкого і легкого доступу до всього комплексу послуг організаційного і інформаційного характеру, наприклад, центрами обслуговування, телефонними довідковими службами. Найбільші ассистанські компанії надають допомогу в будь-якій точці земної кулі[16]..

Кожна компанія - assistance має свою в розпорядженні мережу, яка складається з чергових центрів і бюро, розташованих в регіонах, на які розповсюджується дія поліса. Черговий центр передає виклик в найближче до клієнта бюро, яке займається безпосередньою організацією послуги і підтверджує, що всі витрати будуть сплачені. У принципі, чим більше біля

компанії чергових центрів і бюро, тим швидше вона зможе організувати допомогу клієнту.

Об'єктом страхування відповідальності власників автотранспорту є їх громадянська відповідальність за можливе спричинення шкоди іншим особам при дорожньо-транспортній пригоді. Завдані матеріальні збитки та витрати, зумовлені нанесенням тілесних пошкоджень потерпілим громадянам, підлягають відшкодуванню страховою компанією. За цим видом страхування виплачуються матеріальні збитки, пов'язані з відновленням транспортних засобів та іншого майна, проводиться оплата витрат на лікування потерпілих громадян, протезування, перекваліфікацію, відшкодовуються втрати сімейного бюджету у зв'язку із тілесними пошкодженнями або смертю потерпілого тощо.

В міжнародній страховій діяльності страхування відповідальності власників автотранспорту відоме під назвою "зелена картка"[16].

"Зелена картка" - це система міжнародних угод про обов'язкове страхування громадянської відповідальності автовласника. Свою назву вона отримала за кольором і формою страхового полісу. Система "зелена картка" створена в 1949 році і гарантує вільне пересування транспортних засобів у межах кордонів 32 держав.

Обсяг відповідальності у зв'язку із заподіяною шкодою регулюється, як правило, діючим в цій країні законом про обов'язкове страхування громадянської відповідальності автовласників.

Практично у всіх європейських країнах страхування громадянської відповідальності власників транспортних засобів обов'язкове. Такі країни об'єднались у систему "Зелена картка", де тісно співпрацюють уряди, національні бюро "Зеленої картки" і страхові ринки [17].

Майже у всіх європейських країнах страхування є обов'язковим коли людина їде на автомобілі закордон. Ці країни об'єднані в систему зелених карт, в якій уряд, національне бюро зелених карт та страховий ринок тісно співпрацюють.

1.2. Види та форми страхування в туризмі

В даний час галузь туристичного страхування надає більше десяти видів страхових послуг. Туристи, які подорожують до інших країн, стикаються з несприятливими факторами та ризику. Спочатку страхується здоров'я туристів (різні види страховки та допомоги для запобігання нещасних випадків, а також медичні витрати які оплачує страховка та страхування життя), а потім вже страхується їх майно. У середньому регулярні страхова програма коштують до 1,50 доларів на день. Якщо врахувати, що у світі більше одного мільярда туристів, а середній час подорожі становить 5–7 днів, то можна оцінити обсяг коштів у галузі страхування подорожей. За туристичною статистикою, в середньому страховий випадок відбувається на кожні 100 туристові.

Страхування подорожей, як випливає з назви, є страховим продуктом, який є різновидом загального страхового полісу. Це корисно для захисту від непередбачених пошкоджень під час подорожі та пов'язаних з цим фінансових витрат. Це вигідний план для тих, хто подорожує всередині країни чи за кордоном, особливо для тих, хто часто подорожує. Туристична страховка покриває такі збитки:

- Втрата багажу/втрата особистих речей
- Крадіжка/злом сумок або особистих речей
- Втрата паспорта
- Скасування або затримки поїздки
- Невідкладна медична допомога/нещасні випадки
- Смерть застрахованої особи
- Інвалідність застрахованої особи
- Викрадення

- Екстрена евакуація
- Пропущений зв'язок/виліт
- Відмовлено в бронюванні авіакомпанії/готелю

Страховання у міжнародному туризмі – це відносини між особами, які тимчасово виїжджають з країни постійного проживання та страховитими компаніями, що визначені чинним законодавством та базуються на договорі страхування та характеризуються імовірністю подій, короткочасністю поїздок та невизначеністю страхових випадків [38].

Види страхування у міжнародному туризмі зосереджено на рисунку 1.1.



Рис. 1.1 Види страхування у міжнародному туризмі [1].

Основними видами страхування є добровільне та обов'язкове.

До обов'язкових видів страхування відповідно до чинних в Україні документів належать:

- 1) страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;
- 2) страхування транспортних подорожей.

Решта видів страхування туристів є добровільними. Страхування майна туриста надає змогу мати гарантії що відповідальність за втрату або

пошкодження майна відшкодує страхова компанія. Цей вид договору діє з дня виїзду застрахованої особи з місця постійного проживання до моменту повернення.

Відповідно до такої угоди ви можете застрахувати багаж та особисте майно, яке перевозить турист. Крім того, страхуванню підлягають речі, що знаходяться на його одязі і тілі, а також придбані під час закордонної поїздки. Видами страхової відповідальності є: аварії, пожежі, вибухи, природні стихійні явища, грабування, розкрадання та інші навмисні і зловмисні дії, військові дії тощо.

Страхування ризиків туристичних фірм включає фінансові ризики, відповідальність за позовами туристів, їх родичів, третіх осіб. До фінансових ризиків належать:

- комерційні ризики (несплата або затримка оплати, штрафні санкції контрагента при невизнанні ним обставин порушення контракту форсмажорними обставинами);
- банкрутство фірми;
- зміни митного законодавства, валютного регулювання, паспортного контролю та інших митних формальностей;
- виникнення обставин форс-мажорного характеру;
- політичні ризики тощо.

Страхування ризиків туристичних фірм включає фінансові ризики, відповідальність за позовами туристів, їх родичів, третіх осіб. До фінансових ризиків належать:

- комерційні ризики (несплата або затримка оплати, штрафні санкції контрагента при невизнанні ним обставин порушення контракту форс-мажорними обставинами);
- банкрутство фірми;
- зміни митного законодавства, валютного регулювання, паспортного контролю та інших митних формальностей;
- виникнення обставин форс-мажорного характеру;

- політичні ризики тощо [16].

Страховання туристів у закордонних туристичних поїздках, як правило, включає:

- надання туристу екстреної медичної допомоги при раптовому захворюванні або нещасному випадку;
- транспортування до найближчої лікарні, здатної провести якісне лікування під відповідним медичним контролем;
- евакуацію до країни постійного мешкання під належним медичним контролем;
- внутрішньо-лікарняний контроль і інформування сім'ї хворого;
- надання медичних препаратів, якщо їх не можна дістати на місці;
- консультаційні послуги лікаря-фахівця (при необхідності);
- оплата транспортних витрат з доставки хворого туриста або його тіла (в разі смерті) до країни постійного мешкання;
- надання юридичної допомоги туристу при розслідуванні цивільних і кримінальних справ за кордоном.

При укладенні договору страхування страхова сума вибирається відповідно до країни призначення і класифікується залежно від необхідності мінімального покриття [5].

При укладенні договору страхування страхова сума обирається відповідно до країни призначення і класифікується залежно від необхідності мінімального покриття. Страхування від нещасних випадків з туристом за кордоном, як правило, здійснюється в межах узгоджених у договорі страхових сум, а відшкодування виплачується при настанні:

- 1) інвалідності 3 групи – 50% страхової суми;
- 2) інвалідності 2 групи – 75% страхової суми;
- 3) смерті – 100% страхової суми.

До програма особистого страхування належать страхування від нещасних випадків – недорогий вид страхування (тариф – від 0,5% страхової суми), що передбачає страховий захист на випадок настання тимчасової або

постійної втрати працездатності або смерті застрахованої особи. Страхові компанії в Україні пропонують такі програми страхування медичних і інших непередбачених витрат громадян, що виїжджають за кордон.

Поліс «Економ–класу» гарантує:

- 1) екстрену медичну допомогу і оплату медичних витрат;
- 2) організацію і оплату медичного транспортування туриста;
- 3) організацію і оплату репатріації тіла у разі смерті застрахованого.

Поліс «Бізнес–класу» гарантує всі послуги поліса «Економ–класу», а також оплату послуг екстреної стоматологічної допомоги.

Поліс VIP забезпечує падання послуг поліса «Бізнес-класу», а також:

- 1) організацію і оплату відвідин родича у разі госпіталізації застрахованого;
- 2) організацію і оплату дострокового повернення застрахованого в Україну в екстреній ситуації;
- 3) організацію і оплату дострокового повернення в Україну неповнолітніх дітей застрахованого, що залишилися без нагляду;
- 4) організацію і оплату юридичного захисту застрахованого;
- 5) організацію допомоги при втраті документів [18].

На сьогоднішній день існують дві форми страхового обслуговування туристів.

1. Компенсаційна.

Передбачає оплату самим мандрівником усіх медичних витрат і відшкодування їх лише після повернення на батьківщину, що, як правило, незручно, тому що змушує туриста мати при собі значний грошовий запас на цей випадок[13]..

1.1. Програма страхування багажу.

Сума страхового ліміту біля 2000 доларів. Вона виплачується по пред'явленні документів, що підтверджують, що багаж був втрачений або ушкоджений під час збереження або транспортування. Це найбільше

поширений вид страхування, тому що тариф страхування багажу складає біля 50 центів у день.

2. Сервісна (асистанс)

2.1. Страхування медичних витрат.

2.2. Юридичний і інформаційний асистанс – забезпечення правової підтримки мандрівникам у випадку адміністративних або цивільних порушень, а також гарантія одержання необхідної інформації про найбільше зручні маршрути.

2.3. Страхування від нещасливого випадку.

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

Бувають певні випадки, коли поліси не забезпечують покриття, які часто називають «виключеннями». Деякі з цих виключень можна назвати нижче:

Коли людина вживає алкоголь або наркотики, особа втрачає свій багаж або завдає собі шкоди під впливом. Страхувальник не несе витрати на багаж або медичні витрати

Страхування покриває медичні витрати, але не витрати на аюрведу, гомеопатію та косметичні операції

Страхування не поширюються на наявні захворювання/хвороби/проблеми зі здоров'ям. Більшість страхових компаній не покривають проблеми, пов'язані з ВІЛ. Також ні, якщо ви подорожуєте всупереч медичним рекомендаціям.

Немає покриття за нанесені собі травми, самогубства.

Немає покриття, коли особа подорожує в заборонені/непокриті пункти призначення. Зазвичай це воєнні регіони. Наприклад, якщо воно перебуває під громадянською війною або постраждало від теракту.

1.3. Умови страхової діяльності в Україні

У сучасних умовах розвитку економіки України функціонування страхового ринку є досить нагальним питанням. Незважаючи на той факт, що вітчизняний страховий ринок уже має порівняно тривалу історію свого функціонування, можна все ще констатувати етап його становлення, коли надзвичайно вагомою є регуляторна участь держави у цих процесах. Тому важливим є вибір моделі державного регулювання, методів та інструментів впливу на страховий ринок.

Для дослідження теоретичних аспектів державного регулювання страхової діяльності в Україні передусім варто розглянути існуючі наукові підходи щодо визначення цього поняття. Так, Н. Докторова стверджує, що «державне регулювання страхової діяльності сьогодні – це система засобів і методів, які здійснюються на правовій основі з метою визначення рамок і правил функціонування страхового ринку та діяльності страхових компаній на ньому» [6]..

О. Вовчак вважає, що «головною метою державного регулювання страхової діяльності є забезпечення формування страховиками достатнього обсягу коштів, за рахунок яких вони зможуть виконати свої зобов'язання перед страхувальниками за будь-яких обставин, тобто забезпечення платоспроможності кожного конкретного страховика» [2]..

Р. Соболь визначає декілька аспектів державного регулювання страхової діяльності, а саме: «встановлення норм та вимог до функціонування страхових компаній; використання фінансового механізму в регулюванні страхової справи; контроль за виконанням суб'єктами страхового ринку законодавства України; визначення обов'язкових видів страхування» [14]..

О. Філонюк зазначає, що «найповнішим визначенням державного регулювання страхового ринку є сукупність різноманітних методів, інструментів, за допомогою яких держава, в особі уповноваженого

регулятивного органу, впливає на економічну діяльність суб'єктів страхових правовідносин».

М. Кужелєв та О. Шакура вказують на те, що «сутність державного регулювання проявляється через постійно відтворювані причинно-наслідкові зв'язки явищ господарської сфери та агентські відносини, що реалізуються через систему використовуваних державою методів, форм та інструментарію регулятивного впливу залежно від особливостей державного устрою та обраної моделі економічної політики» [25].

Таким чином, державне регулювання страхової діяльності є системою певних дій, які здійснюються державними органами й націлені на забезпечення сприятливих умов для діяльності страхових компаній, підтримки конкурентного середовища, захисту інтересів споживачів страхових послуг, ефективного розвитку національного страхового ринку.

Потреба у державному регулюванні страхової діяльності в Україні викликана такими факторами:

- слабку конкуренцію у страховій галузі через недостатню капіталізацію більшості вітчизняних страхових компаній та їх неспроможність страхувати великі ризики;
- суспільним або змішаним характером ряду страхових послуг, що передбачає суспільну корисність цих послуг, значно вищу за індивідуальну;
- потребою у запровадженні обов'язкових видів страхування за тими видами ризиків, які є не вигідними для приватних страховиків;
- необхідністю урегулювання негативних ефектів, пов'язаних із виникненням техногенних аварій, ядерних конфліктів тощо;
- забезпечення прозорості функціонування страхового ринку, законності діяльності страхових компаній та підтримка інформаційної відкритості ринку [15].

Невід'ємним компонентом виявлення суті та ролі державного регулювання страхової діяльності для економіки країни є відповідні його функції (рис. 1.2).



Рис.1.2.Функції державного регулювання страхової діяльності

Варто зазначити, що в Україні державне регулювання страхової діяльності здійснюється за допомогою ряду нормативно-правових актів, основними з яких є Господарський кодекс України, Цивільний кодекс України, Закони України «Про страхування», «Про акціонерні товариства», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів» та інші [32].

Головним суб'єктом державного регулювання страхового ринку в Україні є Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку. Комісія здійснює державну регуляторну діяльність відповідно до вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності». При здійсненні державної регуляторної політики Комісія

дотримується принципів послідовності, прозорості, відкритості та врахування громадської думки [16]..

Щодо удосконалення державного регулювання страхової діяльності в Україні, то доцільно виокремити такі основні напрями [6].:

- оптимізація податкового навантаження, забезпечення сприятливих умов для розвитку інвестиційної діяльності;
- забезпечення державних органів, що здійснюють нагляд за діяльністю страхових компаній, відповідними ресурсами для виконання повноважень;
- стимулювання розвитку саморегуляції ринку шляхом створення недержавного контролюючого органу;
- проведення роз'яснювальних кампаній серед населення щодо основних аспектів страхового ринку, стимулювання розвитку добровільного страхування;
- залучення участі громадськості до державного регулювання страхової діяльності, забезпечення прозорості й відкритості державного управління у цій сфері.

Після повномасштабного вторгнення Росії до України змінилося страхування в країні. З початком російського вторгнення в Україну 24 лютого 2022 року того ж дня в Україні був введений воєнний стан.

Правовий режим воєнного стану передбачає можливість обмеження конституційних прав і свобод людини та громадянина, прав і законних інтересів юридичних осіб.

При цьому самий лише факт запровадження воєнного стану не впливає на чинність будь-яких правочинів, у тому числі договорів страхування – всі права й обов'язки сторін залишаються чинними (з нижченаведеними застереженнями).

Війна в Україні належить до форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), що окремо засвідчила Торгово-промислова палата.

Страхування не становить жодного винятку в контексті форс-мажорних обставин – сторони договору страхування можуть посилатися на дію таких

обставин, як на підставу звільнення їх від відповідальності за невиконання умов договору (відповідні форс-мажорні застереження з посиланням на війну на практиці завжди включаються до договорів страхування).

Проте, нагадуємо, що:

- дія форс-мажорних обставин не звільняє сторону від обов'язку за договором, а лише є легітимною підставою відстрочити виконання такого обов'язку до закінчення їх дії та не понести відповідальності за таке прострочення (у вигляді штрафних санкцій);
- лише факт проведення бойових дій чи запровадження обмежень воєнного часу не звільняє сторону від відповідальності, якщо такі обставини прямо не перешкоджають особі фізично чи юридично виконати конкретний обов'язок за договором (наприклад, сплатити кошти).

Саме за таких обставин, до прикладу, страховик може затримати страхову виплату (з дотримання процедури повідомлення про форс-мажор і його підтвердження), але муситиме здійснити її, коли дія обставин форс-мажору на нього припиниться [4].

Висновки до розділу 1

Туристичне страхування є особливим засобом господарсько-правового регулювання туристичної діяльності, спрямованим на захист усіх суб'єктів туристичної діяльності, до яких зараховують не лише туристів, туроператорів і турагентів, а й інших учасників туристичних відносин. Основні положення щодо туристичного страхування містяться в законах України "Про страхування" та «Про туризм».

Проблеми, які наразі існують в туристичному страхуванні, пов'язані із недосконалістю законодавства, а також низкою інших чинників, наприклад,

відношенням населення до страхування, недосконалістю захисту прав споживачів страхових послуг, зловживаннями у сфері страхових відносин, невиконанням обов'язків або недостатньо відповідальним відношенням страхової компанії до своїх споживачів тощо.

Наразі існує більш десятка страхових послуг, які можуть бути надані у рамках туристичного страхування. Але за замовченням туристична страховка передбачає тільки страхування медичних послуг та нещасного випадку. Низька вартість такого страхового полісу по відношенню до загальної вартості туру не сприяє виникненню особливої зацікавленості споживача до умов страхового договору та можливостей покращити ці умови. Тому дослідження ситуації, що склалася в туристичному страхуванні, та просування пропозицій, пов'язаних із включенням в поліс таких послуг, як страхування багажу, від «невильоту», повернення туристів додому у випадку виникнення відповідних проблем, юридичної допомоги та інших є невідкладною задачею, рішення якої сприяє підвищенню якості наданні туристичних послуг та репутації туристичних підприємств.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ»

2.1. Характеристика туристичного підприємства «Феєрія Мандрів»

«Феєрія мандрів» - це туристичний оператор, що успішно працює на ринку України з 2001 року а також один з лідируючих туроператорів України, який надає свій унікальний продукт - екскурсійні тури, розроблені провідними менеджерами, випробувані особисто директором фірми Ігорем Захаренко і супроводжувані найдосвідченішими гідями [36].

Таблиця 2.1.

Загальні дані щодо ТОВ «Феєрія мандрів»

Засновник	Ігор Захаренко
Адреса	м. Київ, вул. Басейна, 5а, оф. 9
Телефон	+380 44 583-05-20
E-mail	bs@feeria.ua
Соціальні мережі	https://www.facebook.com/feeriatour/ https://www.instagram.com/feeria_mandriv/

Основними джерелами фінансування туристичної фірми є прибуток від основної діяльності, тобто від продажу турів.

ТОВ «Феєрія мандрів» – широко профільна туристична компанія, яка щороку збільшує обсяги продажів, асортимент туристичного продукту і покращує технологію виробництва, що дає їй змогу забезпечити високу якість турів.

Одним з найважливіших досягнень ТОВ «Феєрія мандрів» є наявність прямих контрактів з кращими готелями по всьому світу, а також підключення до провідних систем онлайн бронювання, що забезпечує оперативність в

роботі і конкурентні ціни, а також завжди актуальну інформацію по наявності місць. У 2019 році змінився вид діяльності (Додаток А).

Організаційна структура ТОВ «Феєрія мандрів» показана на рис. 2.1. Лінійна організація передбачає відносну автономію у роботі. Такий тип департаменталізації характеризується в цілому простотою, однорідністю зв'язків та можливістю самоуправління [36].



Рис 2.1. Організаційна структура туристичного підприємства «Феєрія Мандрів»

Місія підприємства – надання високопрофесійних та високоякісних послуг з організації подорожувань.

Переваги туристичної ТОВ«Феєрія мандрів»:

1. Термін роботи – 22 років в туризмі. Колосальний досвід, довіра туристів і співпраця з кращими партнерами. Компанія динамічна, постійно розвивається і покращує тури, відкриває нове і пропонує особливе.

2. Якість у всьому. Спілкування, індивідуальний підхід, увага до дрібниць і нюансів, правильна логістика, якість готелів, інформаційний супровід, оперативність і чесна ціна.

3. Кращі гідни. Досвідчені, обізнані матеріал, закохані в свою роботу і уважні до людей гідни супроводжують всі пропоновані тури.

4. Бездоганні програми і вивірені маршрути, перевірені сотнями вдячних туристів.

5. Нові горизонти і ексклюзивні напрямки, що відкривають двері в інші світи в екзотичних куточках планети.

6. Якісні цікаві екскурсії з феєричними гідями.

7. Чесна ціна без прихованих доплат.

8. Всі разом це породжує довіру, дарує спокій і гарантію якості.

Усі співробітники підприємства – висококваліфіковані фахівці, які мають багаторічний досвід роботи в туристичній галузі та володіють різними мовами. На туристичному підприємстві «Феєрія Мандрів» працює професійно навчена команда, яка може надати будь-який вид туристичних послуг. Будь-який працівник, який починає працювати, знайомиться з інформацією про роботу та посадовими інструкціями.

Однак існує потреба в підвищенні професіоналізму працівників, відправляючи їх в інфотури, які є популярними на сучасному туристичному ринку, для збільшення можливостей працівників у своїй галузі [8].

Генеральний директор одночасно є лідером, об'єднуючий організацію в єдину команду. Директор приймає важливі рішення, тоді як підлеглі приймають ряд поточних конкретних рішень. Кожен працівник має функціональні обов'язки та повинен виконувати їх своєчасно і звітувати перед керівництвом.

Генеральний директор встановлює відносини з іншими організаціями в Україні та за кордоном, представляє інтереси компанії, укладає угоди та інші необхідні дії для забезпечення роботи підприємства.

З 01.06.2006 є порушення в ліцензії, відсутнє фінансове забезпечення туроператора. (Додаток Б) [9].

За час роботи компанія «Феєрія Мандрів» отримала безліч нагород: Абсолютний Фаворит Олімпу у номінації «Нова якість життя»; нагорода в номінації «Автобусні тури року» в міжнародному конкурсі «Вибір року», I місце в Національному конкурсі «Благодійна Україна – 2016» в номінації «Благодійність середнього класу», а також безліч дипломів (за участь у виставках, маркетингову політику, оригінальний стенд, діяльність на телебаченні) [36].

На сьогоднішній день мережа «Феєрія Мандрів» включає в себе 32 агентства по всій Україні (Додаток В). Політика розвитку компанії полягає в якісному розширенні мережі і взаємовигідній співпраці [36].

Компанія «Феєрія Мандрів» має свій сайт, де можна забронювати тур, подивитися новини, акційні пропозиції, додаткову інформацію для туристів, показує курс валют та має консультанта онлайн, що дуже допомагає клієнтам. Сайт виглядає зрозумілим для користувача, хоча можна ще змінити його дизайн, бо на мою думку застарілий на цей час. (рис.2.2)

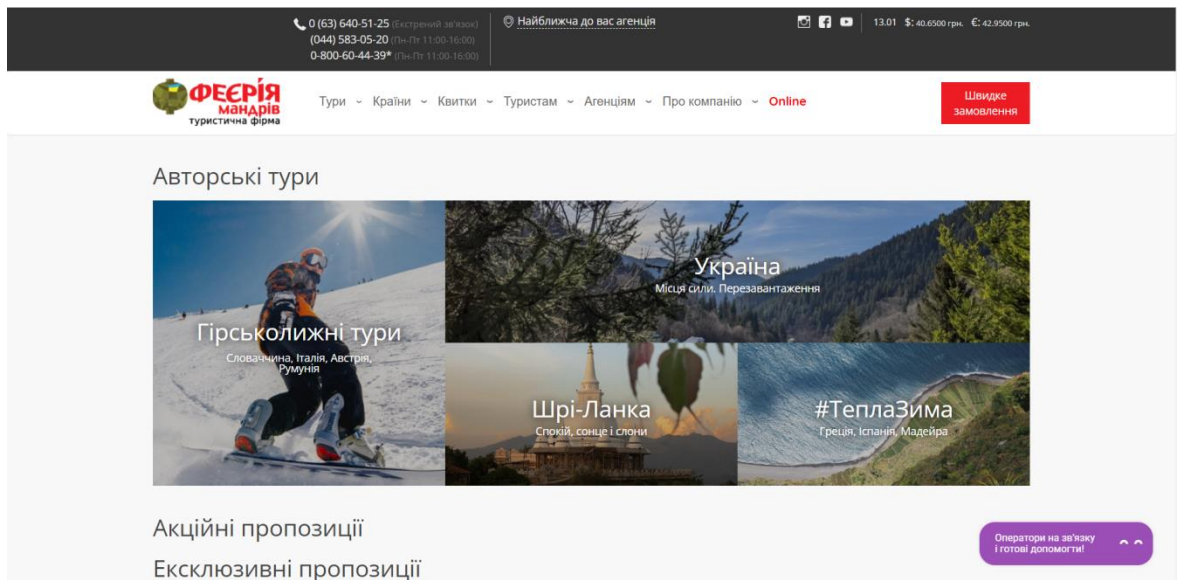


Рис.2.2. Сайт компанії «Феєрія Мандрів»

Також має компанія соціальні мережі: Instagram, YouTube, Facebook. В Instagram та Facebook вони діляться своїми новинами та розповідають багато

цікавих фактів про подорожі. А в YouTube показують туристичні місця та роблять обзори на готелі, але нажаль останнє відео було рік тому, наразі нічого не знімають. (Додаток Г)

Компанія «Феєрія» першою запропонувала концепцію «без нічних переїздів» в Україні, а з 2014 року запустила в роботу нову концепцію турів – «Авіатури за ціною автобусних».

Авіатур за ціною автобусного – це:

- всі вильоти гарантовані;
- переліт з Києва до вартості туру;
- швидкий транзит - економія часу і грошей;
- до туру можна приєднатися з будь-якої точки України або світу;
- кращі гіді під час всього туру;
- програми не мають аналогів;
- зручне об'єднання екскурсійних програм з відпочинком на морі;
- більше вільного часу в основних місцях перебування.

Такі екскурсійні програми, як «Тур де Франс», «Скандинавська казка», «Дама з камеліями», «Європейський феєрверк», «Шотландія. Фрідом», – настільки полюбилися туристам, що стали вже безумовною класикою в туристичному середовищі [36].

Переваги програм:

- тури без нічних переїздів;
- увага до деталей і дрібниць;
- найкрутіші гіді;
- найпродуманіші маршрути;
- в кожному турі – своя «родзинка»;
- краще співвідношення ціна – якість;
- незабутні враження.

Компанія «Феєрія» стала першою, хто відкрив для України новий напрямок літнього відпочинку в Албанії, курорт Марса Алам, і щодня створює нові маршрути. Зараз компанія «Феєрія» активно розвиває екзотичний

напрямок, готує цілу серію подорожей в екзотичні країни з відпочинком на морі і океані, на казкових островах, чудових пляжах, в місцях зародження найдавніших цивілізацій. Туристів чекають фантастичні пейзажі і незвичайні екскурсії по легендарним пам'яткам планети. Подорож з компанією «Феєрія» дозволить якісно знайомитися з країнами Європи та Африки, Америки і Азії, насолоджуючись вишуканими класичними замками або відпочинком в найнеймовірніших екзотичних куточках нашої планети, відкрити нові горизонти або ж знову повернутися в улюблені місця [36].

Після початку вторгнення Росії до України «Феєрія Мандрів» одна з туристичних компаній, яка нічого не злякалась і продовжувала працювати. 24 лютого 2022 року Ігор Захаренко (керівник компанії) повідомив що давно вже адаптували свою роботу до нових викликів. 18 травня 2022 року центральний офіс відновив свою роботу у віддаленому режимі. Компанія зробила перезавантаження і розробила нові тури як по Україні так і за кордоном. Вони показали також сміливість і під час пандемії коронавірусу, вони відали всі гроші клієнтам коли рейси відмінилися.

Головна фішка компанії «Феєрія Мандрів» – екскурсійне наповнення кожного маршруту. Туристів супроводжують, без перебільшення, найкращі гіді – досвідчені і ерудовані, досконало знають матеріал і закохані в свою роботу. Компанія «Феєрія Мандрів» – єдина туристична компанія в Україні, що має власний телевізійний проект – «Феєрія Мандрів». Передачі транслюються більш ніж на 60 каналах України, ведучий Ігор Захаренко, життя якого – «кругосвітня подорож». Компанія «Феєрія Мандрів» організовує відпочинок в будь-якій країні світу, і завжди прикладає максимум зусиль, щоб подорож була комфортною [36].

Види діяльності компанії «Феєрія Мандрів»:

1. Діяльність туристичних агентств.
2. Діяльність туристичних операторів.
3. Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність.

Спеціалізація компанії «Феєрія Мандрів»: туризм і відпочинок; екскурсійні тури; авіаквитки; навчання за кордоном; MICE (діловий туризм); круїзи; корпоративний туризм.

2.2. Аналіз економічних показників діяльності ТОВ «Феєрія Мандрів»

Як відомо, аналіз і оцінка конкурентоспроможності будь-якого підприємства ґрунтується на даних про його зовнішнє оточення. Це безпосереднє оточення, або, як прийнято говорити, середовище прямого впливу включає, перш за все клієнтську базу і конкурентів.

Таблиця 2.2

Основні напрямки туристичної діяльності підприємства «Феєрія Мандрів»

Країни	Види відпочинку	Сезон	Вартість
Туреччина	пляжний	травень-жовтень	від 600\$
В'єтнам	пляжний	цілорічно	від 600\$
Чехія	екскурсійний	цілорічно	від 500 євро
Таїланд	пляжний	листопад-квітень	від 1000\$
Франція	екскурсійний	Цілорічно	від 600\$
	гірськолижний	листопад-березень	
Італія	пляжний	червень-серпень	від 300\$
	екскурсійний	цілорічно	
Індія (Гоа)	пляжний	лютий-червень	від 1200\$
Іспанія	екскурсійний	цілорічно	від 900\$
Кіпр	пляжний	квітень-жовтень	від 450 євро
ОАЕ	пляжний	листопад-квітень	від 900\$

Дані таблиці 2.2 показують, що компанія ТОВ «Феєрія мандрів» працює за різними напрямками і пропонує різні види відпочинку. Кожен клієнт, який звернувся в компанію, має можливість вибрати маршрут, орієнтуючись на свій

фінансовий достаток, на пору року і навіть на те, чи є у нього час на відкриття візи. Також з таблиці видно, що ТОВ «Феєрія мандрів» орієнтується на клієнта із середнім рівнем достатку. А маючи в наявність пропозиції по країнах, які приймають туристів цілий рік, фірма забезпечує собі цілорічну діяльність.

Економічний аналіз господарської діяльності туристичних організацій – це комплексне вивчення їх робіт з метою об'єктивної оцінки досягнутих результатів, визначення шляхів підвищення ефективності виробництва туристського продукту і якості обслуговування клієнтів [29].

Необхідність виникнення економічного аналізу продиктована бажанням суб'єктів підприємницької діяльності мати підтвержені об'єктивними розрахунками дані, що відображають реальний фінансовий, майновий та інший стан справ на підприємстві, а також найближчі і подальші перспективи його розвитку. Важливу роль відіграє також бажання знати, яким чином можна вдосконалити процес роботи для отримання максимально можливого прибутку при наявності певного потенціалу матеріальних, грошових та інших коштів.

Предметом економічного аналізу господарської діяльності туристичних підприємств є господарські процеси, пов'язані з виробничою і комерційною діяльністю окремих фірм і з розвитком туристської галузі в цілому.

Економічний аналіз – це метод дослідження економіки як по всій сукупності протікають в ній процесів, так і по кожному з них. Здійснюється з метою виявлення основних тенденцій і закономірностей розвитку економіки, їх взаємозв'язку і взаємовпливу: факторів, що визначили ті чи інші результати; основних пропорцій і співвідношень. Основна мета економічного аналізу отримання невеликого числа економічних показників .

ТОВ «Феєрія мандрів» застосовує спрощену систему оподаткування (ССО). ССО – це спеціальний податковий режим, спрямований на зниження податкового навантаження на суб'єкти малого й середнього бізнесу, а також полегшення і спрощення ведення податкового обліку та бухгалтерського обліку.

Застосування спрощеної системи оподаткування передбачає заміну сплати податку на прибуток організації, податку на майно організації та єдиного соціального податку. При цьому організації зобов'язані сплачувати страхові внески на обов'язкове пенсійне страхування відповідно до законодавства.

Також туристична компанія «Феєрія мандрів» використовує компенсаційну цінову стратегію туристичних продуктів суть якої полягає у встановленні різних націнок на різні продукти, які реалізуються підприємством. Здебільшого на основні продукти націнка є низькою, а на комплементарні послуги – вищою.

Основними джерелами фінансування туристичної компанії є прибуток від основної діяльності, тобто від продажу турів. Дохід від реалізації туристичних послуг складається з доходу від продажів пакетних турів туроператорів (табл. 2.3), авіаквитків та наземного обслуговування.

Таблиця 2.3.

Реалізація туристичних послуг ТОВ
«Феєрія мандрів»

Місяць Рік	2019 рік, шт.	2020 рік, шт.	Відхилення 2020 до 2019, %
Січень	49	67	36,7
Лютий	43	74	72,1
Березень	46	43	-6,5
Квітень	54	6	-88,9
Травень	48	3	-93,8
Червень	64	18	-71,9
Липень	76	31	-59,2
Серпень	85	34	-60,0
Вересень	80	46	-42,5
Жовтень	86	41	-52,3

Продовження таблиці 2.3.

Листопад	80	38	-52,5
Грудень	73	32	-56,2
Рік	784	433	-44,8

Туристичне підприємство «Феєрія мандрів» у 2020 році реалізувала 433 тури, що на 44,8% менше від обсягу продажів турів у 2019 році. Зниження обсягу реалізованих турів туроператорів в 2020 році пов'язано із карантинними обмеженнями та закриттям кордонів.

Для оцінювання та аналіз фінансового стану ТОВ «Феєрія Мандрів» за 2019-2020 рр. було здійснено аналіз основних фінансових показників, а також розрахунок та аналіз показників ліквідності, рентабельності (табл. 2.4).

Таблиця 2.4.

Звіт про фінансові показники ТОВ «Феєрія Мандрів» за 2019-2020 рр.

Показники, тис.грн.	2019 р.	2020 р.	Абс. відхилення, тис.грн	Відносне відхилення, %
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	940,10	853,60	-86,50	-9
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	-	-	-	-
Інші операційні доходи	-	46,60	46,60	100
Інші операційні витрати	2 247,00	5 334,40	3087,40	137
Інші доходи	7,10	0,70	-6,40	-90
Інші витрати	-	-	-	-
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	947,20	900,90	-46,30	-5
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2 247,00	5 334,40	3087,40	137
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	-1 299,80	-4 433,50	-3133,70	241
Податок на прибуток	1,40	-	-1,40	-100
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	-1301,20	-4433,50	-3132,30	241

* Розраховано автором на основі даних фінансової звітності ТОВ «Феєрія Мандрів» за 2019-2020 рр.(Додаток Г) [39].

Для більшої наочності продемонструємо деякі дані у вигляді гістограми (рис.2.3).

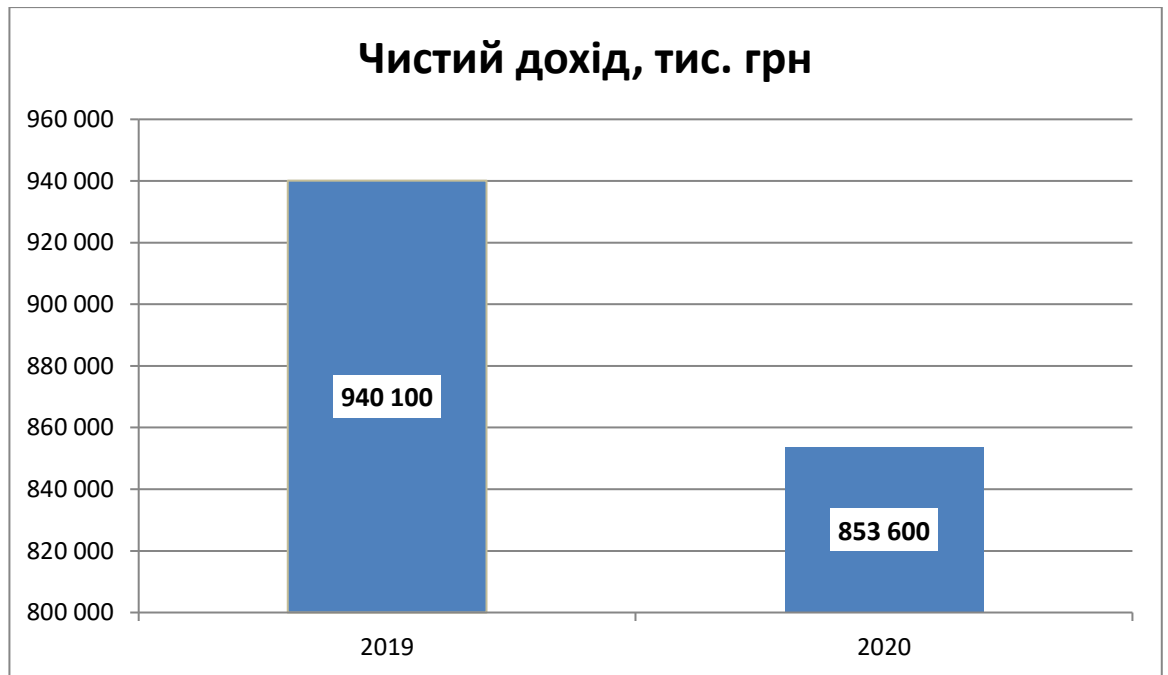


Рис. 2.3. Падіння чистого доходу ТОВ «Феєрія Мандрів» у 2019-2020 рр.

Отже, дослідження динаміки показників діяльності туристичного підприємства «Феєрія Мандрів» за 2019-2020 роки, дозволяє зробити наступні висновки: в результаті нестабільної економічної та політичної ситуації яка склалася в країні, особливо у 2020 році, чистий дохід від реалізації туристичних послуг підприємства зменшився у 2020 році порівняно з 2019 роком, за рахунок спаду активності туристів у 2020 році, викликаний пандемією коронавірусу.

Разом витрати на виробництво та реалізацію послуг у 2020 році зросли, що говорить про збільшення витрат підприємства на закупівлю необхідних матеріалів задля комплектації власного туристичного продукту чи послуги за досліджуваний період. Також підприємство змушене було виплачувати компенсації та літати з незначним навантаженням на літаки, що також понесло значні витрати.

Чистий фінансовий результат: прибуток у 2020 р. цей показник пішов на спад -4433,50 тис. грн.

Якщо вчасно не виправити ситуацію, то підприємство зазнаватиме постійно більших втрат, що в майбутньому може призвести до банкрутства та повної ліквідації підприємства.

Головною метою аналізу фінансового стану є своєчасне виявлення та усунення недоліків у фінансовій діяльності підприємства і пошук шляхів зміцнення фінансового стану підприємства та його платоспроможності.

Так як рентабельність - основний показник ефективності діяльності підприємства, можемо дійти до висновку, що діяльність ТОВ «Феєрія Мандрів» не є достатньо ефективною для прибуткового функціонування в даний час. Це спричинено насамперед пандемією COVID-19, та непередбачуваністю системи управління та команди підприємства до швидких змін в таких непередбачуваних ситуаціях. Потрібно шукати всі можливі варіанти для підвищення показників рентабельності, виплати усіх боргових зобов'язань та загальної реабілітації роботи підприємства.

2.3. Аналіз факторів середовища «Феєрія Мандрів»

Функціонування ТОВ «Феєрія» в умовах нестабільності ринкової економіки вимагає своєчасної адаптації до змін зовнішнього і внутрішнього середовища. Підприємство зіштовхується з ризиком, невизначеністю, непередбачуваними ситуаціями, а тому традиційні технології управління не можуть забезпечити ефективності діяльності підприємства, що може призвести, в подальшому, до банкрутства підприємства. За таких умов, перехід до технологій управління, що орієнтуються на стратегічні напрямки розвитку набуває особливої актуальності.

Також слід зауважити, що для забезпечення ефективності використання стратегічного підходу та сучасних технологій управління, на підприємстві повинен застосовуватись системний підхід.

Системний підхід до стратегічного управління ґрунтується на: чітко визначених і обґрунтованих стратегічних цілях підприємства; визначенні задач, спрямованих на досягнення стратегічних цілей управління підприємством; формуванні стратегічного набору; системи стратегічних планів, що будуть корегуватись залежно від стану системи управління підприємства та характеристик зовнішнього середовища; акцентуванні уваги на змінах у системі взаємин з покупцями і партнерами: випереджальній управлінській реакції на виникнення небезпек і погроз; концентрації уваги на розвитку стійких конкурентних переваг; адаптації стратегічного потенціалу до змін у зовнішнім середовищі та його орієнтації на досягнення стратегічних цілей з метою завоювання й утримання конкурентних позицій на ринку; комплексному підході до ув'язування цілей з ресурсами і можливостями підприємства, вибором шляхів досягнення цілей; обліку можливих змін навколишнього середовища на етапі формування плану стратегічного розвитку підприємства і складання стратегічного плану за трьома сценаріями - песимістичним, оптимістичним і оптимальним; прогнозуванні наслідків реалізації рішень, що приймаються, впливаючи на ситуацію шляхом відповідного розподілу ресурсів, встановлення ефективних зв'язків та формування стратегічної поведінки персоналу.[12].

Туристична галузь України першою відчула на собі наслідки активної фази карантину. Більшість готелів до середини травня залишались зачиненими, не мали можливість офіційно приймати відвідувачів. Також обмеження торкнулися масових заходів – фестивалів, концертів, спортивних змагань, які зазвичай приваблюють гостей з різних міст та країн. У результаті одними із найбільш постраждалих внаслідок карантинних обмежень стали туристичні, курортно-рекреаційні та оздоровчі об'єкти (турбази, санаторії, пансіонати, оздоровчі комплекси), які практично повністю припинили свою діяльність.

Сюди входить і ТОВ «Феєрія Мандрів». Підприємство ще на початку року було змушене відмінити польоти до окремих країн, літати з загруженістю

в один бік (вивозячи іноземців за кордон або ж ввозячи українців з-за кордону). Також вони виплачували компенсації клієнтам, що втратили можливість повноцінно відпочити чи перенести тур.

При аналізі собівартості продукції визначається якість процесу планування і проводиться аналітична частина різниці між фактом і планом. Згідно з ключовим джерелом даних, визначаються витрати не пов'язані з виробничо-господарською діяльністю, у виробничих витратах. Одночасно аналізується фактична наявність сировини, палива, напівфабрикатів та інших невиробничих товарів. На цій основі розробляються деякі рекомендації щодо їх подальшого використання, включаючи продаж. Приділяється велика увага точності розподілу цін з точки зору виробничих витрат та суми податкових цін.

У 2021 році ситуація покращилась, можна було робити вакцини і виїжджати в інші країни, туристичний бізнес розквітав.

Зараз після повномасштабного вторгнення Росії до України, ситуація погіршилась через закриті кордони. Але туристичні фірми, в тому числі і «Феєрія Мандрів», розробили та запропонували тури через інші країни. А також розробили тури по західній і центральній Україні.

На рис.2.4. продемонстрований один із турів по Європі, що «Феєрія Мандрів» пропонує під час війни для туристів. Пропонують зручний переїзд Інтерсіті з Києва до Перемишль.

Чеські етюди. Новий подих Новинка

20 758 грн
475 €
8 днів

Перемисьль - Ланьцут - Оломоуц - Брно (Моравський Крас) - Прага (Карлові Вари - Крушовіце - Глибока над Влтавою - Чеський Крумлов - Саксонська Швейцарія - Дрезден) - Кутна Гора - Оломоуц - Перемисьль

Країни: Німеччина Польща Чехія

Тип туру: Автобусні тури Європою, Експериментальні тури, Тури на 8 Березня, Бюджетні тури, Тури з феєричними гідами, Тури на травневі свята

Дати: 04.03.2023 -

Рис.2.4 Тур «Чеські етюди. Новий подих» взятий з сайту «Феєрії Мандрів» [36].

Туроператор ТОВ «Феєрія» має чітко визначену місію -- шляхом надання туристичних послуг професійного рівня, задовольняти споживачів в

потребі відпочивати та, тим самим, примножувати капітал туристичного агентства.

Всі зусилля підприємства повинні бути спрямовані на розвиток тих якостей, які вигідно відрізняють його від потенційних або реальних конкурентів.

Звичайно, вдале досягнення цілей та стрімкий розвиток підприємства залежить від багатьох факторів. Усі фактори зовнішнього середовища в туристичній сфері можна умовно поділити на дві основні групи: прямого й непрямого впливу.

Прямого впливу: споживачі; постачальники матеріальних, трудових і фінансових ресурсів; конкуренти; законодавчі та державні органи; профспілкові організації.

Непрямого впливу: стан економіки; науково-технічний прогрес; політика; соціальні фактори; міжнародні події.[21].

Для того, щоб проаналізувати розвиток підприємства ТОВ «Феєрія» побудувати стратегію його діяльності, знайти варіанти покращення його економічних показників та конкурентоздатності недостатньо лише проаналізувати вплив зовнішнього та внутрішнього середовищ у розрізі їх окремих підсистем, зробити висновок про конкурентоспроможність підприємства, треба обґрунтувати значущість і рівень впливу на подальший розвиток організації окремих факторів та їхніх груп. Для цього всі фактори, що розглядаються, потрібно віднести до позитивно чи негативно діючих, які дістали назву можливостей (шансів) і загроз відносно зовнішнього середовища, сильних і слабких сторін діяльності підприємства відносно внутрішнього середовища.

Відомо, що не буває явищ або подій, які мали б лише позитивні чи негативні наслідки, тому кожний з факторів зовнішнього або внутрішнього середовища повинен мати всебічну оцінку механізмів і результатів впливу.

Крім того, треба мати на увазі, що аналіз середовища здійснюють певні особи, які можуть по-різному оцінювати явища та події, розробляти

різноманітні заходи щодо поведінки підприємства в тих чи інших умовах. Основне правило все ж є: потрібно аналізувати зовнішнє та внутрішнє середовища в їхньому взаємозв'язку та залежності.

Стратегічний баланс -- це певне поєднання негативно та позитивно впливаючих на діяльність підприємства факторів (загроз і можливостей), що об'єктивно існують у зовнішньому оточенні підприємства та суб'єктивно оцінені керівниками, з відносно сильними та слабкими сторонами у функціонуванні підприємства. До того ж, найбільші загрози виникають тоді, коли негативний розвиток ситуації в середовищі накладається на слабкі сторони підприємства; можливості -- це ситуації в зовнішньому середовищі, позитивний процес чи явище, при яких підприємство має змогу проявити свої сильні сторони. Потрібно своєчасно виявляти загрози з метою запобігання кризі підприємства, а знання про потенційні можливості дає змогу заздалегідь підготуватися до найбільш ефективного їх використання.[19].

До основних завдань стратегічного аналізу належить:

1. визначення рівня конкурентоспроможності та переваги інших підприємства;
2. проблеми, з якими стикається підприємство, їх виникнення та вирішення;
3. аналіз зовнішнього середовища, макроекономічні тенденції та їх вплив на майбутнє компанії;
4. аналіз внутрішнього середовища, кадровий потенціал компанії та його структура;
5. прогнозування підприємства [10].

Для аналізу переваг і недоліків діяльності туристичного підприємства використаємо метод SWOT-аналізу. З появою SWOT-Моделі аналітики отримали інструмент для своєї інтелектуальної роботи. Відома, але розрізнена й безсистемна інформація про стан справ у туристичній фірмі й конкурентне оточення SWOT-аналіз дозволив сформулювати аналітикам у вигляді логічно погодженої схеми взаємодії впливів, слабостей, можливостей і погроз.

У таблиці 2.5. представлено сильних сторін ТОВ «Феєрія мандрів» більше ніж її слабких сторін. Підприємство повинно сконцентрувати свою увагу на підтримці та розвитку своїх сильних сторін та здійснити заходи щодо зменшення слабких сторін.

Таблиця 2.5.

SWOT-аналіз діяльності туристичної фірми «Феєрія мандрів»

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ	МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ
1. Постійно зростаюча клієнтська база 2. Великий досвід в роботі на ринку туристичних послуг 3. Навички в роботі з VIP сегментом ринку 4. Місце розташування в центрі міста 5. Підтримка туристичної діяльності під час війни, як у 2014 так і у 2022 6. Змогли вистояти під час декілька криз 7. Знаходять швидко різні вирішення проблем	1. Відсутність зовнішньої реклами 2. Розташування в бізнес центрі, непомітний офіс 3. Збої в комунікації 4. Недоліки в рекламній політиці 5. Недостатній контроль виконання наказів і розпоряджень	1. Швидке зростання ринку 2. Виходження на нові сегменти ринку 3. Робота з додатковими групами споживачів 4. Поява нових філій фірми 5. Поліпшення рівня життя населення 6. Удосконалення фірми 7. Зниження податків 8. Закінчення війни	1. Поява нових конкурентів 2. Велика кількість конкурентів поруч 3. Зміна потреб і смаків туристів-споживачів 4. Повільне зростання ринку 5. Задушення компанії через ситуацію в країні 6. Зростання податків 7. Зміна рівня цін 8. Зниження рівня життя населення

ТОВ «Феєрія мандрів» постійно стежить за різноманітністю власних пропозицій, прокладає маршрути в нові країни, в різних напрямках. Компанія здатна запропонувати оптимальний відпочинок Для абсолютно будь-якої категорії людей.

Складена матриця SWOT-аналізу дозволяє сформулювати перелік першочергових заходів підвищення ефективності операційної діяльності підприємства:

1) розвиток інноваційних і креативних технологій в організації міжнародного туризму;

- 2) підвищення ефективності маркетингової діяльності;
- 3) забезпечення активної програми стимулювання збуту туристичних продуктів.
- 4) підлаштовуватися під ситуацію в країні і шукати нові вирішення проблем

Таким чином, перевага компанії в конкурентній боротьбі, як і подальше існування, наразі залежить від того, як швидко менеджмент та керівництво підприємства буде реагувати на сучасні негативні зовнішні фактори. Переформатування взаємодії з клієнтами, диверсифікація туристичних послуг, розробка нових напрямків, підключення до нових каналів збуту, гнучкість у комунікації із партнерами та споживачами - всі ці та інші фактори сприяють успішній роботі підприємства.

2.4. Партнерство ТОВ «Феєрія Мандрів» щодо туристичного страхування

Туристична компанія «Феєрія Мандрів» співпрацює з компанією «Інтер-плюс». Основні дані про цю компанію розміщено в Табл. 2.6.

Таблиця 2.6.

Дані страхової компанії «Інтер-плюс»

Засновник	Стогнієнко Олександр Васильович
Адреса	м.Київ, вул. Старокиївська, 8/12
Телефон	+38 044 394 54 22
E-mail	info@inter-plus.com.ua
Соціальні мережі	https://www.facebook.com/icinter.plus/

На сайті Hotline finance [24]. середня оцінка діяльності компанії від споживачів становить 4,4 бали з 5 можливих, але достатньо багато негативних відгуків про компанію. Високі оцінки надходять від клієнтів, які купували

страховку, але не користувалися нею у зв'язку з відсутністю страхового випадку. Негативні – від клієнтів, які були вимушені скористатися страховими послугами під час подорожі. Головні претензії клієнтів:

- відмова у страховій виплаті,
- відтермінування розгляду заяви про страхову виплату,
- протиріччя у формулюванні умов страхування, зокрема, пов'язаних із Covid – страхуванням,
- блокування негативних відгуків на власному сайті

Страхова компанія «Інтер-Плюс» працює з 2003 року. Зростання і процвітання компанії забезпечує професіоналізм команди, талант і сила духу керівників, спільність цілей і інтересів співробітників. (Додаток Д)

Тридцять п'ять ліцензій на здійснення страхування у добровільній та обов'язковій формах надають можливість пропонувати клієнтам різносторонній захист. (Додаток Е)

Дата реєстрації ПрАТ “СК “ІНТЕР-ПЛЮС” – 21.07.2003 (попередня назва – ЗАТ “Страховий Дім “АКТОН”).

Компанія має наступні ліцензії на здійснення страхування у добровільній та обов'язковій формах:

у формі добровільного:

- медичне страхування (безперервне страхування здоров'я);
- страхування медичних витрат;
- страхування сільськогосподарської продукції;
- страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ;
- страхування майна (крім залізничного, наземного, повітряного, водного транспорту (морського внутрішнього та інших видів водного транспорту), вантажів та багажу (вантажобагажу));
- страхування наземного транспорту (крім залізничного транспорту);
- страхування вантажів та багажу (вантажобагажу);
- страхування відповідальності перед третіми особами (крім цивільної відповідальності власників наземного транспорту, відповідальності

власників повітряного транспорту, відповідальності власників водного транспорту (включаючи відповідальність перевізника));

– страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту (включаючи відповідальність перевізника);

– страхування від нещасних випадків;

– страхування здоров'я на випадок хвороби;

– страхування водного транспорту (морського внутрішнього та інших видів водного транспорту);

– страхування відповідальності власників водного транспорту (включаючи відповідальність перевізника);

– страхування повітряного транспорту;

– страхування відповідальності власників повітряного транспорту (включаючи відповідальність перевізника);

– страхування залізничного транспорту;

– страхування фінансових ризиків;

– страхування кредитів (у тому числі відповідальності позичальника за непогашення кредиту);

– страхування виданих гарантій (порук) та прийнятих гарантій;

у формі обов'язкового:

– авіаційне страхування цивільної авіації;

– страхування предмета іпотеки від ризиків випадкового знищення, випадкового пошкодження або псування;

– страхування цивільної відповідальності суб'єктів господарювання за шкоду, яку може бути заподіяно довкіллю або здоров'ю людей під час зберігання та застосування пестицидів і агрохімікатів;

– страхування цивільно-правової відповідальності приватного нотаріуса;

– особисте страхування від нещасних випадків на транспорті;

– особисте страхування працівників відомчої (крім тих які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України)

та сільської пожежної охорони і членів добровільних пожежних дружин (команд);

– страхування відповідальності суб'єктів перевезення небезпечних вантажів на випадок настання негативних наслідків при перевезенні небезпечних вантажів;

– страхування цивільної відповідальності суб'єктів господарювання за шкоду, яку може бути заподіяно пожежами та аваріями на об'єктах підвищеної небезпеки, включаючи пожежовибухонебезпечні об'єкти та об'єкти, господарська діяльність на яких може призвести до аварій екологічного і санітарно-епідеміологічного характеру;

– страхування цивільної відповідальності громадян України, які мають у власності або іншому законному володінні зброю, за шкоду, яка може бути заподіяна третій особі або її майну внаслідок володіння, зберігання чи використання цієї зброї;

– страхування цивільної відповідальності оператора ядерної установки за ядерну шкоду, яка може бути заподіяна внаслідок ядерного інциденту;

– страхування спортсменів вищих категорій;

– страхування відповідальності морського перевізника та виконавця робіт, пов'язаних із обслуговуванням морського транспорту, щодо відшкодування збитків, завданих пасажиром, багажу, пошті, вантажу, іншим користувачам морського транспорту та третім особам;

– страхування майнових ризиків при промисловій розробці родовищ нафти і газу у випадках, передбачених Законом України “Про нафту і газ”;

– страхування медичних та інших працівників державних і комунальних закладів охорони здоров'я та державних наукових установ (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України) на випадок захворювання на інфекційні хвороби, пов'язаного з виконанням ними професійних обов'язків в умовах підвищеного ризику зараження збудниками інфекційних хвороб;

- страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну;
- страхування відповідальності морського судновласника.[30].

Страхова компанія «Інтер-плюс» має свій сайт (рис.2.5). Де можна отримати додаткову інформацію яка цікавить. Можна на сайті оформити страхування онлайн, також можна дзвонити до них, писати на пошту або писати на месенджери. Сайт виглядає застарілим, не цікавим і важко знайти інформацію яка потрібна клієнту.



Рис.2.5. Сайт страхової компанії «Інтер-плюс»

Також в них є Facebook, але немає додаткових соціальних мереж, наприклад: Instagram, YouTube, Twitter. (Додаток Є)

Ось програми, які пропонують «Інтер-плюс» для туристів, які виїжджають закордон: (таблиця 2.7)

Таблиця 2.7.

Стандартні програми страхування

Програма А (невідкладна медична допомога)	Страхове покриття
1.Невідкладної стаціонарної допомоги в медичних закладах, забезпечення лікарськими засобами, у тому числі медикаментами, діагностики та обстеження, лікувальних процедур та маніпуляцій.	До 3000 EUR на один страховий випадок

Продовження таблиці 2.7.

<ul style="list-style-type: none"> - Оплата ліків, призначених для невідкладного лікування або зняття гострого стану здоров'я, придбаних за рецептом лікаря та на підставі пред'явленого рецепту і підтвердження про оплату; 	До 150 EUR
<ul style="list-style-type: none"> - Необхідної, призначеної лікарем заміни окулярів, зіпсованих в результаті нещасного випадку, що призвів до травмування Застрахованої особи. 	До 100 EUR
2.Швидка медична допомога (в т.ч. на місці виникнення надзвичайних медичних обставин) машиною швидкої невідкладної допомоги.	
3. Медичні перевезення.	
4.Репатріація тіла у разі смерті Застрахованої особи до найближчого аеропорту країни постійного проживання або найближчого митного пункту.	В межах 3000 EUR
5.Телекомунікацію (послуги зв'язку Застрахованої особи (Страховальника) з Сервісною службою або Страховиком при настанні страхового випадку або екстремальної ситуації).	Максимальний ліміт 10 EUR
Програма В (медико-адміністративні послуги)	
1. Невідкладної амбулаторної допомоги в медичному закладі або дипломованим лікарем.	До 400 EUR за один страховий випадок
Невідкладної стаціонарної допомоги в медичних закладах включаючи COVID-19.	До 5000 EUR за один страховий випадок
2. Вартість ліків, призначених для невідкладного лікування або зняття гострого стану, придбаних за рецептом лікаря.	
3. Невідкладної стоматологічної допомоги при гострому зубному болю або руйнуванні (втрат) природних зубів внаслідок травм, отриманих в результаті нещасного випадку, що стався в період дії Договору, при необхідності видалення зуба, але не частіше одного разу за період дії Договору.	До 150 EUR
4. Невідкладна допомога вагітним жінкам до 7-го місяця вагітності.	
5. Візит третьої особи за згодою Страховика, якщо тривалість перебування Застрахованої особи у стаціонарі перевищує 10 діб. Відшкодовується: вартість квитків в економічному класі, проживання в готелі не більше, ніж чотири доби.	Максимальний ліміт відшкодування за проживання в готелі – 50 EUR за добу

Продовження таблиці 2.7.

6. Подовження перебування Застрахованої особи за кордоном, якщо внаслідок раптового захворювання або нещасного випадку на підставі припису лікаря виїзд має бути організований пізніше. Відшкодовується вартість проживання в готелі не більше, ніж чотири доби.	Максимальний ліміт відшкодування за проживання в готелі – 30 EUR за добу
7. Евакуацію, при необхідності, дітей Застрахованої особи віком до 14 років, в разі її хвороби або смерті. Страховик має право використати їх зворотні квитки;	
8. Придбання предметів першої необхідності при затримці багажу Застрахованої особи більше ніж на 3 години.	Максимальний ліміт відшкодування – 50 EUR
9. Надання допомоги по заміні особистих документів Застрахованої особи у разі їх втрати або крадіжки.	Максимальний ліміт відшкодування – 200 EUR;
10. Відшкодування витрат, понесених Застрахованою особою у випадку поломки спортивного інвентаря, взятого нею напрокат у місці відпочинку.	Максимальний ліміт відшкодування – 200 EUR
Програма С (медико-адміністративні та юридичні послуги)	
1. Депортація Застрахованої особи з країни перебування. Відшкодовуються витрати на депортацію.	До 1000 EUR
2. Витрати, пов'язані з нанесенням Застрахованою особою збитків іншій особі чи її майну, якщо це передбачено умовами Договору страхування та Страхувальник сплатив додаткову страхову премію.	Визначається індивідуально
3. Особам, застрахованим за цією Програмою, Сервісна служба організовує додаткові послуги.	Вартість сплачує Застрахована особа

*Складено автором за даними сайту «Інтер-плюс» [30].

В перерахунку на один день вартість страхового полісу в залежності від програми представлено в Табл. 2.8.

Таблиця 2.8.

Страховання медичних витрат згідно з програмами страхування
(А,В,С)

Страхові суми, Євро	15 000		30 000			50 000			60 000		70 000	100 000
	А	Б	А	Б	С	А	Б	С	А	С	С	С
Страхові платежі грн/добу	12	15	15	20	23	23	25	28	28	30	30	50

* Складено автором за даними сайту «Інтер-плюс» [30].

Таким чином, добова вартість страхового туристичного полісу в страховій компанії «Інтер-плюс» залежить від:

- Програми страхування (А, В, С),
- Обраної страхової суми.

Висновки до розділу 2

Проведено аналіз діяльності туристичної компанії ТОВ «Феєрія Мандрів». Динаміка економічних показників за 2019-2020 рік демонструє негативну тенденцію до зниження чистого доходу від реалізації продукції підприємства, що зумовлено епідемією COVID-19. З початком повномасштабної війни ТОВ «Феєрія Мандрів» почали розробляти та пропонувати своїм клієнтам нові тури з використанням транспортних коридорів через інші країни. Активно розробляються тури по Західній і Центральній Україні.

ТОВ «Феєрія мандрів» співпрацює із страховою компанією «Інтер-плюс». Проаналізовано страхові туристичні програми, які пропонує ця компанія, з точки зору залежності вартості туристичного полісу від страхової суми, напрямку подорожі, типу туру (пляжний, активний), віку застрахованого та інших факторів.

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

3.1. Тенденції розвитку систем страхування на міжнародних туристичних ринках

Сучасний світ змінюється з блискавичною швидкістю. Те, що вчора було актуальним, сьогодні може виявитись застарілим. Майже всі сектори економіки мають високу конкуренцію, і страховий ринок не є винятком. Зрештою, страховий ринок є важливою складовою економіки кожної розвиненої країни. Щоб йти в ногу з часом, страхові компанії повинні продовжувати впроваджувати нові технології для задоволення потреб споживачів.

У світовій практиці страхування туристів простежується тенденція, яка з роками набирає обертів, - це універсалізація і спеціалізація діяльності страховиків. Функціонують спеціалізовані страхові туристичні компанії, які відповідно здійснюють страхування мандрівників і туристичних компаній. Така модель організації страхового захисту інтересів туристів дозволяє надавати послуги високої якості і встановлювати більш міцні і тривалі відносини між учасниками даного процесу, а також підвищити якість ведення бізнесу як з боку туристичних компаній, так і з боку страховиків.

Розглянемо більш докладно роботу найбільших страхових компаній щодо здійснення страхового захисту туристів в різних країнах світу (табл. 3.1).

Відзначимо, що ще однією значущою тенденцією на ринку страхового захисту туристів в світі є пропозиція щорічного страхування, тобто видача страхового полісу на необмежену кількість поїздок в рік по фіксованій ціні. Вважаємо, що зазначений досвід слід адаптувати і в Україні.

Досвід роботи програм страхового захисту туристів в різних країнах світу

Країна	Компанія	Умови надання послуг	Програми
Швеція	«EVR»	Страховання поширюється на людей, які не досягли 70-річного віку	Програма річного страхування діє протягом одного року необмеженого числа поїздок за фіксованою ціною. Страхові виплати не здійснюються, якщо отримані травми або гострі захворювання викликані алкоголем; планування процедури і їх наслідки; ускладнення, пов'язані з вагітністю після 32 тижнів.
Республіка Сербія	«Delta Generali»	Страховання поширюється на людей, віком від 6 місяців до 86 років.	Програми представлені в розрізі страхування однієї людини, групи людей, сім'ї.
Франція	ACS	Максимальний вік страхування - 70 років.	Програми представлені в розрізі країн подорожей з пропозицією відповідних умов. Пропонуються страхові продукти іноземним громадянам, людям всіх національностей у віці до 65 років.
Італія	«Europ Assistance»	Максимальний вік страхування - 70 років.	Надає широкий спектр послуг, продуктів і програм по здійсненню страхування туристів.
Іспанія	«Inter-mundial»	Страховання поширюється на людей, які не досягли 70-річного віку.	Надає продукти для різних поїздок, для компаній в сфері туризму, особисті програми страхування.

У ряді країн створені Фонди страхування професійної відповідальності туроператора. У Швейцарії, Чехії, Німеччині за дорученням уряду такі фонди формують суспільні об'єднання і асоціації. У Великобританії Асоціація британських туристичних агентств приймає до складу своїх членів лише фірми з хорошою репутацією, причому членство в Асоціації є своєрідною гарантією надійності фірми.

Таким чином, ринок туристичних послуг, а разом з ним і страховий ринок, виходять на якісно новий рівень, що передбачає поєднання інтересів та

взаємовигідне співробітництво. Незважаючи на проблеми, які гальмують розвиток страхування у туристичній сфері, туризм - досить перспективна галузь економіки, що є вагомим аргументом для ефективного функціонування механізмів страхового захисту її суб'єктів.

Сучасні технології здійснюють суттєвий вплив на роботу страхових компаній в плані розробки і пропозиції на ринку нових продуктів (Рис. 3.1).



Рис. 3.1. Технології, що впливають на розробку нових страхових продуктів

Сьогодні технології, пов'язані з використанням штучного інтелекту, впливають на процес аналізу запропонованих до страхування ризиків, ціноутворення та врегулювання вимог. Автоматизація може дозволити страховим компаніям зменшити витрати. Так, автоматизація розрахунку виплат у Fukuoku Mutual Life Insurance обумовила скорочення 34 співробітників та збільшила продуктивність праці на 30% і заощадила приблизно 1,250 мільйона доларів в США протягом першого року використання штучного інтелекту.

У той же час популярність автономного транспорту, безпілотників та хірургічних роботів вплине на розробку нових продуктів, а їх експлуатація призведе до змін існуючих ризиків. За деякими даними, до 2030 року частка

автономних транспортних засобів на дорозі може перевищувати 25%. Також починають допомагати нейронні мережі, які використовуються для обробки зображень, голосу та тексту, вони стануть звичайним інструментом для обробки великих і складних потоків даних, пов'язаних з поведінкою фізичних осіб та діяльністю суб'єктів господарювання, отриманих за укладеними договорами страхування. Це допоможе створити нові страхові продукти, які належним чином реагують на основні ризики або зміни в поведінці в режимі реального часу. Для прикладу, візьмемо страхування від компанії Allianz Lemonade. У грудні 2017, завдяки одному з чатів, клієнт страхової компанії Джим зміг задовольнити свій запит всього за три секунди. Це включало перехресні посилання з пояснення та деталями вирішення запиту, запуском 18 алгоритмів боротьби з шахрайством та переведення коштів на банківський рахунок страхувальника

Чатботи, робото-консультанти та віртуальні страхові агенти значно збільшують рівень залучення клієнтів. Наприклад, американський страховик Allstate використовує chatbot, щоб допомогти страховим агентам у процесі розробки складних страхових продуктів. Китайська пошукова система Baidu також використовує системи штучного інтелекту для виявлення шаблонів, які можуть бути використані для процесу аналізу запропонованих до страхування ризиків..

Автоматизація процесу робототехніки (RPA) може допомогти зменшити витрати на оплату праці, одночасно покращуючи якість послуг, прискорюючи обробку заяв, зменшуючи експлуатаційні витрати та підвищуючи точність. Оскільки RPA копіює людську активність, його можна розглядати як набір програмних «роботів», що створює віртуальну робочу силу, доступну 24 години на добу, з повною перевіркою та 100% точністю.

Дослідження McKinsey & Company (міжнародна консалтингова компанія) прогнозує, що до 2030 року мобільні послуги та послуг, керованих даних принесуть додатковий дохід приблизно на 1,5 трильйона доларів.

Компанії-початківці, такі як InsurETH, побудували продукт страхування для авіаперевезень, використовуючи розумний договір, в якому умови політики були проведені на блок-схемі Ethereum. У разі затримки / скасування рейсу розумний контракт автоматично ініціює оплату, що підвищить довіру та прозорість роботи з клієнтами. Щоб дослідити потенціал розподілених бухгалтерських технологій, компанія Allianz запустила ініціативу для страхової промисловості Blockchain.

Спеціалізований «розумний контракт» буде ініціюватися каналами даних з публічної бази даних та різних під'єднаних пристроїв. Коли розглядаються певні умови та виникає страховий випадок, він автоматично перевіряється, і після перевірки автоматично сплачується сума без жодного очікування.

У сучасному світі вона активно набирає оберти, оскільки вона вигідна як для страхових компаній, так і для власників транспортних засобів в подорожах або в звичайному використанні. Телематика в страхуванні – це можливість зниження вартості полісу для окремо взятих водіїв. Іншими словами, це спеціальна система моніторингу, основною функцією якої є відстеження особливостей водіння конкретної людини. І якщо власник транспортного дотримується правих дорожнього руху, то він цілком може розраховувати на зниження вартості КАСКО.

Працює це таким чином, що моніторинговий пристрій, встановлений на транспортному засобі, спонукає водія до більш розумної їзди. Як наслідок, значно знижується ризик виникнення ДТП, а значить, не будуть потрібні страхові виплати [34].

Страхова телематика принесла користь обом сторонам, тому страхові компанії та власники автомобілів однаково зацікавлені в її встановленні. Підписуючи договір, власнику автомобіля потрібно лише погодитися встановити на машині телематичне обладнання. Крім того, на мобільний телефон водія встановлюється спеціальний додаток, щоб водій також міг контролювати передану інформацію. Після згоди власника буде встановлено

обладнання для моніторингу. Протягом місяця збирається інформація, яка визначає характеристику водіння клієнта. Вона оцінюється за 10ти бальною системою. За результатами розрахунку певний відсоток від суми, сплаченої КАСКО, повертається власнику. Таким чином, поліс страхування, ціна якого досить висока, акуратному водієві, може обійтися недорого. Причому сам пристрій надається абсолютно безкоштовно. Встановлення системи обіцяє автовласникові також і інші корисні послуги:

- 1) Функцію навігації;
- 2) Дистанційна діагностика системи автомобіля;
- 3) Передачу сигналу в разі аварійної ситуації.

Якщо брати до уваги програми страхування у туристичному бізнесі то вони мають ряд особливостей, зокрема йде мова про акцентування уваги на програмах страхування політичних та авіаційних ризиків. Відповідно програми страхування в цій сфері, на мою думку, відіграють одну з головних ролей у галузі страхування туристів. Але туристичні фірми та страхові компанії повинні зосереджувати свою вагу на програмах страхування авіаційних ризиків з кліматичними. Нові страхові програми MIGA включає поєднання авіаційного страхування та страхування політичних ризиків, тобто страховий поліс для туристів призначений не лише для покриття авіаційних ризиків, таких як: затримка літака, пере бронювання, вимушена посадка літака не за місцем призначення, але й страхування туриста в разі терористичного акту на борту літака, загибель туриста, в такому випадку компенсація виплачується родичам загиблого. Зокрема програма страхування, яка розроблена британською страховою компанією World Nomads включає комплекс страхових послуг.

Програма передбачає на ступні страхові послуги:

- 1) Відшкодування витрат при затримці рейсу;
- 2) Якщо рейс скасовано або відкладено на довгий час через стихійні лиха, буде повернено всю суму за авіаквиток;

- 3) Відшкодування вартості подорожі в разі вимушеної не запланованої посадки літака;
- 4) Повне відшкодування подорожі туристу в разі настання військових дій чи інших видів політичних конфліктів в країні перебування туристом;
- 5) Надання місця проживання, а також інших туристичних послуг в разі настання нестабільної політичної ситуації в країні перебування туриста чи втрати місця проживання в попередньо обраному готелі;
- 6) Якщо під час поїздки турист втрачає багаж, незалежно від обставин втрати багажу, плата за багаж відшкодовується повністю;
- 7) Відшкодування коштів за пере бронювання або зміни авірейсу з причин, зазначених у контракті. При цьому до умов програми страхування, максимальна вартість страхового відшкодування становить 340 000 фунтів стерлінгів. Відповідно страховий внесок за такою страховою програмою становитиме для туриста 150 фунт. / за добу [28].

Такі комбіновані страхові поліси набувають популярності, особливо це стосується комплексного страхування авіаційних та погодних ризиків, ця галузь є перспективною для туристичних компаній у майбутньому.

Також за для покращення ефективності програм медичного страхування для туристів, була розроблена страхова програма компанією «Seven Corners Inc», яка передбачає підвищення медичних стандартів. Програма об'єднує міжнародні медичні організації та провідні клініки у всьому світі і прагне розробити нові страхові плани для туристів, які обслуговують в мережах медичних установ «Seven Corners Inc». Ці клініки є акредитованими і індивідуально розробляють страхові пакети, які покривають усі медичні ускладнення туриста. Стратегічний альянс «Seven Corners Inc» заснований для того щоб, щоб уніфікувати хворих, що прагнуть отримати медичні послуги за кордоном за страховими полісами. «Seven Corners Inc» пропонує страхову програму туристам для отримання високоякісних медичних послуг за доступними цінами. Дана страхова програма дає можливість туристам

отримати незначні процедури або ж процедури по хірургії. Страхова програма покриває витрати при медичних ускладненнях, які були отримані за кордоном.

До програми страхування «Seven Corners Inc» входять ряд азіатських та південноамериканських клінік, зокрема: Таїланд, Сінгапур, Південна Корея, Індія, Панама, Коста – Рика і Мексика. Тому американські туристичні агенції та страхові компанії дуже активно працюють у цій галузі, оскільки вартість сплати страхових полісів туристам з азіатського континенту чи країн Латинської Америки значно нижча, ніж у США, наприклад турист, який відпочиває в Індії і несподівано потребує медичної допомоги в області операцій на серці, то витрати на таку операцію для страхової компанії становитимуть \$6,500 дол., це якщо операцію проведуть в Індії, а ідентична операція в Каліфорнії США коштуватиме -\$60,400дол.

За даними цифрового страхового брокера Embroker, 86% стартапів мають страховий захист від кіберризиків, що свідчить про зростаюче розуміння кібербезпеки серед малого та середнього бізнесу.

Embroker опитав 400 стартапів, які отримали венчурні інвестиції. Виявилось, що 68% респондентів зазнали кібератаки на один із їхніх бізнесів, а також 86% стартапів мають страхове прикриття.

При чому, 7 із 10 стартапів розглядають можливість розширення свого кіберзахисту, щоб воно включало ще кращий страховий захист.

3.2. Перспективи розвитку новітніх програм страхування українськими туристичними операторами в сучасних умовах

Важкі часи, пов'язані з епідемією COVID-19 змусили страхові компанії пристосуватися до нових умов. А час війни додав ще й безліч втрат: артилерійські і ракетні обстріли лишили життя та майна багатьох українських громадян. Згідно законодавства України військове страхування (покриття

ризиків від воєнних дій) не входить до страхових продуктів, якими зазвичай користуються споживачі страхових послуг. Іншими словами - страхові компанії не покривають збитки, завдані майну або здоров'ю внаслідок воєнних дій.

Але карантин 2020-2022 років позначився на роботі страхових компаній у цілому та спричинив, в тому числі, і позитивні зміни не лише у сфері страхування. Загалом карантин став ефективним “прискоренням” цифрової трансформації у галузі страхування України. На момент початку військових дій у лютому 2022р. страховий ринок України вже створив розгалужену онлайн мережу, яка допомогла страховим компаніям адаптуватися до реалій праці в онлайн умовах коли офіси для клієнтів прийшлося закрити. Основні кроки адаптації роботи страхових компаній в умовах карантину та військового стану представлено на Рис. 3.2



Рис.3.2. Шляхи адаптації роботи страхових компаній в умовах карантину та військового стану

Якщо ще три роки тому страховий поліс можливо було отримати лише в офісі страхової компанії, складні часи карантину та військового стану вимусли всі операції перенести в онлайн режим, тепер легше отримати страховку, просто треба зайти на сайт і оформити (Додаток Ж).

Тепер, як для оформлення будь-якої страховки, так і при урегулюванні страхового випадку не обов'язково їхати до офісу компанії. Процедура оформлення відбувається максимально швидко, віддалено, зручно і чітко через контактний центр, на веб-сайті компанії або через мобільний додаток з мінімальною кількістю папірців.

Крім того, в режимі онлайн розширені можливості самостійної зміни страхового покриття, купівлі додаткових послуг, зміни терміну страхування, відмови від уже непотрібних послуг. Оплата теж здійснюється в режимі онлайн. При цьому добре сприймаються сервіси від страховика з ненав'язливими нагадуваннями через месенджери та з можливістю перейти за посиланням для прямого доступу до сервісів, включаючи сервіси через чат-боти.

Сучасні тенденції розвитку страхового ринку спрямовані на надання клієнтам більшої зручності у формі швидких та зручних процесів придбання та оплати, але це вимагає інвестицій в ІТ, використання «big data» та машинного навчання.

Щодо страхування в туризмі, в цій галузі страхування теж відбуваються суттєві зміни. Майже всі українські страхові компанії до мінімальних страхових туристичних програм включили *страхування на випадок COVID-19*. У 2021 році обговорювалася зміна до Закону України «Про туризм». Законопроект №4162 "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" та деяких інших законодавчих актів з основ розвитку туризму" передбачає обов'язкове страхування на повернення громадян України із-за кордону у зв'язку зі скасуванням авіарейсу.

Передбачається, що для туристів, які виїжджають за кордон, обов'язково будуть *страховки від неповернення*. Дійсно, у випадках скасування рейсу, які дійсно трапляються в українському туризмі, люди по кілька днів сидять в аеропортах і не можуть ні з ким зв'язатися. Наявність страховки на повернення у разі скасування рейсу дозволить організувати перереєстрацію туристів на інші рейси та швидке відправлення їх додому.

Проектом закону також пропонується запровадити *цільове використання туристичного збору*, який оплачується під час нічлігу в готелі. Він варіюється від 0,5 до 5%. Відповідний збір використовуватиметься лише для потреб туризму.

У той же час, найбільші дискусії у процесі розробки фінальної версії проекту виникають навколо *створення реєстру туристичних операторів та категоризації готелів*. До другого читання законопроекту подано дві тисячі поправок. Нагадаємо, що Верховна Рада ухвалила у першому читанні законопроект №4162 "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" та деякі інші законодавчі акти про основні засади розвитку туризму" 29 квітня 2021 року [29].

Після повномасштабного вторгнення більшість страхових компаній продовжили свою роботу і не зупинились.

Основні зміни в страховій сфері торкнулися таких напрямів:

- Перехід на онлайн-формат. Більшість полісів тепер можна придбати онлайн (до 24 лютого потрібно було оформляти тільки у паперовому вигляді): зелену карту, КАСКО, автоцивілку тощо.
- Все частіше пропонується спрощена процедура оформлення страхових випадків, наприклад без виклику поліції (через неможливість інколи це зробити);
- Відстрочення платежів до стабілізації ситуації (в конкретних індивідуальних випадках);
- Значне ускладнення, а часто й неможливість фіксації страхових випадків в районах бойових дій та на окупованих територіях. Обставина, що на території діє воєнний стан, не є причиною для відмови у страховій виплаті.

Залишилося без змін:

- Загалом цінова політика;
- Терміни виплат, якщо порівняти з довоєнними. Звичайно, якщо це не ускладняється об'єктивними реаліями сьогодення. Тож коли

клієнт оформлює страховий випадок самостійно за участю поліції, він має 30 днів, щоб звернутися за відшкодуванням до страхової компанії, де оформлювався поліс ОСЦПВ. Виплата повинна надійти протягом 90 днів з моменту отримання необхідних документів;

— Можливість застрахувати майно на квартальній основі, тобто з поетапною квартальною сплатою страхових платежів. Це дає змогу клієнтові частинами сплачувати страховий платіж, який буде менший за сумою.

Більшість страхові компанії внесли певні зміни в свою роботу. Наведемо деякі приклади.

Компанія «Оранта» запровадила наступне:

- Запроваджено роботу центру клієнтської підтримки (ЦКП) компанії в режимі 24/7 в телефонному режимі та через звернення на сайті (до цього ЦКП компанії був недоступним лише до 6 годин загального часу);
- спрощено процедуру врегулювання страхових випадків, максимально використовуючи електронні документи та копії необхідних документів у разі неможливості або ускладнення можливості отримання оригіналів документів (при формуванні страхових справ дозволено використовувати фотокопії документів від клієнтів та зацікавлених осіб);
- запроваджено надсилання документів за допомогою месенджерів;
- запроваджено врегулювання в більшості ЦКП, які можуть самостійно та швидко врегулювати більшість справ з малими та середніми збитками [31].

Нові пропозиції компанії ARX:

- Збільшено віковий діапазон страхувальника з 1-75 років до 0-85 років
- Введено часову франшизу для громадян, що перебувають за кордоном під час оформлення страхового полісу вперше, вона буде діяти три дні з моменту купівлі туристичного полісу.

Це означає, що, якщо страховий випадок трапиться протягом перших 3 днів, деякі послуги клієнт частково буде оплачувати самостійно, і це:

- Надання невідкладної амбулаторної допомоги в медичних закладах або дипломованим лікарем та оплата ліків, призначених в результаті такої консультації;
- Невідкладна стоматологічна допомога.

Компанія ARX додала нову можливість у поліс страхування подорожуючих за кордон («тревел»). Це - *телемедицина*, або можливість отримати онлайн консультацію з лікарем з України. Послуга передбачає отримання висновка лікаря та електронний рецепт, за яким в більшості країн є можливість отримати ліки в аптеках.

Послуга надається партнером ARX – Medikit. Medikit - медична комунікаційна платформа, яка була заснована у 2018 році. ТОВ «Medikit» надає зв'язок з кращими лікарями країни онлайн. Medikit - це комплексне технічне рішення для пацієнтів та лікарів, за допомогою якого користувачі можуть отримати професійну медичну допомогу від лікаря за лічені хвилини. Платформа надає можливість вільного спілкування з лікарями через чат, аудіо-чи відео-зв'язок. Передавати та зберігати медичну інформацію в захищеному середовищі. На даній платформі надають онлайн консультації кваліфіковані лікарі з медичних закладів усіх форм власності в Україні з досвідом роботи від 5 років. Medikit – акредитована медична інформаційна система державного підприємства “Електронне здоров’я” eHealth [20].. Медікіт надає електронні медичні сервіси в системі охорони здоров’я України для медичних закладів та лікарів усіх форм власності.

Послуга доступна всім клієнтам ARX за всіма діючими та новими договорами страхування в мобільному додатку MyARX. За діючими договорами треба обрати послугу «Консультація лікаря онлайн» та перейти на сайт партнера ARX. Далі необхідно ввести адресу електронної пошти, яка буде потрібна для отримання висновку лікаря та іншої інформації в подальшому користуванні сервісом за потреби.

Послуга доступна 24/7 без обмежень та виключень, консультацію надаються як докторами загальної практики, сімейними лікарями, так і докторами вузьких спеціальностей. По завершенню консультації клієнт має можливість отримати на свою електронну пошту висновок лікаря та електронний рецепт.

Завантаживши додаток MyARX, можна також отримати інші переваги – отримати свої договори страхування, підключити договори страхування для членів родини, мати до них доступ навіть при відсутності мобільного інтернету, отримати більш швидкий та зручний доступ до живого чату зі співробітниками ARX, актуальну контактну інформацію, отримувати важливі повідомлення від ARX [26].

Страхова компанія «VUSO» розширила свою мережу партнерів – міжнародних асистансів для організації медичної допомоги застрахованим за кордоном. З 24.02.2022 базовим асистансом компанії є NOVA Assistance, який забезпечує надання застрахованим медичної допомоги 24/7 через базу перевірених медичних клінік в регіоні подорожі [27].

Страхова компанія Інтер-плюс, яка співпрацює з туристичною компанією «Феєрія Мандрів», повідомила про те що можна звернутися до них та продовжити договір про страхування, але часова франшиза буде тривати три дні.

Відомим електронним журналом про страхування, перестраховання та іншуртех, що розміщує новини страхування, рейтинги страховиків та банків, огляди страхових ринків є Forinsurer (Форіншурер) [11]. Користуючись інформацією, що розміщується на сторінках цього журналу, можливо провести аналіз діяльності страхових компаній України з метою вибору компанії задля укладення договору страхування за певним видом для юридичної або фізичної особи. Рейтинг страхових компаній за обсягом премій, отриманих за страхуванням туристів за 2021 рік, представлений в Таблиці 3.2).

Рейтинг страхових компаній зі страхування туристів за 2021 рік

№	Страхова компанія	Премії, тис.грн.	Випла-ти, тис.грн.
1	ЄВРОПЕЙСЬКЕ ТУРИСТИЧНЕ СТРАХУВАННЯ	304 803	68 724
2	ВУСО	267 655	78 844
3	ГАРДІАН	206 760	3 915
4	PZU УКРАЇНА	196 166	29 238
5	ПРОВІДНА	129 772	4 112
6	КНЯЖА	113 874	7 423
7	ТАС СГ	107 235	24 034
8	ARX	49 888	9 186
9	ЕТАЛОН	46 102	822
10	ЄВРОІНС УКРАЇНА	38 571	1 546
11	ПЕРША	36 880	3 121
12	АЛЬФА СТРАХУВАННЯ	31 548	1 698
13	РІДНА	27 872	17 061
14	КРОНА	27 232	245
15	ОРАНТА	24 925	1 693
16	УНІКА	20 303	4 145
17	ІНТЕР-ПЛЮС	19 864	815

*Складено автором за даними журналу Forinsurer [11].

У відповідності до рейтингу, що складений журналом Forinsurer (Форіншурер), можна сказати, що страхова компанія «Інтер-плюс», з якою співпрацює «Фесерія», за рівнем премій, зібраних від туристичного страхування, не потрапила в ТОП – десять (Рис.3.3) і знаходиться тільки на 17 місці.



Рис.3.3. ТОП-10 у рейтингу страхових компаній щодо туристичного страхування за обсягом платежів

Особливо важливим є показник частини виплат, які здійснює страхова компанія за страховими полісами. Відсоток виплат для ТОП-10 компаній представлений на Рис.3.4.



Рис.3.4 Відсоток виплат ТОП-10 страхових компаній по туристичному страхуванню

У компанії «Інтер-плюс» (відсутня на Рис. 3.4) дуже низький відсоток виплат і складає всього 4%. В той же час достатньо високий відсоток виплат у компаній ЄТС, ВУСО, АРХ вказує на надійність компанії.

Порівняємо результати дослідження діяльності страхових компаній в частині страхування туристів за 2021 та 2020рр. Загалом в 2020 році була гірша ситуація по обсягу зібраних премій із туристичного страхування ніж у 2021 році, що було пов'язане із початком карантинних обмежень по COVID-19. Рейтинг страхових компаній по страхуванню туристів (обсяги премій) за 2020 рік представлено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Рейтинг страхових компаній зі страхування туристів за 2020 рік

№	Страхова компанія	Премії, тис.грн.	Виплати, тис.грн.
1	ВУСО	175 042	42 427
2	РЗУ УКРАЇНА	140 524	40 060
3	ЄВРОПЕЙСЬКЕ ТУРИСТИЧНЕ СТРАХУВАННЯ	121 027	57 929
4	ТАС СГ	84 125	20 415
5	ГАРДІАН	74 549	9 076

Продовження таблиці 3.3.

6	КНЯЖА	71 454	7 681
7	Ю.Ес.Ай.	62 299	9 785
8	ПРОВІДНА	34 853	3 533
9	ARX	28 889	15 633
10	ПЕРША	26 916	6 561
11	ИНТЕР-ПЛЮС	21 138	816

У відповідності до рейтингу, що складений журналом Forinsurer (Форіншурер), можна сказати, що страхова компанія «Інтер-плюс» за рівнем премій, зібраних від туристичного страхування у 2020 р. теж не потрапила в ТОП – десять (Рис.3.5) і знаходилась на 11 місці.



Рис.3.5. ТОП-10 у рейтингу страхових компаній щодо туристичного страхування у 2020р. за обсягом платежів.

Показник частини виплат, які здійснювали страхові компанії за туристичними страховими полісами у 2020р порівняємо з результатами 2021 р. Відсоток виплат для ТОП-10 компаній 2020р. представлений на Рис.3.6.



Рис.3.6 Відсоток виплат ТОП-10 страхових компаній по туристичному страхуванню у 2020р.

Компанія «Інтерплюс», яка не потрапила в ТОП-10 і в 2020р показала дуже низький рівень виплат у 4%. Найкращі показники по відсоткам виплат у 2020р. показали компанії АРХ (54%) та Європейське туристичне страхування (48%).

3.3. Пропозиції щодо покращення послуг страхування на туристичному підприємстві «Феєрія Мандрів»

Попередній аналіз діяльності страхових компаній України показав, що страхова компанія «Інтерплюс», з якою співпрацює туристичний оператор ТОВ «Феєрія», показує не найкращі результати у порівнянні з іншими страховиками. Проаналізуємо цінову політику цієї компанії. Порівняємо пропозиції компанії Інтерплюс з пропозиціями туристичного страхування інших страхових компаній України. Для цього було здійснено пошук пропозицій туристичного страхування за певними умовами туристичної подорожі, які залишимо однаковими для всіх компаній. А саме: подорож в Європу (Шенген), з 21 по 27 січня 2023 року, без активностей, ліміт покриття 30000 євро. Пропозиції компанії «Інтерплюс» за цим запитом представлено на Рис. 3.7

Програма А Стандарт

ІНТЕРПЛЮС
СТРАХОВА КОМПАНІЯ

5 опцій
У програмі

30 000 €
Страховий ліміт

140 ₴
Ціна

ПРИДБАТИ ОНЛАЙН

ІНТЕР-ПЛЮС
★★★★★
51 відгук

- ✓ Медична допомога
- ✓ Оплата стоматології
- ✓ Втрата багажу
- ✓ Nova Assistance

Всі страхові опції ▾ | Оплата та повернення

Програма В Розширена

ІНТЕРПЛЮС
СТРАХОВА КОМПАНІЯ

9 опцій
У програмі

30 000 €
Страховий ліміт

175 ₴
166.25 ₴
Ціна -5%

ПРИДБАТИ ОНЛАЙН

ІНТЕР-ПЛЮС
★★★★★
19 відгуків

- ✓ Медична допомога
- ✓ Оплата стоматології
- ✓ Втрата багажу
- ✓ Nova Assistance
- ✓ Покриває ризики COVID-19

Всі страхові опції ▾ | Оплата та повернення

Рис.3.7 Пропозиції компанії «Інтерплюс» - Європа (Шенген), з 21 по 27 січня 2023 року, без активностей, ліміт покриття 30000 євро.

Аналогічні пропозиції інших страхових компаній представлено в Табл. 3.4.

Таблиця 3.4.

Порівняння пропозицій різних компаній щодо туристичного полісу (Європа, з 21 по 27 січня 2023 року, без активностей)

Страхова компанія	Назва страхової програми	Кількість опцій	Страховий ліміт	Вартість
ARX	Класична	8 опцій	30 000 євро	263,98 грн
PZU	Стандарт	10 опцій	30 000 євро	249 грн
ETC	Стандарт	11 опцій	30 000 євро	194,88 грн
INGO	Стандарт	11 опцій	30 000 євро	168 грн
UNIQA	Стандарт	16 опцій	30 000 євро	356,25 грн
Інтерплюс	Стандарт	5 опцій	30 000 євро	140 грн

*складено автором за даними сайту [24].

Програми туристичного страхування у різних страхових компаніях мають різні назви, але для порівняння обирались мінімальні пакети. Не змінювались умови (напряма та мета подорожі, термін страхування, страховий ліміт). На перший погляд пропозиція компанії «Інтерплюс» виглядає

привабливою завдяки низькій вартості (Табл. 3.4). Але звертає на себе увагу найменша кількість опцій в пропозиції цієї компанії. Загалом, ціни на туристичну страховку в Україні достатньо низькі, особливо у порівнянні із загальною вартістю туру. Якщо мова йде про екскурсійний тур, їх вартість коливається від 300 до 450 євро на тижневу подорож. В такому разі відсоток вартості найдорожчої (Табл. 3.4, UNIQA) туристичної страховки в автобусному турі до Адріатики у червні 2023р. (455 євро) [35]. становить:

$$\frac{356 \text{ грн}}{18173 \text{ грн}} * 100\% \approx 2\%$$

Відповідно, страхові поліси інших страхових компаній складуть від 1 до 2% вартості цієї подорожі.

Приблизно за такою ж ціною (від 37000 грн. до 47000 грн. за двох) пропонуються тури до Єгипту на квітень 2023р [37].. Тож відсоток ціни найдорожчого страхового полісу від загальної вартості туру буде теж біля 2%. Таким чином, економія від покупки більш дешевої туристичної страховки передбачає зменшення загальної вартості подорожі всього на 100-200 грн., а у відсотковому визначенні – не більш ніж на 2%. При цьому низька вартість страхового полісу передбачає певні негативні особливості, на які слід звертати увагу. Це може бути:

- Наявність *франшизи* (у страховому полісі компанії «Інтер-плюс» діє часова франшиза);
- Обмежена *кількість опцій*, включених до договору (у страховому полісі компанії «Інтер-плюс» найменша кількість опцій);
- *Демпінг ціни* – це штучне зниження ціни на продукт чи послугу з метою залучення споживача та збільшення продажів, елемент недобросовісної конкуренції (страховий поліс компанії «Інтер-плюс» - найдешевший);
- Невисокий загальний *рейтинг* компанії на страховому ринку України (у компанії «Інтер-плюс» 11 у 2020р. та 17 у 2021р. місце

у рейтингу страхових компаній щодо туристичного страхування за обсягом платежів);

- Наявність негативних *відгуків* клієнтів (позитивні відгуки про компанію «Інтер-плюс» пов'язані із рівнем обслуговування під час оформлення договору, негативні – із рівнем обслуговування при настанні страхового випадку).

Проведений аналіз дозволяє рекомендувати туристичній компанії «Феєрія Мандрів» зміну страхової компанії. Це можуть бути компанії:

- які показують високий відсоток виплат по туристичному страхуванню (ARX, Європейське туристичне страхування, ВУСО або PZU);
- стабільно знаходяться у ТОП-5 рейтингу компаній на туристичному страховому ринку України (ВУСО, Європейське туристичне страхування, PZU);
- швидко пропонують нові продукти, реагуючи на зміни в суспільстві і потреби користувачів страхових послуг;
- використовують нові технології в страховому бізнесі;
- мають зручні способи взаємодії з клієнтами (за даними журналу «Forinsurer» 80% споживачів змінили б страховика через відсутність зручного цифрового інтерфейсу);
- використовують вбудоване страхування, пропонуючи комплексні рішення;
- працюють з надійними асістанськими компаніями.

Наприклад компанія «ARX», вона має зрозумілий сайт, на якому дуже зручно оформлювати страхування, вона не має тимчасової франшизи, що допоможе туристам, які приїхали не надовго, а також вищий відсоток виплат, що показує що вона надійна страхова компанія. До прикладу сайт страхової компанії «Інтер-плюс» (рис.3.8) і сайт страхової компанії «ARX» (рис.3.9).

Страхова компанія "Інтер-Плюс"
МІЖНАРОДНИЙ СТРАХОВИЙ ДОГОВІР ПОДРОЖУЮЧІ

ГОЛОВНА ПРО КОМПАНІЮ ПОСЛУГИ ВИПЛАТИ НОВИНИ ВІДГУКИ КОНТАКТИ

Міжнародний договір страхування гарантує туристу при настанні раптового захворювання або нещасного випадку за кордоном надання невідкладної медичної допомоги та/або оплати даних витрат після повернення в країну постійного проживання (у межах страхових сум та лімітів, вказаних в договорі).

“ ВИ МОЖЕТЕ ОФОРМИТИ ЕЛЕКТРОННИЙ ДОГОВІР МІЖНАРОДНОГО СТРАХУВАННЯ НА НАШОМУ САЙТІ: [перейдіть за посиланням та заповніть всі обов'язкові поля у формі!](#)

↓ [Публічний договір-оферта щодо міжнародного страхового договору.](#)

Також договір страхування можна оформити в офісі СК "Інтер-Плюс" та у наших представників: [контакти тут.](#)

СТАНДАРТНІ ПРОГРАМИ СТРАХУВАННЯ ТА ВІДПОВІДНІ ЇМ ВИТРАТИ, ЯКІ ВІДШКОДУЄ СТРАХОВИК

Програма А (невідкладна медична допомога)
За цією Програмою відшкодовується вартість невідкладної медичної допомоги, наданої Застрахованій особі внаслідок гострого погіршення стану її здоров'я, спричиненого раптовою хворобою або нещасним випадком, що становить загрозу її життю та здоров'ю:
1. Невідкладної стаціонарної допомоги (на умовах госпіталізації більш 24 годин) в медичних закладах (забезпечення лікарськими засобами, у тому числі медикаментами, діагностики та обстеження, лікувальних процедур та маніпуляцій, в т.ч. невідкладних оперативних втручань, консультацій лікарів-спеціалістів, перебування та харчування під час перебування в стаціонарі за нормативами, прийнятими у даному медичному закладі) – до 3 000 EUR на один страховий випадок. Страховик залишає за собою право оплачувати лікування Застрахованої особи за кордоном у межах встановленого у Договорі страхування ліміту доти, поки стан здоров'я хворого не дозволить перевезти його в Україну для продовження лікування;
– Оплата ліків, призначених для невідкладного лікування або зняття гострого стану здоров'я, придбаних за рецептом лікаря та на підставі пред'явленого рецепту і підтвердження про

Рис.3.8. Сайт страхової компанії «Інтер-плюс»

Набагато яскравішим і більш зрозумілим виглядає сайт страхової компанії «ARX» (Рис. 3.9).

Оптимальна
538.95грн

ОБРАНА ПРОГРАМА

- ✓ Основний пакет
- ✓ Надання невідкладної медичної допомоги у зв'язку зі захворюваннями, що пов'язані з особливо небезпечними інфекціями (в тому числі COVID-19)
- ✓ Надзвичайне продовження перебування
- ✓ Дострокове повернення
- ✓ Відшкодування при затримці авіарейсу
- ✓ Відшкодування при затримці багажу
- ✓ Невідкладна гінекологічна допомога до 30-го тижня вагітності

[Дізнатися більше про умови](#)

Преміальна
665.77грн

ОБРАТИ ПРОГРАМУ

- ✓ Програма "Оптимальна"
- ✓ Надзвичайний приїзд третьої особи
- ✓ Організація послуг адвоката
- ✓ Виплата при втраті особистих документів
- ✓ Організація доставки застрахованої особи до місця призначення при поломці авто

Класична
311.25грн

ОБРАТИ ПРОГРАМУ

- ✓ Основний пакет
- ✓ Надання невідкладної медичної допомоги у зв'язку зі захворюваннями, що пов'язані з особливо небезпечними інфекціями (в тому числі COVID-19)

Рис.3.9. Сайт страхової компанії «ARX»

Це програми страхової компанії, де у ARX набагато краще сприймається інформація ніж у Інтер-плюс.

Крім того, клієнт хоче мати можливість самостійно змінювати страхове покриття, купувати додаткові послуги, продовжувати страхування, відмовлятися від уже непотрібних послуг і все це робити онлайн, зручно, зрозуміло і швидко та з оплатою онлайн.

При цьому добре сприймаються сервіси від страховика з ненав'язливими нагадуваннями через месенджери та з можливістю перейти за посиланням для прямого доступу до сервісів, включаючи сервіси через чат-боти.

Усі тенденції спрямовані на надання клієнтам більшої зручності у формі швидких та зручних процесів придбання та оплати, що вимагає інвестицій в ІТ, використання BIG DATA та машинного навчання

Покращення рівня розвитку страхового ринку повинно забезпечити підвищення довіри населення до самого страхового механізму.

З цією метою країні потрібно сформулювати стратегію розвитку страхового ринку, яка включає такі питання:

- 1) Створити ефективний механізм нагляду та контролю на ринку;
- 2) Удосконалити нормативно – правову базу;
- 3) Забезпечення розвитку довгострокового страхування життя, яке дозволяє перетворювати заощадження клієнтів в довгострокові інвестиції;
- 4) Підвищити довіру фізичних та юридичних осіб до страхових компаній;
- 5) Забезпечити інтеграцію страхового ринку України у світовий простір.

Висновки до розділу 3

До найважливіших тенденцій страхової галузі слід віднести:

- Використання сучасних технологічних рішень. Технології стали важливою частиною того, як страховики сьогодні ведуть бізнес. Очікується, що до 2023 року 77% клієнтів віддадуть перевагу подачі заяв на виплати через мобільний телефон. Відсутність зручного цифрового інтерфейсу відштовхує клієнтів.
- Швидкість виходу на страховий ринок нових продуктів та програм. На високонкурентному ринку швидкість виходу нових продуктів та сервісів на ринок стане ще важливішою, ніж будь-коли раніше. Страховики повинні мати можливість швидко розробляти страхові програми, які відповідають потребам клієнтів без шкоди для якості чи точності.
- Використання вбудованого страхування. Вбудоване страхування – це страхування, яке можна придбати під час купівлі іншого продукту, наприклад кредиту на автомобіль чи житло. Страхові компанії шукають способи спростити свої складні продукти, пропонуючи комплексні рішення, які відповідають запитам споживачів.
- Консолідація ресурсів великих страхових компаній. Така тенденція є загрозовою для страховиків середнього розміру, тому що більш потужні компанії відбирають у них частину ринку. Страховики середнього розміру мають зосередити свої зусилля на диференціації своїх послуг, якщо хочуть залишатися конкурентоспроможними

Дослідження страхового ринку України в частині туристичного страхування дозволило сформулювати рекомендації ТОВ «Феєрія» щодо зміни страхової компанії, з якою наразі співпрацює підприємство.

ВИСНОВКИ

Сьогодні технології, пов'язані з використанням штучного інтелекту, впливають на процес аналізу запропонованих до страхування ризиків, ціноутворення та врегулювання вимог. Чат-боти, робото-консультанти та віртуальні страхові агенти значно збільшують рівень залучення клієнтів. Сьогодні все більшої уваги заслуговує страхова телематика, яка активно набирає оберти, оскільки вона вигідна як для страхових компаній, так і для власників транспортних засобів в подорожах або в звичайному використанні. Туристичні фірми повинні активно співпрацювати зі страховими компаніями, розробляючи страхові програми за допомогою сучасних технологічних інновацій.

Для українських туристичних компаній це питання є більш глобальним. В Україні йде мова і про вдосконалення програм страхування кліматичних змін, програм політичного страхування, а також вдосконалення медичного обслуговування українських туристів за кордоном також не врегульована система страхування від валютних ризиків, яка немає жодної законодавчої бази і ґрунтується тільки на політиці окремих туристичних фірм та страхових компаній.

У дипломній роботі було розглянуто зміст та структуру програм страхування, що характерні для туристичного бізнесу, а також розглянуто принципи, програм страхування туристів від можливості настання ризиків. Отже, страхування в туризмі - це система відносин між страховими компаніями та туристами, яка може захистити їхнє життя, здоров'я та майнові інтереси у разі настання страхового випадку. Застосування комплексу страхових послуг дає можливість, як туристичним компаніям, так і туристам захистити себе від настання страхових подій.

Тому увага була зосереджена на теоретичних аспектах, видах, формах та схемах страхування в туристичному бізнесі, окрім того було детально розглянуто схеми медичного страхування та страхування відповідальності в туристичному бізнесі. За основу, було обрано основні напрямки страхування та страхові програми, які пропонували туристичні фірми на ринку туристичних послуг України та світу. Окремим аспектом, виділено, особливості програм медичного страхування туристів в Україні та за кордоном, також увагу сфокусовано на страхуванні від невиїзду та в разі відміни подорожі туристом.

Проведено аналіз діяльності туристичної компанії ТОВ «Феєрія Мандрів». Динаміка економічних показників за 2019-2020 рік демонструє негативну тенденцію до зниження чистого доходу від реалізації продукції підприємства, що зумовлено епідемією COVID-19. З початком повномасштабної війни ТОВ «Феєрія Мандрів» почали розробляти та пропонувати своїм клієнтам нові тури з використанням транспортних коридорів через інші країни. Активно розробляються тури по Західній і Центральній Україні.

ТОВ «Феєрія мандрів» співпрацює із страховою компанією «Інтер-плюс». Проаналізовано страхові туристичні програми, які пропонує ця компанія, з точки зору залежності вартості туристичного полісу від страхової суми, напрямку подорожі, типу туру (пляжний, активний), віку застрахованого та інших факторів. В третьому розділі проведено порівняння страхових компаній в тому числі і «Інтер-плюс», де у «Інтер-плюс» в 2021 році має низький відсоток виплат і складає всього 4%. В той же час достатньо високий відсоток виплат у компаній ЄТС, ВУСО, АРХ вказує на надійність компанії.

Українські туристичні фірми доволі часто на основі власного досвіду самі розробляють методику та програми страхування туристів або удосконалюють вже існуючі. Тому можна запропонувати шляхи та інновації для підвищення ефективності програм страхування в туристичній галузі України. Саме від туристичної фірми буде залежати якість надання послуг у

страховій сфері, особливо це стосується програм медичного страхування, які відбуваються частіше за все по програмах «стандарт» і найкращими та більш популярними серед них будуть пропонуватися програми в яких буде найбільше опцій.

Через ситуацію в країні, ми повинні створювати свій власних шлях, наразі страхові та туристичні компанії хочуть залишитися на плаву, щоб продовжити працювати. Проблеми, які є на туристичному українському ринку, можна вирішити за допомогою сучасних технологічних інновацій та розробкою власних програм при співпраці туристичної фірми та страхової компанії.

До найважливіших тенденцій страхової галузі слід віднести:

- Використання сучасних технологічних рішень. Технології стали важливою частиною того, як страховики сьогодні ведуть бізнес. Очікується, що до 2023 року 77% клієнтів віддадуть перевагу подачі заяв на виплати через мобільний телефон. Відсутність зручного цифрового інтерфейсу відштовхує клієнтів.
- Швидкість виходу на страховий ринок нових продуктів та програм. На високонкурентному ринку швидкість виходу нових продуктів та сервісів на ринок стане ще важливішою, ніж будь-коли раніше. Страховики повинні мати можливість швидко розробляти страхові програми, які відповідають потребам клієнтів без шкоди для якості чи точності.
- Використання вбудованого страхування. Вбудоване страхування – це страхування, яке можна придбати під час купівлі іншого продукту, наприклад кредиту на автомобіль чи житло. Страхові компанії шукають способи спростити свої складні продукти, пропонуючи комплексні рішення, які відповідають запитам споживачів.
- Консолідація ресурсів великих страхових компаній. Така тенденція є загрозовою для страховиків середнього розміру, тому що більш потужні компанії відбирають у них частину ринку. Страховики

середнього розміру мають зосередити свої зусилля на диференціації своїх послуг, якщо хочуть залишатися конкурентоспроможними

Дослідження страхового ринку України в частині туристичного страхування дозволило сформулювати рекомендації ТОВ «Фесрія» щодо зміни страхової компанії, з якою наразі співпрацює підприємство.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. What is Travel Insurance – Types & Benefits. PayTm: веб-сайт. URL: <https://paytm.com/blog/insurance/what-is-travel-insurance-types-benefits/> (дата звернення: 10.01.2023).
2. Батракова Т. І. Управління ефективністю діяльності підприємства – запорука його успішного функціонування. Тернопіль: Тернопільський національний економічний університет «Економічна думка», 2015. Том 19. № 2. 13-19с.
3. Ботвіна Н. О. Фінансові аспекти розвитку страхування туристичних ризиків. Тернопіль: Тернопільський національний економічний університет «Економічна думка», 2015. Том 21. № 1. 220–224с.
4. Ващишин М. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Львів, 2014. 168с.
5. Вітлінський В., Піскунова О., Рибальченко Л. Дослідження діяльності страхових компаній України методами факторного аналізу та теорії нечітких множин: монографія / за ред. В. Вітлінський. Київ: Преса України, 2015. 46-58с.
6. Волосович С., Фоміна О. Технологічні інновації на страховому ринку. *Вісник КНТЕУ.Фінанси та банківська справа*. Київ, 2018. URL: <http://visnik.knute.edu.ua/files/2018/05/11.pdf>. (дата звернення: 24.12.2022).
7. Гаталяк О. М. Особливості страхування в туризмі. *Вісник Івано-Франківського інституту менеджменту та економіки «Галицька академія»*. Івано-Франківськ, 2005. №1 (7). 75 – 81с.
8. Грузіна І. А. Проблеми розвитку персоналу в системі стратегічного управління підприємством: монографія. Харків.: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014. – 252 с.
9. Дозвільні документи компанії «Феєрія Мандрів». Clarity Project: веб-сайт. URL: <https://clarity-project.info/edr/40421828> (дата звернення: 10.01.2023).

10. Економіка підприємства: навч. посіб. — 2-ге видання. Київ: Центр учбової літератури, 2010. — 488 с
11. Журнал Forinsurer (Форіншурер) URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife> (дата звернення: 25.01.2023).
12. Заволока Л., Колеснік Є., Сіліна І. Інновації на ринку страхових послуг. *Вісник Дніпровський УМСФ. Економіка та управління підприємством*. Дніпро, 2018. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/19_2018_ukr/35.pdf (дата звернення: 25.12.2022).
13. Інформація про стан і розвиток страхового ринку. НБУ: веб-сайт. України URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ (дата звернення: 17.12.2022).
14. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. Чернівці: Книги – XXI, 2003. 300 с.
15. Клапків М.С., Клапків Ю.М. Витоки національного страхового ринку України: монографія. Тернопіль: Карт-бланш, 2003. – 275 с.
16. Комплексне страхування подорожуючих. Авеста Страхування: веб-сайт. URL: <https://avesta-ic.com.ua/ua/insurance/kompleksne-strahuvannya-podorojuuyuchih-za-mejami-ukrayini> (дата звернення: 17.12.2022).
17. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: навч. посібник. – Київ.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
18. Машина Н. І. Страхування для туристичних підприємств: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 368 с.
19. Особливості страхування туристів і туристичних фірм в Україні. Forinsurer: веб-сайт. URL: <https://forinsurer.com/public/03/02/23/303> (дата звернення: 25.01.2023).
20. Підключені до ЦБД Медичні Інформаційні Системи. ЦБД: веб-сайт. URL: <https://ehealth.gov.ua/pidklyucheni-do-ehealth-mis/> (дата звернення: 25.01.2023).

21. Правила добровільного страхування. Українська страхова група: веб-сайт. URL: <https://ukringroup.ua/publicapi/file?get=f73b20b0-564b-11ea-9b81-000c2932555d> (дата звернення: 25.01.2023).
22. Про страхування: Закон України від 16.11.2022 р. № 2750-IX. ВВР: веб-сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-вр#Text>.
23. Про туризм: Закон України від 20.09.2019 р. № 124-IX. ВВР: веб-сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
24. Рейтинг страхової компанії «Інтер-плюс». Hotline finance: веб-сайт. URL: <https://hotline.finance/ua/insurance-companies/prat-sk-nter-plyus> (дата звернення: 10.01.2023).
25. Ситник Н.І. Управління персоналом: навч. посіб. Київ: Інкос, 2009. 472 с
26. Страхова компанія «ARX». URL: <https://arx.com.ua/strakhoviy-vupadok/turystychne-strakhuvannya> (дата звернення: 25.01.2023).
27. Страхова компанія «VUSO». URL: <https://vuso.ua/> (дата звернення: 25.01.2023).
28. Страхова компанія «World Nomads». URL: <https://www.worldnomads.com/> (дата звернення: 27.01.2023).
29. Страхова компанія «Європейське туристичне страхування». URL: <https://eurotravelins.com.ua/ua/> (дата звернення: 11.01.2023).
30. Страхова компанія «ІНТЕР-ПЛЮС». URL: <https://www.inter-plus.com.ua/posluhy/dlia-turystiv/> (дата звернення: 10.01.2023).
31. Страхова компанія «ОРАНТА». URL: <https://oranta.ua/news/yak-pratsyu-oranta-pid-chas-vo-nnikh-diy/> (дата звернення: 25.01.2023).
32. Страхування туристичної діяльності в Україні. URL: <https://core.ac.uk/display/235838828> (дата звернення: 11.12.2022).
33. Сутність, функції і значення страхування у сфері туризму. URL: <https://infotour.in.ua/logvina2.htm> (дата звернення: 11.12.2022).
34. Третяк Д., Поруба Я.. Інноваційні технології в автотранспортному страхуванні. *Вісник КНУ ім. Тараса Шевченка*. Київ, 2019. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2019/7.pdf (дата звернення: 17.12.2022).

35. Туристична компанія « 24 MERIDIAN». URL: <https://24meridian.com.ua/ua/avtobusni-tury-na-more/lehkyi-bryz-adriatyky/> (дата звернення: 20.12.2022).
36. Туристична компанія «Феєрія Мандрів». URL: <https://feerie.com.ua/ua> (дата звернення: 15.12.2022).
37. Туристичний оператор «ОТПУСК». URL: <https://incomartour.com.ua>. (дата звернення: 01.02.2023).
38. Уварова Г.Ш.. Шляхи поглиблення міжнародного співробітництва у підготовці кадрів для сфери туризму: навч.посіб – Київ: Альтерпрес, 2012. – Вип.16. 126-131с.
39. Фінансова звітність «Феєрії Мандрів. Clarity Project: веб-сайт. URL: https://clarity-project.info/edr/40421828/finances?current_year=2020 (дата звернення: 17.02.2022).
40. Що таке туристичне страхування? Юридична клініка НЮУ ім. Ярослава Мудрого: веб-сайт. URL: <http://legalclinic.nlu.edu.ua/2020/05/02/shho-take-turistichne-strahuvannya/> (дата звернення: 25.01.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

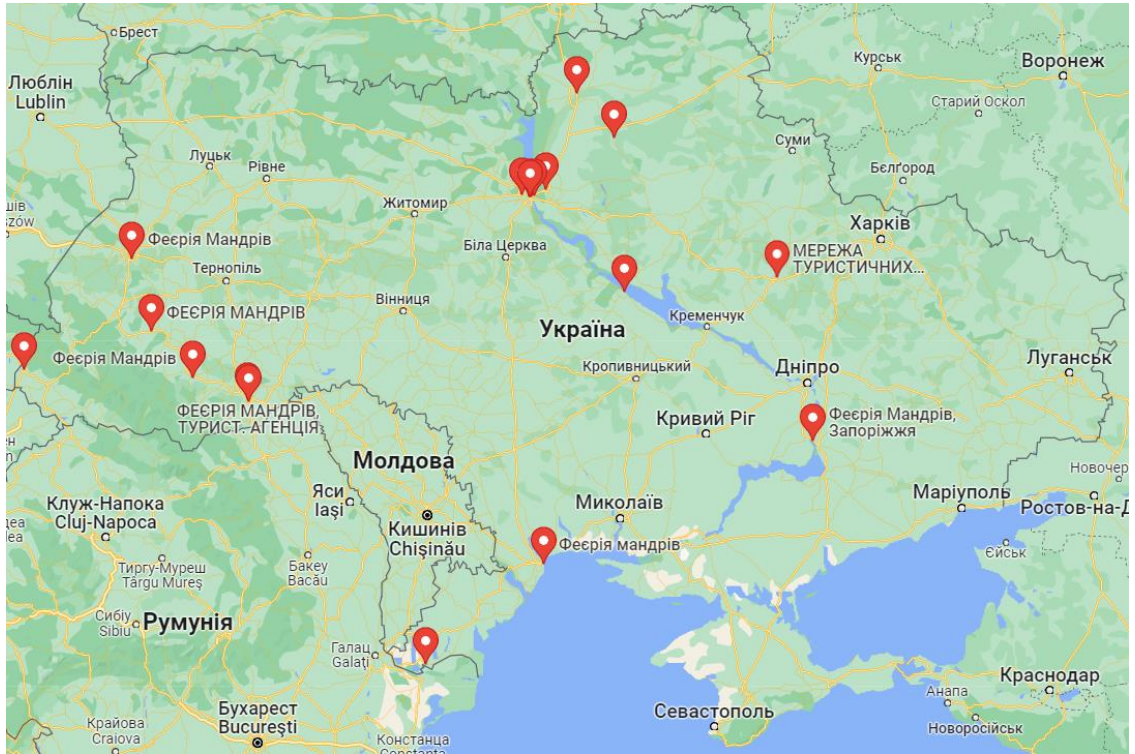
Історія змін компанії «Фесрія Мандрів»

Історія змін		
Дата	Було	Стало
12.07.2021 змінився засновник	ЗАХАРЕНКО ВАЛЕНТИНА МИХАЙЛІВНА 3000.00 грн	
12.07.2021 новий засновник		ЗАХАРЕНКО ВАЛЕНТИНА МИХАЙЛІВНА 3000.00 грн
22.06.2021 змінився керівник	ЗАХАРЕНКО ІГОР ІВАНОВИЧ; 13.04.2016	ЗАХАРЕНКО ІГОР ІВАНОВИЧ
31.05.2021 змінився керівник	ЗАХАРЕНКО ІГОР ІВАНОВИЧ; 13.04.2016	ЗАХАРЕНКО ІГОР ІВАНОВИЧ
17.05.2021 змінився керівник	ЗАХАРЕНКО ІГОР ІВАНОВИЧ	ЗАХАРЕНКО ІГОР ІВАНОВИЧ; 13.04.2016
08.01.2021 змінилась адреса	01010 М. КИЇВ ПРОВУЛОК ХРЕСТОВИЙ БУД. 8/9	М. КИЇВ ПРОВУЛОК ХРЕСТОВИЙ БУД. 8/9
21.12.2019 змінився тип організації	58	240
21.12.2019 змінився вид діяльності		79.90 - Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність
21.12.2019 змінився вид діяльності		79.11 - Діяльність туристичних агентств
21.12.2019 змінився вид діяльності		82.30 - Організування конгресів і торговельних виставок

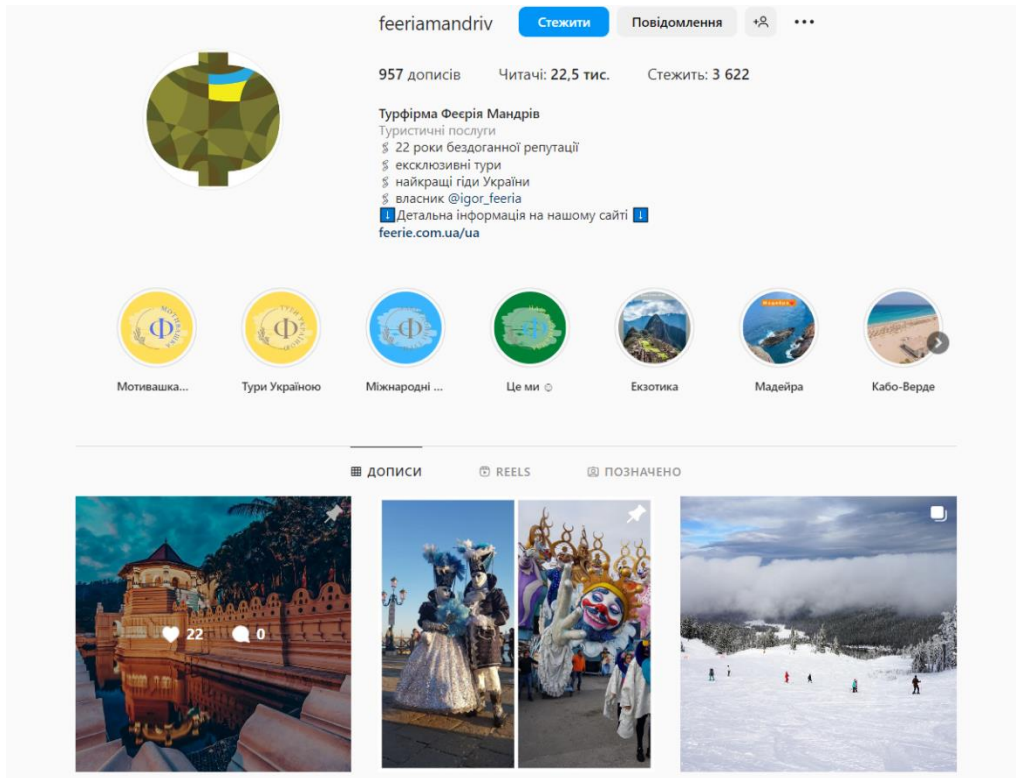
Ліцензії яких немає в туристичній компанії «Фесрія Мандрів»**Ліцензії**

№ ліцензії, строк дії	Діяльність	Коментарі	Ліцензіар
з 01.06.2016	туроператорська діяльність	Порушення (відсутнє фінансове забезпечення туроператора)	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України Ліцензійний реєстр суб'єктів туроператорської діяльності
з 01.06.2016	туроператорська діяльність	Порушення (відсутнє фінансове забезпечення туроператора)	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України Ліцензійний реєстр суб'єктів туроператорської діяльності

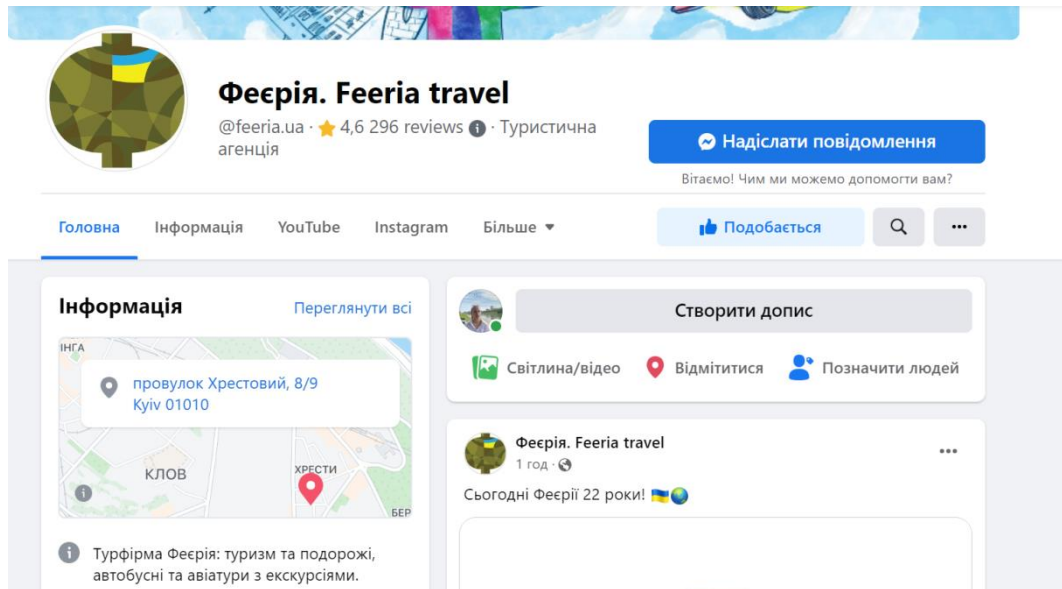
Міста дислокації компанії «Феєрія Мандрів»




Соціальні мережі туристичної компанії «Феєрії Мандрів»



Instagram



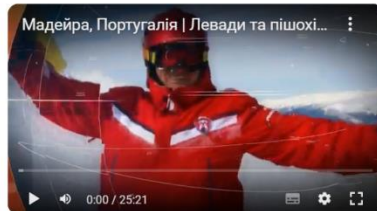
Facebook



Феєрія мандрів
@FeeriaUa
Підписалося 3,44 тис. користувачів

Підписатися

ГОЛОВНА ВІДЕО НАЖИВО СПИСКИ ВІДТВОРЕННЯ СПІЛЬНОТА КАНАЛИ ПРО КАНАЛ >



Мадейра, Португалія | Левади та пішохідні стежки сходу М...

3 201 перегляд • 1 рік тому

Ігор Захаренко та Феєрія Мандрів продовжують відкривати для українців нові та захоплюючі курорти! На цей раз відправляємось в подорож до так званого найстарішого курорту Європи, клумби посеред атлантичного океану - казкової Мадейри. В цій частині програми ми пройдемося східною та північною частиною острова, побачимо знамениті левади ...
ДОКЛАДНІШЕ

YouTube

Фінансовий звіт ТОВ «Феєрія Мандрів»

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	853.60	940.10
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	0.00	0.00
Інші операційні доходи	2120	46.60	0.00
Інші операційні витрати	2180	5 334.40	2 247.00
Інші доходи	2240	0.70	7.10
Інші витрати	2270	0.00	0.00
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	900.90	947.20
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	5 334.40	2 247.00
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	-4 433.50	-1 299.80
Податок на прибуток	2300	0.00	1.40
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	-4 433.50	-1 301.20

Інформація про страхову компанію «Інтер-плюс»

Інформація про юридичну особу

Повне найменування заявника (з установчих документів)	Приватне акціонерне товариство "СТРАХОВА КОМПАНІЯ "ІНТЕР-ПЛЮС"
Скорочене найменування заявника (з установчих документів, у разі наявності)	ПрАТ "СК "ІНТЕР-ПЛЮС"
Код за ЄДРПОУ	32586973
Дата державної реєстрації юридичної особи	21.07.2003
Наявність відокремлених підрозділів юридичної особи (так/ні)	ні

Інформація про місцезнаходження та комунікаційні засоби юридичної особи

Код території за КОАТУУ	8038200000				
Поштовий індекс	04116	Область	КИЇВ		
Район / Район населеного пункту (за наявності)	-	Населений пункт	КИЇВ 116		
		Вулиця	вулиця Старокіївська		
Корпус (за наявності)	-	Будинок	8/12	Квартира, офіс (за наявності)	-
		Міжміський телефонний код / код оператора мобільного зв'язку	044	Телефон	(044) 394-54-22
Електронна пошта	elena@inter-plus.com.ua	ВЕБ-сторінка (за наявності)	http://inter-plus.com.ua		


Інформація про види фінансових послуг, що надає чи планує надавати юридична особа

Види фінансових послуг	Необхідність наявності ліцензій (так/ні)
ПОСЛУГИ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ; СТРАХОВІ ПОСЛУГИ	так
ПОСЛУГИ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ В ЧАСТИНІ ПРОВЕДЕННЯ КОНКРЕТНИХ ВИДІВ СТРАХУВАННЯ, ВИЗНАЧЕНИХ ЗАКОНОДАВСТВОМ	так

Ліцензії страхової компанії «Інтер-плюс»

Назва фінансової послуги	Назва	Серія та номер	Початок дії	Строк дії ліцензії	Дата переоформлення ліцензії
Добровільні види страхування	СТРАХУВАННЯ ВИДАНИХ ГАРАНТІЙ (ПОРУК) ТА ПРИЙНЯТИХ ГАРАНТІЙ	АВ № 584576	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Добровільні види страхування	СТРАХУВАННЯ МАЙНА (КРИМ ЗАЛІЗНИЧНОГО, НАЗЕМНОГО, ПОВІТРЯНОГО, ВОДНОГО ТРАНСПОРТУ (МОРСЬКОГО ВНУТРІШНЬОГО ТА ІНШИХ ВИДІВ ВОДНОГО ТРАНСПОРТУ), ВАНТАЖІВ ТА БАГАЖУ (ВАНТАЖОБАГАЖУ))	АВ № 584581	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Обов'язкові види страхування	СТРАХУВАННЯ ЦИВІЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ, ЩО МАЮТЬ У ВЛАСНОСТІ ЧИ ІНШОМУ ЗАКОННОМУ ВОЛОДІННІ ЗБРОЮ, ЗА ШКОДУ, ЯКА МОЖЕ БУТИ ЗАПОДІЯНА ТРЕТІЙ ОСОБІ АБО ЇЇ МАЙНУ ВНАСЛІДОК ВОЛОДІННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ЧИ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОЇ ЗБРОЇ	АВ № 584578	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Обов'язкові види страхування	ОСОБИСТЕ СТРАХУВАННЯ ВІД НЕЩАСНИХ ВИПАДКІВ НА ТРАНСПОРТІ	АВ № 584584	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Обов'язкові види страхування	ОСОБИСТЕ СТРАХУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДОМЧОЇ (КРИМ ТИХ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ В УСТАНОВАХ І ОРГАНІЗАЦІЯХ, ЩО ФІНАНСУЮТЬСЯ З ДЕРЖАВНОГО БЮДЖЕТУ УКРАЇНИ) ТА СІЛЬСЬКОЇ ПОЖЕЖНОЇ ОХОРОНИ І ЧЛЕНІВ ДОБРОВІЛЬНИХ ПОЖЕЖНИХ ДРУЖИН (КОМАНД)	АВ № 584587	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Обов'язкові види страхування	СТРАХУВАННЯ ЦИВІЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ ЗА ШКОДУ, ЯКУ МОЖЕ БУТИ ЗАПОДІЯНО ПОЖЕЖАМИ ТА АВАРІЯМИ НА ОБ'ЄКТАХ ПІДВИЩЕНОЇ НЕБЕЗПЕКИ, ВКЛЮЧАЮЧИ ПОЖЕЖОВИБУХОНЕБЕЗПЕЧНІ ОБ'ЄКТИ ТА ОБ'ЄКТИ, ГОСПОДАРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ НА ЯКИХ МОЖЕ ПРИЗВЕ	АВ № 584589	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Обов'язкові види страхування	СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ПЕРЕВЕЗЕННЯ НЕБЕЗПЕЧНИХ ВАНТАЖІВ НА ВИПАДОК НАСТАННЯ НЕГАТИВНИХ НАСЛІДКІВ ПРИ ПЕРЕВЕЗЕННІ НЕБЕЗПЕЧНИХ ВАНТАЖІВ	АВ № 584570	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Добровільні види страхування	СТРАХУВАННЯ ВІД НЕЩАСНИХ ВИПАДКІВ	АВ № 584583	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011
Добровільні види страхування	СТРАХУВАННЯ ФІНАНСОВИХ РИЗИКІВ	АВ № 584588	03.10.2006	БЕЗСТРОКОВИЙ	24.06.2011

Соціальна мережа страхової компанії «Інтер-плюс»



Страхова компанія „Інтер-Плюс“

511 позначок(-ки) «Подобається» • читачі: 538

[Зв'яжіться з нами](#)

[Повідомлення](#) [Подобається](#)

[Дописи](#) [Інформація](#) [Згадки](#) [Огляди](#) [Читачі](#) [Світлини](#) [Більше ▾](#)

Про себе


СТРАХОВА КОМПАНІЯ „ІНТЕР-ПЛЮС“ має тридцять п'ять ліц

І Сторінка · Страхова компанія

📍 м.Київ, вул.Кирило-Мефодіївська, 14/2; вул. Старокиївська, 8/12 (тел. 0 800 305 422)

Дописи

🔍 Фільтри

 Страхова компанія „Інтер-Плюс“ 1 д. · 🌐

Сиплю на вас жито,
щоб довго вам жити.
Ще й пшеницю яру,
щоб горя не знали.
Сиплю на вас просо,... [Показати більше...](#)

Онлайн страхування

Туризм одна подорож	Активний відпочинок туризм і спорт
<p>COVID-19</p> <p>✓ COVID-19 включено</p> <p>✓ Діє на одну поїздку за кордон на певну кількість днів (максимально до 90 днів)</p> <p>✓ Страхова сума на невідкладну медичну допомогу 30 000 євро</p> <p>Показати більше ▾</p> <p>Порахувати Online</p>	<p>COVID-19</p> <p>✓ COVID-19 включено</p> <p>✓ Ризики зайняття спортом покриваються (крім професійного спорту та професійних змагань)</p> <p>✓ Діє на одну поїздку за кордон на певну кількість днів (максимально до 90 днів)</p> <p>Показати більше ▾</p> <p>Порахувати Online</p>