

**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»

В.о. декана факультету

_____ Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (ім'я та прізвище)

« ___ » _____ 2022 р.

«До захисту допущено»

В. о. завідувача кафедри

_____ Ірина МЕЛЬНИК
(підпис) (ім'я та прізвище)

« ___ » _____ 2022 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

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

освітньо-професійної програми _____ «Туризм»

на тему: «Управління страхуванням туристичних подорожей»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ТУ-4-9

_____ Шафоростова Катерина Геннадіївна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

_____ (підпис)

Керівник _____ Харченко Олена Миколаївна

(прізвище, ім'я та по батькові повністю)

_____ (підпис)

Рецензент

_____ Неміріч О.В.

(ім'я та прізвище)

_____ (підпис)

Я як здобувачка(ч) 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 – 2022 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Факультет готельного-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф.
В.Ф.Доценка

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 242 «Туризм»

(код і назва)

Освітньо-професійна програма Туризм
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

**В. о. завідувача кафедри туристичного
та готельного бізнесу**

Ірина МЕЛЬНИК

“ ” 2022 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Шафоростової Катерини Геннадіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Управління страхуванням туристичних подорожей»
керівник роботи Харченко Олена Миколаївна, доцент кафедри, кандидат
географічних наук

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

затверджені наказом закладу вищої освіти від “31” березня 2022 року
№ 165-кс

2. Строк подання здобувачем роботи 06 червня 2022 р.

3. Вихідні дані до роботи наукова література, фахова література, статистична
звітність готельного підприємства

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Вступ

Розділ 1. Теоретичні основи управління страхуванням туристичних подорожей

Розділ 2. Організаційно-економічний аналіз діяльності туристичної компанії
«Coral Travel»

Розділ 3. Шляхи вдосконалення страхування в туристичній компанії «Coral
Travel»

Висновки

5. Перелік графічного матеріалу рисунків - 2, таблиць - 18, додатків - 4.

6. Консультанти розділів роботи

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

7. Дата видачі завдання 22 березня 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	01.02.2022-19.03.2022 рр.	виконано
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	20.03.2022-22.03.2022 рр.	виконано
3	Вступ РОЗДІЛ 1 (теоретичний)	23.03.2022-06.04.2022 рр.	виконано
4	РОЗДІЛ 2 (аналітичний)	07.04.2022-27.04.2022 рр.	виконано
5	РОЗДІЛ 3 (рекомендаційний)	28.04.2022-12.05.2022 рр.	виконано
6	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	13.05.2022-25.05.2022 рр.	виконано
7	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедру та попередній захист у комісії	26.05.2022-29.05.2022 рр.	виконано
8	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	30.05.2022-03.06.2022 р.	виконано
9	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедру	04-06.06.2022 р.	
10	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	15.06.2022 р.	

Здобувач

_____ (підпис)

Шафоростова К.Г.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Харченко О.М.

_____ (прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ
на кваліфікаційну роботу
Шафоростової Катерини Геннадіївни
на тему: «Управління страхуванням туристичних подорожей»

Кваліфікаційна робота складається з – 79 сторінок. Кількість розділів – 3, рисунків – 2, таблиць – 18, додатків – 4.

Об'єктом дослідження є діяльність туристичного оператора «Coral Travel».

Предметом кваліфікаційної роботи є управління та процес страхування туристичних подорожей.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз теоретичних положень, а також розробка методів задля покращення організації управління туристичних подорожей.

У I розділі розкрито поняття страхування в туризмі, його ролі в організації туристичних подорожей, види, класифікацію страхування, а також вітчизняний та зарубіжний досвід в управлінні та організації страхування.

У II розділі здійснено характеристику діяльності туристичного оператора «Coral Travel», його економічні показники, аналіз внутрішнього та зовнішнього середовищ, проведено SWOT-аналіз та порівняли підприємство з його головними конкурентами.

У III розділі проаналізовано проблеми та перспективи управління страхуванням туристичних подорожей в Україні, описано міжнародний досвід у вирішенні проблем цієї сфери, а також на основі цього досвіду запропоновані шляхи покращення системи страхування для «Coral Travel» та України в цілому.

Ключові слова: туристичний оператор, туристична подорож, страхування, конкурентоспроможність підприємства, аналіз, ТОВ «Coral Travel».

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ СТРАХУВАННЯМ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ	9
1.1. Страхування як складовий елемент в туристичному бізнесі.....	9
1.2. Характеристика видів та форм страхування у туристичному бізнесі	23
1.3. Особливості реалізації основних напрямів страхування в туристичному бізнесі	30
Висновки до 1 розділу	36
РОЗДІЛ 2.ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «CORAL TRAVEL»	38
2.1. Загальна характеристика туристичної компанії «CORAL TRAVEL».....	38
2.2. Аналіз основних показників роботи туристичної компанії «CORAL TRAVEL»	42
2.3. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища туристичного оператора «CORAL TRAVEL».....	46
Висновки до 2 розділу.....	51
РОЗДІЛ 3.ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ КОМПАНІЇ «CORAL TRAVEL»	53
3.1. Проблеми і перспективи управління страхуванням на туристичному підприємстві.....	53
3.2. Запровадження міжнародного досвіду страхування на туристичному підприємстві.....	66
Висновки до 3 розділу.....	74
ВИСНОВКИ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження базується на тому, що в сучасних умовах страхування є важливим і необхідним інструментом, котрий забезпечує загальну економічну стабільність та безпеку, розвиток підприємництва, ефективний захист від численних ризиків, реалізацію державної соціальної політики в області туризму. Але на жаль, розвиток і зміцнення міжнародного страхового ринку у сучасних умовах не є можливим без його детального аналізу. Внаслідок цього розвиток теорії і методів, що дозволяють провести детальний аналіз особливостей функціонування управління страхування в туристичному бізнесі в сучасних умовах, є актуальним напрямом сучасної науки.

Найефективнішим інструментом забезпечення в туризмі гарантій надання медичної і іншої допомоги, а також репатріації є страхування.

Страхування туристів - це особливий вид страхування, який забезпечує страховий захист майнових інтересів громадян під час їх туристичних поїздок, подорожей, шоп-турів і ін. Страхування в туризмі являється найважливішим елементом забезпечення гарантій (перш за все фінансових, які пов'язані з відшкодуванням збитків).

Сфера туризму є досить широко розповсюдженою, і, згідно показників статистики, займає одне з перших місць в просторі міжнародної економіки. Туристична діяльність вносить значний внесок в економіку країни, сприяючи створенню нових робочих місць і забезпеченню зайнятості населення, дозволяючи привертати додаткові засоби до державного бюджету, у тому числі валютні, активізуючи оборот зовнішньої торгівлі.

Страхування - найважливіший елемент економічних відносин і ефективний спосіб відшкодування витрат. Страхування та сфера туризму мають велике значення для розвитку економіки країни. Послуги, до числа яких відносяться дані види діяльності, є важливими компонентами національної економіки, а також

сфера туризму займає одне з перших місць в економіці по об'єму послуг, що надаються.

Страховання - це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян і юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, які формуються шляхом сплати громадянами і юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій).

Страховання в туризмі - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я і майнових інтересів при настанні страхових випадків.

Метою та завданням дослідження є вивчення і уточнення теоретичних положень про економічну сутність і зміст управління страхуванням в туристичному бізнесі, систематизація українського і зарубіжного досвіду в даній сфері, виділення проблем розвитку туристичного страхування в Україні, а також розробка практичних рекомендацій по його вдосконаленню.

Об'єкт дослідження: діяльність туристичного оператора ТОВ «Coral Travel».

Предмет дослідження: Управління страхуванням туристичних подорожей

Для досягнення поставленої мети, необхідно вирішити ряд завдань:

1. Дослідити теоретичні основи управління страхуванням туристичних подорожей;
2. Особливості реалізації основних напрямів страхування в туристичному бізнесі;
3. Дати організаційно - економічну характеристику туристичного оператора «Coral Travel»;
4. Провести аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища туристичного оператора «Coral Travel»;
5. Висунути пропозиції щодо організації новітніх програм страхування в туризмі.

У процесі написання роботи були використані такі методи дослідження:

1. Теоретичні: аксіоматичний метод та архівний метод.
2. Метод кількісної та якісної обробки даних.
3. Аналіз документів: таблиці, графіки, схеми.
4. Системного аналізу соціальної інформації.

Інформаційну базу дослідження склали відомості, що містяться у нормативно-правових документах, довідково-аналітичних матеріалах, бухгалтерській звітності, документи кадрового обліку туристичного підприємства «Coral Travel»

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Основний текст кваліфікаційна робота викладено на - 79 сторінках. Список використаних джерел охоплює - 23 найменування і займає – 3 сторінки, додатків - 4.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ СТРАХУВАННЯМ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

1.1. Страхування як складовий елемент в туристичному бізнесі

Індустрія туризму завжди несла і несе в собі певну небезпеку для життєдіяльності як самих туристів, так і її працівників. Стихійні лиха, нещасні випадки, прорахунки у виробничо-господарській діяльності та інші випадкові події можуть порушити збалансовану діяльність туристичного комплексу. При цьому з розвитком науково-технічного прогресу природні і виробничо-господарські катаклізми не зменшуються. Для забезпечення стабільної діяльності туристичних підприємств та гарантування якісного відпочинку туристам, зокрема у сферах підвищеного ризику, існують різні інструменти управління ризиком, одним з яких є страхування. Страхування як складова системи безпеки в туристичній індустрії сприяє стабілізації діяльності туристичних підприємств та тур операторських фірм, а також безпеці туристичних подорожей як в Україні, так і за її межами.

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[1].

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.

Останніми роками відчувається помітне зростання кількості страхових випадків, особливо тяжких на дорогах, включаючи летальні результати і необхідність репатріації тіла на батьківщину.

Нині страхова обстановка у ряді традиційно туристичних країн є неспокійною. Одна з причин – брак культури поведінки туристів за кордоном. Вирішенню цієї проблеми могло б сприяти проведення туристичними фірмами з клієнтами докладного інструктажу перед виїздом. Звичайно, ніхто не застрахований від випадковостей. Але деяких 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[23].

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 іншого - 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. [1]

Економічна сутність страхування може бути показана 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.

Сутність економічної категорії страхового захисту суспільного виробництва. Людське суспільство може існувати, тільки поглинаючи матеріальні блага. В процесі виробництва на всіх етапах руху суспільного продукту, від виробництва до споживання, люди активно вступають у відносини з силами природи і у відносини

між собою. Інакше кажучи, суспільне виробництво має дві сторони: продуктивні сили (відносини людей з природою) і виробничі відносини (відносини людей між собою в процесі виробництва).

Сутність економічної категорії страхового захисту власності і доходів населення полягає в страховому ризику втрати власності, здоров'я і доходів населення, а також у відповідних захисних заходах і в їх сукупності.

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) [3].

Страхування в туризмі - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків.

Страхування здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики. Ці види страхування в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страхування в інших галузях економіки.

Страховиками визнаються юридичні особи, створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств або товариств з додатковою відповідальністю згідно із Законом України "Про господарські товариства" з урахуванням особливостей, передбачених цим Законом, а також, хто одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності. Страхова діяльність в Україні здійснюється тільки страховиками-резидентами України.

Страховання 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. Страховання виконує чотири функції: ризикову, попереджувальну, ощадну, контрольну.

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[2].

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. 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[23].

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[5].

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.

Страхування 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, що сприяє наданню страхових послуг туристам безпосередньо в країні тимчасового перебування[4].

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 між перестраховальником і перестраховиком.

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[6].

Черговий центр передає виклик страхувальника до найближчого клієнтного 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.

Страхувальники - це юридичні особи та дієздатні громадяни, які уклали зі страховиками договори страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства України.

Особливості страхування в туризмі стосуються безпосередньо страхування туристів. Застосовуються наступні види страхування: медичне; від нещасного випадку; майнове; на випадок затримки транспорту; витрат, пов'язаних із неможливістю здійснити поїздки; асистанс; страхування відповідальності власника автотранспортних засобів та інші.

Одним із основних видів страхування в туризмі є медичне страхування, яке, в основному, покриває всі витрати на медичні послуги, послуги стаціонарного лікування, перевезення машиною швидкої допомоги, придбання ліків, догляд за хворим, а у випадку смерті за кордоном - транспортування тіла на батьківщину[5].

Не менш важливим є страхування від нещасних випадків. Страховим випадком визнаються: смерть застрахованого, яка настала в результаті нещасного випадку, що відбувся із застрахованим під час дії договору страхування; інвалідність, одержана в результаті нещасного випадку; часткова втрата працездатності в результаті нещасного випадку, який мав місце під час дії договору страхування.

Стаття 17 Закону України "Про туризм" передбачає, що "Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) обов'язкове і здійснюється суб'єктами

туристичної діяльності на основі угод зі страховими компаніями, які мають право на здійснення такої діяльності"[23].

Суб'єкт туристичної діяльності, який надає туристичні послуги, зобов'язаний забезпечити страхування туристів та осіб, які їх супроводжують. Для цього договір страхування із страховиком можуть укласти самі туристи або суб'єкт туристичної діяльності як агент страхової компанії. У першому випадку перевіряється наявність у туриста страхового полісу і його копія додається до договору про надання туристичних послуг. У другому – договір страхування укладається безпосередньо в туристичному підприємстві агентом страхової компанії, яка має ліцензію на право здійснення діяльності, пов'язаної з організацією медичного страхування і страхування від нещасного випадку.

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

Асистанс - 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 – це 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[1].

Розрізняють:

1. Медичний ассистанс (медичне обслуговування, організація госпіталізації і лікування).
2. Технічний ассистанс (технічна допомога на дорогах, організація доставки транспортних засобів, аварійний комісаріат, попередня оцінка збитку при ДТП).
3. Юридичний ассистанс (юридична допомога і забезпечення правової підтримки).
4. Інформаційний ассистанс.

5. 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.

На сьогодні конкуренція серед страхових компаній досягла свого піку. Страховикам стало важко не тільки привертати нових клієнтів, але і утримувати вже існуючих страхувальників. Тому зараз пішла мода на включення в страховий договір умов про надання страхового ассистанса[6].

Страховий ассистанс - це допомога страхової компанії своїм клієнтам в скрутній ситуації. Розрізняють технічний, медичний і консалтинговий страховий ассистанс.

Технічний страховий ассистанс допомагає потерпілому клієнту викликати швидко допомогу, забезпечує евакуатор для транспортування автомобіля, гарантує юридичну підтримку при взаємодії з державними органами. За додатковою угодою страховик також бере на себе витрати по здійсненню автотоварознавчої експертизи і по заміні пошкодженого автомобіля на справну машину, а також на розміщення потерпілих в результаті ДТП водія і пасажирів в лікарні або готелі[11].

При майновому страхуванні суть страхового ассистанса зводиться до виїзду аварійного комісара на місце події.

Система надання послуг сервісними компаніями представлена двома найважливішими складовими:

- мережею оперативних центрів сервісної компанії.
- мережею постачальників послуг.

Мережа оперативних центрів - основа системи надання допомоги. Найбільші сервісні компанії мають мережі, що складаються з десяти оперативних центрів по всьому світу. Оперативні центри повинні забезпечити застрахованим надання

невідкладної допомоги в будь-якій географічній крапці, на яку розповсюджується страхове покриття, протягом 24 годин на добу.

Мережа постачальників послуг може бути організована різними способами. По-перше, сервісна компанія може містити власну мережу постачальників послуг. Така система забезпечує високий рівень контролю за якістю послуг і їх вартістю, але значно підвищує накладні витрати сервісної компанії. По-друге, сервісна компанія може використовувати послуги сторонньої мережі. Це оптимальний і найпоширеніший варіант[10].

Процес надання допомоги організований таким чином:

1. При настанні страхового випадку застрахований відповідно до умов договору страхування повинен подзвонити в найближчий оперативний центр і повідомити своє ім'я, номер поліса, місцезнаходження і єство виниклої проблеми.

2. Оператор перевіряє, чи дійсно дана особа є застрахованою і який об'єм її гарантій за договором страхування.

3. Оператор вибирає з бази даних постачальника послуг організацію, яка в конкретній ситуації здатна найбільш якісно і оперативно надати допомогу застрахованому.

4. Оператор зв'язується з постачальником послуг і робить заявку на надання допомоги застрахованому.

5. Оператор по можливості зв'язується із застрахованим і оповіщає його про те, коли і яким чином буде надана допомога.

6. Постачальник послуг надає допомогу застрахованій особі.

7. Оператор або інспектор оперативного центру контролює надання послуги. Залежно від складності ситуації контроль здійснюється різними методами. Якщо йдеться про нескладний випадок, достатньо телефонного дзвінка постачальнику послуги або застрахованому. В складних випадках, коли йдеться, наприклад, про транспортування хворого, інспектор оперативного центру підтримуватиме постійний зв'язок з постачальником послуги до моменту завершення транспортування[6].

В Україні в даний час існує 10 асистанс - компаній:

- AP Companies.
- Class Assistance.
- Europe Assistance.
- Express Assist Center.
- Global Voyager Assistance.
- Лат – тільки технічний асистанс.
- Mondial Assistance.
- Savitar Group.
- Assistance Professional Group (AP Group).
- Асистанс Плюс.

Таблиця 1.1

Сервісні компанії, що надають медичну і технічну допомогу туристам в межах України і за кордоном, а також іноземним громадянам

Компанія - Assistance	Послуги
AP Companies Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> - Організація амбулаторно-поліклінічної допомоги. - Цілодобові інформаційно-консультативні послуги Call Center - (безкоштовні телефонні лінії по всьому світу). - Організація стаціонарної допомоги. - Виклик бригади швидкої медичної допомоги. - Організація репатріації тіла.
Europ Assistance Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> - Виклик доктора. - Перебування в лікарні і проведення необхідних досліджень, включаючи операції. - Транспортування на машині Швидкої допомоги. - Репатріація. - Цілодобовий диспетчерський центр з персоналом, що володіє іноземними мовами. - Медичне забезпечення спортивних і культурно-масових заходів.
Express Assist Center	<ul style="list-style-type: none"> - Організація постійного медичного обслуговування на всій території України. - Контроль за медичними витратами. - Експертиза медичних витрат (експертиза рахунків медичних установ). - Організація надання екстреної амбулаторної і стаціонарної медичної допомоги. - Організація медичної евакуації до місця постійного проживання. - Організація репатріації останків.

Продовження табл. 1.1.

Global Voyager Assistance (GVA) Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> - Цілодобовий медичний диспетчерський пульт. - Медична порада в невідкладній ситуації. - Напрямок до медичної установи. - Медичний моніторинг. - Медичне транспортування. - Відправка лікаря, доставка медикаментів - Репатріація тіла (останків). - Допомога у врегулюванні оплати медичних рахунків
Ассістанс Плюс Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> - Виїзд лікаря до туриста в готель або на будинок. - Виїзд лікаря до туриста в готель або на будинок. - Доставка медикаментів до туриста в готель або на будинок. - Організація госпіталізації. - Повернення дітей, що залишилися без нагляду за рубежом на Батьківщину. - Візит родичів до хворого туриста за рубіж в надзвичайній ситуації. - Розміщення родичів госпіталізованого туриста в готелі. - Інформація про вакцинацію в Росії і за рубежом. - Оптимізація рахунків.
Mondial Assistance Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> - Розробка комплексних страхових продуктів для мандрівних. - Забезпечення надання необхідної допомоги при раптовому захворюванні. - Необхідна допомога при виникненні позаштатних ситуацій (втрата або затримка багажу, затримка рейсу, втрата документів, нещасний випадок). - Надання необхідної допомоги в будь-якому куточку земної кулі.

Кожна компанія - assistance має в розпорядженні свою 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. В принципі, чим більше біля компанії чергових центрів і бюро, тим швидше вона зможе організувати допомогу клієнту [6].

Розподіл обов'язків і витрат між безпосереднім страховиком і компанією - організатором надання послуг визначається змістом договору між ними. Організатор надання послуг у жодному випадку не нестиме витрат по оплаті власне медичних послуг: всі проведені їм подібні виплати згодом повинні бути

відшкодовані безпосереднім страховиком. Що стосується витрат по організації надання допомоги, то вони можуть бути покладені на:

- організатора надання послуг, якщо ним є спеціалізована компанія страхування невідкладної допомоги, в обмін на сплату відповідної страхової премії;

- безпосереднього страховика, якщо в ролі організатора надання послуг виступає не страхова сервісна компанія або спеціалізована страхова компанія, діюча за умов договору як сервісна компанія, яка бере на себе організацію надання допомоги за рахунок безпосереднього страховика[4].

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"[10].

"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[1].

Так, за підсумками діяльності по виплаті страхових відшкодувань для громадян, що виїжджали за кордон в 2018-2019 рр. : максимальна кількість випадків (38%) припала на простудні захворювання, майже половина з них - на найтепліший місяць - серпень; травми різного ступеня тяжкості склали 18%, шлунково-кишкові захворювання - 12%., це відображено в табл.1.2.

Таблиця 1.2

Види захворювань і розміри страхових виплат

Види захворювань	Кількість захворювань, в середньому за сезон	Середня сума виплат, дол. США
Простудні	73	84,8
Травми	34	272,2
Шлунково-кишкові	19	794,9
Стоматологічні	19	96,5
Органів дихання	13	219,8
Серцево-судинні	10	391,3
Алергічні	5	99,0
Інфекційні	5	88,6

Послуги з надання медичної допомоги по страхових випадках, пов'язаних з шлунково-кишковими захворюваннями, виявилися найдорожчими - в середньому 795 дол. США в кожному випадку[5].

Сезонна динаміка страхових випадків визначається специфікою туризму, 58% з них доводиться на липень і серпень. Сума проведених по них виплат перевищує 70% загальнорічної.

У страховиків спокійними місяцями вважаються зимові (4% загальної торби виплат) і весняні (7,5%).

Разом з тим основною проблемою стає не отримання відшкодування, а елементарне незнання туристами порядку дій при настанні страхового випадку. Одна третина з них діяла, не дотримуючи вказаних в страховому полісі рекомендацій, і на практиці це призводило до того, що лікування переломів і навіть

простудних захворювань їм довелося оплачувати за свій рахунок. Однією з основних проблем простудних захворювань є недотримання туристами загальних правил поведінки в кондиціонованих приміщеннях. Багато хто з них, прийшовши з жару, усаджуються під холодний струмінь повітря, перебування під яким навіть незначний час приводить до простуди.

У будь-якій поїздки головною потребою стає необхідність мати міжнародний страховий поліс, на підставі якого можна б було одержати за рубежом якісні послуги, а також провести їх оплату в будь-якій країні миру. В такому варіанті послуги з лікування надаються за договором між страховою компанією і міжнародною сервісною службою "Ассистанс Плюс". Наприклад, має міжнародний страховий поліс на весь період перебування за межею без додаткової оплати можуть бути надані :

- необхідна екстрена медична допомога;
- оплата витрат як на амбулаторне, так і стаціонарне лікування;
- екстрена стоматологічна допомога;
- послуги з медичного транспортування всіма видами транспорту;
- доставка родичів до місця події і назад;
- кваліфікована юридична допомога і захист.

Залежно від терміну перебування за межею і країни виїзду туриста страховий поліс коштуватиме в межах 6-40 дол. США.

Виходячи з міжнародної практики, як правило, не підлягають відшкодуванню витрати, понесені застрахованим туристом, якщо страховий випадок (наприклад, нанесення тілесних пошкоджень) відбувся через протиправні дії застрахованого або в результаті участі туриста в повстаннях, народних хвилюваннях, бунтах, військових діях, а також будучи в змозі алкогольним або наркотичного сп'яніння, або при спробі самогубства. Жодна страхова компанія не сплатить витрат на лікування хронічних, психічних, венеричних захворювань. Як правило, не компенсуватиметься моральний збиток, понесений через неможливість унаслідок хвороби брати участь в екскурсіях і інших заходах туристської програми.

Платня за страхування (страховий внесок) залежить від відвідуваної країни, маршруту, тривалості поїздки, суми страхового покриття. Вік також має значення, оскільки частіше за все фірми відмовляються страхувати осіб старше 70-75 років і дітей до 3 років. Деякі страхові компанії стали використовувати пластикові карти, що забезпечують страхування медичних витрат при виїзді за межу на нетривалі терміни[11].

У ряді країн створені Фонди страхування професійної відповідальності туроператора:

- в Швейцарії, Чехії, Німеччині за дорученням уряду такі фундації формують суспільні об'єднання і асоціації;

- у Великобританії Асоціація британських туристичних агентств (АВТА) приймає до складу своїх членів тільки фірми з хорошою репутацією, причому членство в АВТА є своєрідною гарантією надійності фірми. Виступаюча компанія повинна надати банківську гарантію у розмірі 50 тис. ф. ст. (80 тис. дол. США), після чого додатково внести певну суму готівкою, як правило, від 0,5 до 1% річного обороту фірми. Щокварталу АВТА перевіряє баланс фірми, при появі дефіциту оперативного капіталу вимоги до неї підвищуються, вона повинна внести додатковий внесок.

1.2. Характеристика видів та форм страхування у туристичному бізнесі

У даний час страхова галузь у сфері туризму надає більше десятка видів послуг страхування. Турист, відвідуючи іншу місцевість або країну схильний до дії несприятливих чинників ризику. Перш за все, страхується здоров'я туриста (різні види медичного страхування і допомоги, від нещасного випадку з покриттям «медичних витрат, страхування життя») і потім його майно. Розглядаються і інші несприятливі чинники ризику.

У середньому звичайна програма страхування коштує до 1,5 доларів США в день. А якщо врахувати, що туристів налічується в світі більш ніж півмільярда при

середній тривалості подорожі 5-7 днів, то можна оцінити об'єм засобів, що знаходяться у сфері страхування туризму.

У середньому за статистикою туризму страховий випадок трапляється з кожним 100-м туристом. Слід зазначити, що далеко не всі страхові випадки визнаються страховою компанією для віднесення даного випадку до страхового, і оплачуються.

У туристичному бізнесі застосовуються такі види страхування: страхування туриста і його майна; страхування ризиків туристичних фірм; страхування туристів у закордонних поїздках; страхування іноземних туристів; страхування цивільної відповідальності; страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів; страхування від нещасних випадків з покриттям медичних витрат[8].

Страхування буває добровільним і обов'язковим. До обов'язкових видів страхування відповідно до чинних в Україні документів належать:

- страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;
- страхування транспортних подорожей.

Решта видів страхування туристів є добровільними. Страхування туриста і його майна включає відповідальність за втрату або пошкодження майна туристі. Дія такого договору починається з моменту виїзду застрахованого з постійного місця проживання і закінчується у момент його повернення. Застрахувати за таким договором можна багаж і особисте майно, яке туристи мають при собі. Багаж – це зареєстровані і незареєстровані речі туриста. 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, стихійні явища природи, грабежі, розкрадання та інші навмисні і зловмисні дії, військові дії тощо.

Страховання 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[13].

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;
- внутрішньолікарняний 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.

Страхуванням цивільної відповідальності користуються туристи, що подорожують на особистих автомобілях, мотоциклах або інших транспортних засобах, які є джерелами підвищеної небезпеки. Цей вид страхування застосовується також у разі, коли об'єктом страхування є відповідальність страхувальника перед третіми особами.

Дане страхування в більшості країн є обов'язковим. В Україні таке страхування регламентується відповідними нормативними актами, введено обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на території України для пасажирів повітряного, залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту, а також туристів і екскурсантів, що здійснюють міжміські екскурсії по лінії туристично-екскурсійних організацій, на час поїздки (польоту) [7].

Слід відзначити, що обов'язкове особисте страхування не поширюється на пасажирів: всіх видів транспорту міжнародних сполучень; залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту приміського сполучення; морського і внутрішнього водного транспорту внутрішньоміського сполучення і переправ; автомобільного транспорту на міських маршрутах.

Встановлено, що до набрання чинності Законом України, який регулював питання забезпечення страхового захисту пасажирів (туристів, екскурсантів), обов'язкове особисте страхування вказаних осіб здійснюється шляхом укладання в порядку і на умовах, передбачених законодавством України, договори: між відповідними транспортними, транспортно-експедиторськими підприємствами-перевізниками і страховиками. Ліцензії на здійснення цього виду обов'язкового страхування видаються страховикам в порядку, передбаченому законодавством України.

Страхування від нещасних випадків з туристом за кордоном, як правило, здійснюється в межах узгоджених у договорі страхових сум, а відшкодування виплачується при настанні:

- інвалідності 3 групи – 50% страхової суми;

- інвалідності 2 групи – 75% страхової суми;
- смерті – 100% страхової суми,

Страховання витрат туристів при скасуванні туристичної поїздки реалізовується на підставі узгодженої в договорі страхової суми (страхового відшкодування), яка виплачується повністю або частково, в разі, якщо неможливість здійснення поїздки настала з таких причин:

- раптовий розлад здоров'я або смерть туриста, або членів його сім'ї, або близьких родичів;
- пошкодження майна туриста в результаті впливу навколишнього середовища або дій третіх осіб;
- участь туриста в судовому розгляді у момент передбачуваної поїздки;
- отримання виклику для виконання військового обов'язку;
- неотримання в'їзної візи при виконанні всіх вимог щодо оформлення документів;
- інші причини, що визнаються в договорі.

Специфічні види страхування[3].

Специфічними видами страхування туристів є: на випадок невчасного відльоту; на випадок поганої погоди в місці тимчасового перебування; від невіїзду; від неотримання візи; на випадки не вилову риби під час риболовлі, не відстрілу звірів під час полювання тощо. Конкретні правила (умови) страхування туристів за кожним з видів страхування розробляються кожним страховиком самостійно в рамках чинною законодавства і нормативних актів України щодо нагляду за страховою діяльністю. Тому перш ніж укласти (підписати) договір із страховою компанією, потенційний турист повинен вивчити ці умови і при здійсненні туристичної поїздки неухильно їх дотримуватися.

Співпраця з туроператорами та турагенствами приносить істотну вигоду страховим компаніям. Тому деякі з них у рамках розширення контактів з турбізнесом пропонують спеціальні знижки для турфірм, що забезпечує продаж

полісів кількох видів, з широким спектром послуг, включаючи «мінімальні поліси» з пільговими тарифами.

Лише небагато українських компаній у співпраці із закордонними партнерами забезпечують правову підтримку туристів у разі адміністративних і цивільних порушень. Інформаційна ж підтримка, що гарантує туристам отримання необхідної інформації (про найбільш зручні маршрути пересування містом або країною перебування, про розважальні заклади тощо), абсолютно незнайома в Україні[14].

Програма особистого страхування.

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:

- екстрену медичну допомогу і оплату медичних витрат;
- організацію і оплату медичного транспортування туриста;
- 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:

- організацію і оплату відвідин родича у разі госпіталізації застрахованого;
- організацію і оплату дострокового повернення застрахованого в Україну в екстреній ситуації;
- організацію і оплату дострокового повернення в Україну неповнолітніх дітей застрахованого, що залишилися без нагляду; організацію і оплату юридичного захисту застрахованого;
- організацію допомоги при втраті документів.

Види страхових випадків[9].

Вийжджаючи на відпочинок в певну місцевість, турист у будь-якому випадку опиняється в екстремальній ситуації: зміна клімату, хімічного складу води, інший режим харчування і безліч інших змін автоматично несуть із собою певну небезпеку. Одним з досить ефективних способів, який можуть застосовувати страховики для запобігання настання страхових випадків з туристами, є активне інформування туристів про потенційні небезпеки, тобто надання від'їжджаючим туристам докладних інструкцій щодо запобігання можливим небезпекам під час подорожі.

Основними страховими випадками, що трапляються з туристами є (у % до всіх страхових випадків):

- простуда – 20%;
- нещасні випадки, травми – 17%;
- отруєння – 16%;
- хронічні загострення – 11%;
- отит – 9%;
- стоматологічна допомога – 8%;
- алергія – 5%;
- переломи – 5%;
- тепловий удар – 5%;
- смерть – 1%. [7]

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.

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» [9].

1.3. Особливості реалізації основних напрямів страхування в туристичному бізнесі

Практика роботи туристичних фірм показує, що медичне страхування туристів набуло останніми роками широке поширення, оскільки з кожним роком збільшується число її громадян, що відправляються за кордон з метою туризму і подорожей, а з ним і кількість нещасних випадків, захворювань, смертей (загибелі). Крім того, наявність медичного страхового поліса, що забезпечує оплату медичних послуг з участю сервісних компаній асистанс (лат. assistance - приходити на допомогу), стала обов'язковою умовою отримання візи туристом в більшість країн[14].

У даний час при страхуванні туристів використовуються дві умовні схеми особистого страхування виїзного туризму:

- асистанс (або сприяння), забезпечуюча комплекс страхових послуг за кордоном;
- компенсаційна, найбільш широко застосовувалася раніше у вітчизняному страхуванні.

При першій схемі вітчизняні страховики мають із зарубіжними партнерами договори про надання страхових послуг українським туристам. В диспетчерських службах працюють оператори. Вони підкажуть, що зробити в тому або іншому випадку, викличуть лікаря, підтвердять гарантію оплати. Якщо вітчизняна страхова компанія не має договору про спільну діяльність з іноземною компанією-assistance, туристи самі повинні звертатися до лікаря і платити готівкою. Оригінали рахунків з вказівкою діагнозу, вартості ліків, телефонних переговорів, пред'явлені у вітчизняну страхову компанію, оплачуються за місцем проживання (компенсаційна схема).

Страховим полісом повинні передбачатися оплата медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Страховий поліс туриста (Travel Insurance Policy) є номерним бланком строгої звітності. На паспортній частині поліса, тобто на його обкладинці, повністю указуються назва страхової компанії і її зарубіжної сервісної компанії (Medical Assistance Company). В основній частині поліса проставляються реквізити страхувальника, ім'я, прізвище, дата народження туриста, територія дії поліса (країна), розмір страхової суми, розмір невідшкодованого збитку (франшиза), об'єкт страхування, приводяться правила страхування, детально описуються ризики, за які страхова компанія відповідає, а також інші умови, за угодою сторін і ставляться підписи страхувальника і туриста.

Страхові компанії, укладаючи договір з туристичною фірмою на обслуговування туристів і відпочиваючих за кордоном, включають в страхову програму мандрівника широкий спектр послуг із страхування :

- при раптовому захворюванні - невідкладну медичну допомогу, амбулаторне і стаціонарне лікування, у тому числі операцію, в першокласних клініках;
- екстрену стоматологічну допомогу (при гострому зубному болі) в розмірі не більше 200 дол. США;
- надання медичного устаткування (інвалідні коляски і ін.);

- термінову доставку одного з найближчих родичів до місця події і назад;
- екстрене повернення потерпілого на батьківщину разом з супроводжуваною особою, якщо це необхідне за медичними показаннями. У випадках летального результату страхова компанія оплачує всі витрати по репатріації тіла туриста на батьківщину;
- забезпечення засобами для повернення додому неповнолітніх дітей, мандрівних з потерпілому туристом;
- сприяння в організації кваліфікованої юридичної допомоги застрахованому і його захисту;
- оплату термінових повідомлень, пов'язаних із страховим випадком. У страховому полісі також вказуються випадки, коли страховик не відшкодовує понесені туристом витрати, якщо вони не відносяться до страхових випадків. Не є страховими випадками:
 - хронічні захворювання;
 - сонячні і теплові опіки;
 - захворювання, пов'язані з вживанням і одержаних в результаті вживання алкоголю і наркотичних засобів;
 - захворювання, викликані невиправданим ризиком (спуск в печери, стрибки у воду з трампліну і т.п.)
 - захворювання або нещасні випадки, що відбулися до або після повернення застрахованого в країну постійного мешкання;
 - пластична хірургія, різного роду протезування, щеплення, профілактичні вакцинації і пр.;
 - тілесні пошкодження при участі в страйках, військових діях;
 - умисне нанесення собі тілесних пошкоджень;
 - випадки самогубств;
 - витрати на додатковий комфорт (телевізор, телефон, кондиціонер, послуги масажиста або косметолога), якщо турист перебуває в лікарні[5].

Добровільне страхування від нещасних випадків пасажирів повітряного, залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту, а також туристів і екскурсантів, на час поїздки (польоту) проводиться страховими компаніями, що мають ліцензію. Одержуваний на руки договір є основним документом при пред'явленні пасажиром або його правонаступниками вимог про страхову виплату. Відповідно до вимог Закону «Про страхування» в договорі (полісі) повинні бути вказані:

- найменування страхової компанії, що уклала договір, її юридичну адресу, розрахунковий рахунок і телефон;
- об'єкт страхування і перелік страхових ризиків, при настанні яких страховик зобов'язаний провести виплату;
- розмір страхової суми - страхової оцінки зобов'язань страхової компанії по даному ризику;
- розмір страхового внеску і дата його внесення;
- термін, період дії поліса.

У полісі повинні бути прізвище, ім'я і по батькові страхувальника, пасажира, а також підпис, друк страхової організації і підпис страхувальника. Договір страхування містить і взаємні зобов'язання сторін, пов'язані з умовами, порядком страхових виплат, врегулюванням суперечок і ін. [17]

Страховий тариф при добровільному страхуванні пасажирів розраховується на основі статистичних даних про події по видах транспорту. При цьому на повітряному транспорті ставка премії розраховується з урахуванням травматизму, у тому числі на льотному полі. Страховий захист починається з моменту перетину пасажиром зони аеропорту і закінчується після його виходу з аеровокзалу, тобто в страховий захист включається і територія початково-кінцевих операцій (аерокомплекси). Дане розширення страхового покриття є істотним, оскільки в авіації велика кількість травм доводиться саме на ці операції.

Обов'язкове особисте страхування не розповсюджується на пасажирів:

- всіх видів транспорту міжнародних повідомлень;

- залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту приміського повідомлення;
- морського і внутрішнього водного транспорту внутрішньоміського сполучення і переправ;
- автомобільного транспорту на міських маршрутах.

Страхова компанія, що уклала договір обов'язкового страхування пасажирів, зобов'язана ознайомити його з правилами страхування і надати повну інформацію про місце, порядок і умови отримання страхових виплат при настанні страхового випадку. Ці правила, на підставі яких страхові компанії укладають договори страхування, містять загальні, встановлені указами і іншими нормативними актами положення про страхову суму, порядку сплати страхового внеску, здійснення страхової виплати і т.п. Проте інші умови проведення такого страхування на транспорті визначаються страховиками[6].

Відповідно до встановленого порядку інтереси пасажирів при укладенні договору обов'язкового страхування представляє транспортна організація. Об'єктами страхування є майнові інтереси застрахованих, пов'язані з їх життям і здоров'ям, що не суперечать чинному законодавству. Страховими випадками признаються травми або загибель (смерть) пасажирів в результаті нещасного випадку на ж. д. транспорті. В страховій виплаті може бути відмовлено, якщо страховий випадок відбувся в результаті:

- здійснення застрахованим умисної дії, що привела до настання страхового випадку;
- знаходження застрахованого в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння;
- умисного спричинення застрахованим собі тілесних пошкоджень або самогубства (якщо це не обумовлено діями третіх осіб).

Страхова сума по обов'язковому особистому страхуванню пасажирів (туристів, екскурсантів) визначена в 120 мінімальних розмірів оплати праці, встановленої законом на дату придбання проїзного документа[2]. Пасажирів

(туристу, екскурсанту) при отриманні травми в результаті нещасного випадку виплачується частина страхової суми, відповідна ступеню її тяжкості(див. табл.1.3.).

Таблиця 1.3

Максимальна виплата залежно від тяжкості травми

Види травми	Зразкова компенсація (в % від страхової суми)
Струс мозку	3-5
Втрата ока	45-50
Перелом носа	5-8
Втрата мови	50-60
Втрата зуба	4-5
Перелом плечової кістки	15-20
Перелом стегна	25-30
Перелом гомілки	5-10
Опік ІІ ступеня (20-30% площі тіла)	20-25

Страхування відповідальності набуває особливої популярності у зв'язку з виїздом туристів за кордон, а пропорційно цьому – обсяг нанесених витрат обслуговуючим організаціям (готелям, ресторонам, культурно-розважальним закладам і т.п.) фізичним особам (громадянам країни відвідин, автомобілістам) або у зв'язку з скаргами самих туристів на невиконання контрактів і договірних зобов'язань з боку туристських організацій і перевізників - повітряного, залізничного, водного, наземного видів транспорту[22].

У даній галузі страхування разом із страховиком і страхувальником можуть виступати наперед треті особи, яким через закон або за рішенням суду повинні проводитися страхувальником відповідні виплати. Інакше кажучи, страхування відповідальності не передбачає наперед застрахованого (фізичної або юридичної особи), якому повинне виплачуватися страхове забезпечення або страхове відшкодування при настанні страхового випадку. І те, і інше виявляється тільки при настанні страхового випадку, тобто спричиненні збитку (шкоди) третій особі.

Висновки до 1 розділу

Отже, роблячи висновки до першого розділу, можна зазначити наступне :

1. 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) [3].

На сьогоднішній день є невід'ємною частиною будь-якої туристичної подорожі (навіть якщо ви їдете самостійно, а не через агенство/туроператора, є велика кількість страхових компаній яка надає свої послуги безпосередньо туристу), а також медичне страхування є обов'язковим згідно з 17 статтею Закону України «Про туризм» .

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

1.) Медичний асистанс (медичне обслуговування, організація госпіталізації і лікування).

2.) Технічний асистанс (технічна допомога на дорогах, організація доставки транспортних засобів, аварійний комісаріат, попередня оцінка збитку при ДТП).

3.) Юридичний асистанс (юридична допомога і забезпечення правової підтримки).

4.) Інформаційний асистанс.

5.) Туристичний асистанс (пошук і бронювання готелів, візова підтримка, оренда автомобілів) і так далі.

3. У туристичному бізнесі як правило застосовуються такі основні види страхування : страхування туриста і його майна; страхування ризиків туристичних фірм; страхування туристів у закордонних поїздках; страхування іноземних

туристів; страхування цивільної відповідальності; страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів; страхування від нещасних випадків з покриттям медичних витрат[8].

4. Страхова компанія обов'язково повинна мати ліцензію на здійснення страхової діяльності, а також турист повинен отримувати договір, після чого страхова компанія, що уклала договір обов'язкового страхування пасажирів, зобов'язана ознайомити його з правилами страхування і надати повну інформацію про місце, порядок і умови отримання страхових виплат при настанні страхового випадку. Ці правила, на підставі яких страхові компанії укладають договори страхування, містять загальні, встановлені указами і іншими нормативними актами положення про страхову суму, порядку сплати страхового внеску, здійснення страхової виплати і т.п.

5. Наразі серед туристів є тенденція навмисно провокувати страхові випадки заради грошової компенсації, тому багато компаній вже займаються тим, що додають нові критерії, які при оцінці допоможуть виявити фейкові страхові випадки'

РОЗДІЛ 2.ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «CORAL TRAVEL»

2.1. Загальна характеристика туристичної компанії «Coral Travel»

Контрагент ТОВ «Coral Travel» зареєстрована 30.01.2008 за юридичною адресою Україна, 01054, місто Київ, вулиця Бульварно-Кудрявська, будинок 24. Керівником організації є Прокопенко Тетяна Петрівна. Розмір статутного капіталу складає 1 000 000,00 грн. На момент останнього оновлення даних 04.06.2022 статус організації - Не перебуває в процесі припинення. [19].

Засновником компанії є акціонерне товариство «ОТІ Холдінг Анонім Шіркети». ТОВ «Coral Travel» на ринку 30 років, тому більшість турпродуктів знаходяться на стадії зрілості. За допомогою грамотної маркетингової політики вони приносять стабільний прибуток. Турфірма веде постійну роботу з розширення асортименту пропонованих послуг, збільшує кількість додаткових послуг. Зараз асортимент можна оцінювати як достатній для даного етапу розвитку і життєвого циклу підприємства[20].

Туристичний оператор ТОВ «Coral Travel» є юридичною особою і будує свою діяльність у суворій відповідності до Статуту та нормативними документами. Так як ТОВ «Coral Travel» є комерційною організацією, то метою його діяльності є отримання прибутку від туристичного виду діяльності.

Туроператор розробляє тури та реалізує їх через широку мережу турагентств. Величини надбавок на тури визначаються туроператором, турагенти працюють на комісійній винагороді 10%.

Аналіз структури управління (рис.2.1) в ТОВ «Coral Travel» показав, що управлінський процес здійснюється в рамках структури, яку можна визначити як лінійно-функціональну:

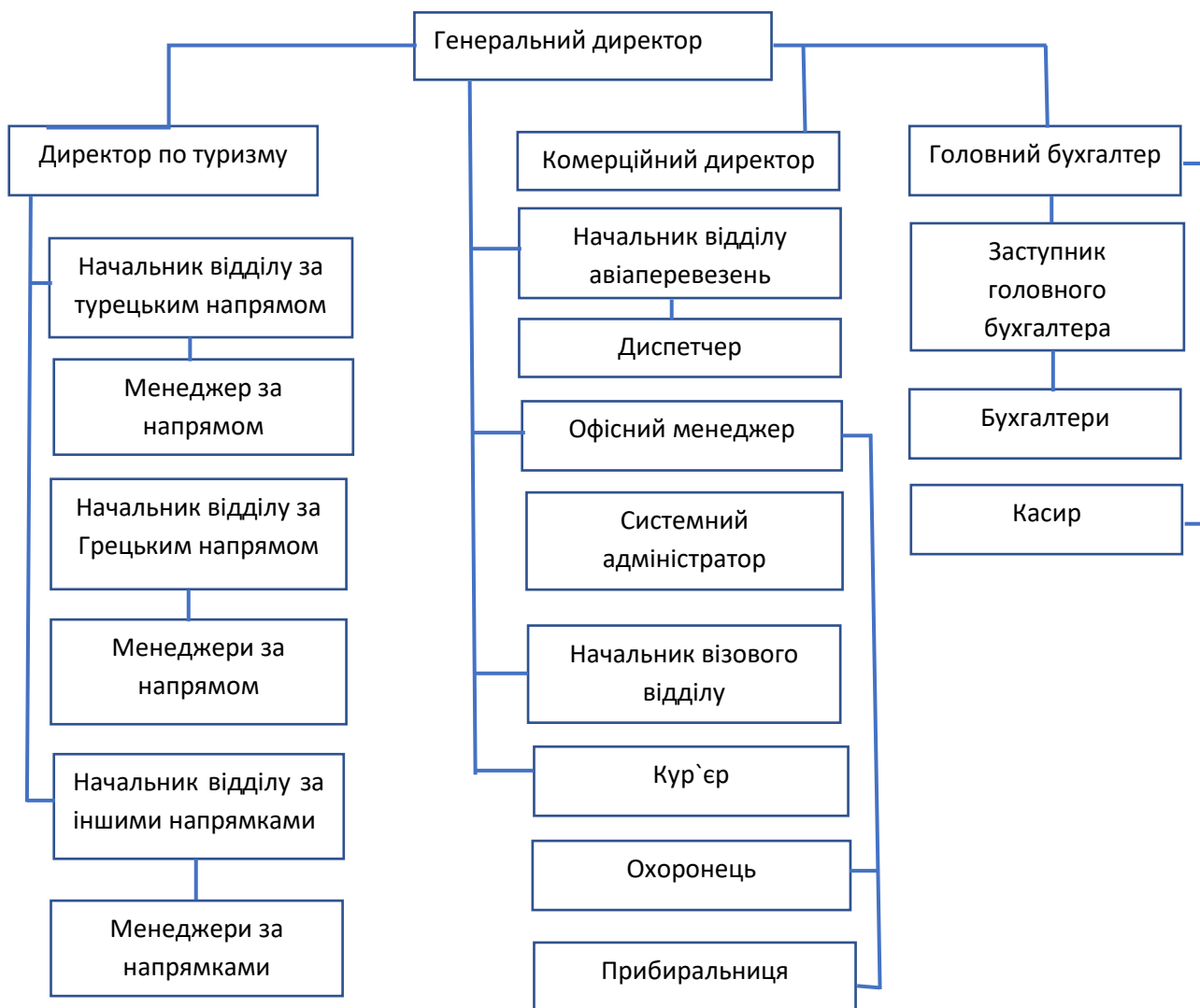


Рис. 2.1. Організаційна структура управління ТОВ «Coral Travel»

Володіючи 30-річним професійним досвідом в сфері виїзного туризму, компанія ТОВ «Coral Travel» пропонує на українському туристичному ринку тільки високоякісний турпродукт.

ТОВ «Coral Travel» пропонує найкращі курорти та готелі в 28 країнах світу - в Туреччині, Іспанії, Греції, Єгипті, Таїланді, Болгарії, Тунісі, Марокко, Ізраїлі, ОАЕ, Андоррі, Австрії, Китаї, на Кубі, в Індії, на Маврикії, в Танзанії, Домініканській Республіці, Індонезії, на Мальдівах, у В'єтнамі, на Сейшелах, Шрі-Ланці, в Сінгапурі, Мексиці, Камбоджі, Йорданії та Україні. Йде постійна робота по відкриттю нових напрямків. Туроператор організовує групові та індивідуальні FIT-тури на базі власних чартерних програм і регулярних рейсів, розвиває

incentive-, congress-, спортивний та інші види туризму, а також активно займається продажем авіаквитків онлайн.

Компанія ТОВ «Coral Travel» (Україна, Польща, Білорусь, Грузія, Туреччина) належить великій міжнародній структурі OTI Holding.

Бізнес всіх учасників групи OTI розвивається швидкими темпами завдяки використанню сучасних високих технологій, професійному підходу до справи і постійному контролю якості.

ТОВ «Coral Travel» реалізує свій турпродукт спільно з компанією Odeon Tours, що також належить OTI Holding і отримала міжнародний сертифікат ISO 9001: 2000 міжнародної організації по сертифікації BVQI за якість управління. Обслуговуючи сегмент туристів з доходами середнього і вище середнього рівня, ТОВ «Coral Travel» прагне до 100% -го задоволення запитів всіх своїх клієнтів. [14]

Здійснюються програми авіап перевезень на чартерній і регулярній основі з великих міст України. Офіси компанії ТОВ «Coral Travel» функціонують в столиці країни Києві, а також в Запоріжжі, Львові, Одесі та Харкові.

У компанії приділяють величезну увагу системі управління якістю та людських ресурсів. Бренд ТОВ «Coral Travel» позиціонується на українському ринку як марка надійності та якості, що накладає особливу відповідальність на діяльність компанії і є стимулом для подальшого розвитку і вдосконалення.

Місія ТОВ «Coral Travel» полягає в тому, щоб максимально сприяти створенню цивілізованого туристичного ринку, де відносини в ланцюжку клієнт - агент - оператор засновані на взаємній довірі і повазі. Кінцева мета діяльності компанії - зробити якісний відпочинок доступним для всіх українців. [19]

Основна мета ТОВ «Coral Travel» - подальше підвищення ефективності діяльності компанії і її конкурентоспроможності на ринку, що передбачає цілеспрямовану роботу по чотирьох напрямках:

- управління очікуваннями ринку за допомогою зміцнення лояльності до продукту компанії і проведення ефективних заходів щодо подальшого підвищення впізнаваності бренду ТОВ «Coral Travel»;

- поліпшення показників діяльності компанії за рахунок більш високих обсягів продажів і диференціації турпродукту, постійного моніторингу поточного стану справ на ринку і оперативного коректування планів;

- підвищення якості управління компанією шляхом ефективного планування та підвищення точності прогнозів результатів діяльності.

- робота за найвищими світовими стандартами, впровадження інноваційних туристських технологій, без яких неможливий поступальний рух вперед.

У подальших планах ТОВ «Coral Travel» - збільшення частки, займаної компанією на ринку, розширення бізнесу за рахунок підвищення якості, розвитку нових напрямків і розширення асортименту послуг, що надаються.

Фахівці компанії ретельно вивчають ринок і прогнозують подальші напрямки розвитку попиту. Довгострокові плани і плани на найближчі 3, 5 і 10 років постійно оновлюються і доповнюються з урахуванням аналізу тенденцій на ринку світового туризму і міжнародної політики[14].

З метою ТОВ «Coral Travel» - закріплення лідерських позицій як провідного українського туроператора і збільшення займаної компанією частки ринку з одночасним підвищенням якості пропонованого турпродукту, а також подальше впровадження інноваційних технологій, без яких неможливо динамічний розвиток сучасного турбізнесу. Компанія стала прикладом для багатьох українських турфірм, які переймають досвід ТОВ «Coral Travel». Це, в свою чергу, є стимулом для подальшого розвитку компанії.

Основними туристичними напрямками ТОВ «Coral Travel» є Туреччина та Греція. Саме у цих країнах розташовані найбільша кількість партнерів-готелів компанії. Наступні лідери це Таїланд та Іспанія, які майже не відстають від двох країн-лідерів. Найменше ж всього зазвичай у країнах африки, Азії або Океанії. Виключенням є Австрія, адже вона користується середнім рівнем популярності, бо, на фоні тієї ж не самої популярної Болгарії або Ізраїлю, ця країна не має виходу до моря а також є доволі дорогою сама по собі. Усі ці дані, сумісно з іншими країнами, можна побачити в табл.2.1.

Таблиця.2.1.

Кількість основних партнерів-готелів ТОВ «Coral Travel»

Країна	Кількість готелів-партнерів	Країна	Кількість готелів-партнерів
Австрія	95	Куба	152
Андорра	65	Маврикій	86
Болгарія	218	Мальдіви	100
В'єтнам	400	Марокко	43
Греція	682	Мексика	164
Домініканська Республіка	108	ОАЕ	318
Єгипет	243	Сейшели	78
Ізраїль	92	Сінгапур	18
Індія	281	Таїланд	679
Індонезія	56	Танзанія	54
Йорданія	49	Туніс	129
Іспанія	599	Туреччина	925
Італія	361	Україна	237
Кіпр	88	Шрі-ланка	146

Компанія прагне до того, щоб кожен турист був задоволений відпочинком з ТОВ «Coral Travel». ТОВ «Coral Travel» всіляко сприяє подальшому розвитку туристичного споживчого ринку, розуміючи, що успішний розвиток компанії можливо тільки при поступальному русі вперед всієї туристичної галузі. Головними складовими успіху ТОВ «Coral Travel» були і залишаються гнучкість політики компанії, сприйнятливість до інновацій і відкритість для нових, прогресивних методик і технологій.

2.2. Аналіз основних показників роботи туристичної компанії «CORAL TRAVEL»

Аналіз основних показників діяльності туристичного оператора «Coral Travel» необхідний для оцінки роботи підприємства. Цей аналіз містить усю необхідну інформацію для розробки пропозицій щодо вдосконалення діяльності компанії та покращення системи страхування. Аналіз основних показників обсягу наданих послуг ми можемо побачити у табл.2.2.

Таблиця 2.2

Динаміка основних показників обсягу наданих туристичних послуг

Показник	Рік		Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (%)
	2020	2021		
Кількість обслугованих туристів (тис.осіб), у тому числі за видами:	289	305	16	5,5
іноземних туристів	36	51	15	41,7
туристів, які виїжджали за кордон	188	201	13	6,9
туристів, охоплених внутрішнім туризмом	65	53	-12	-18,5
Кількість туро-днів, наданих туристам (тис.днів)	2023	2135	112	5,5
Обсяг наданих туристських послуг без ПДВ (тис.грн.), у тому числі:	2023000	2769940	746940	36,9
іноземним туристам (тис.грн.)	288000	341700	53700	18,6
туристам, які виїжджали за кордон України (тис.грн.)	1316000	2118540	802540	61,0
туристам, охопленим внутрішнім туризмом (тис.грн.)	419000	309700	-109300	-26,1
Середньооблікова кількість працівників(осіб)	32	31,5	-0,5	-1,6

За результатами проведеного аналізу отриманих даних можна зробити висновки щодо обсягів реалізованих послуг туроператором Coral Travel в Україні. [12] Помітно що в 2021 році компанія обслужила на 16 тис.осіб більше ніж за попередній рік, хоча в 2020 і настала тяжка ситуація з карантинном у другій половині року. Також в таблиці видно логічний результат показника виїздного туризму, адже багато країн зачиняли свої кордони, що значно ускладнювало активним туристам життя. Але, коли у 2021 році обмежень стало менше, то майже однаково змінилася кількість внутрішніх та виїзних туристів. Як тільки з'явилася можливість – 12 тисяч внутрішніх туристів линули закордон. Звичайно безслідно не пройшов період дистанційної роботи, через яку кількість працівників дещо зменшилась. Але взагалом тодішня ситуація не сильно вдарила по обсягу наданих послуг, що можна вважати успіхом. А сам рух трудових ресурсів ми можемо побачити якщо перейдемо до таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Рух трудових ресурсів

Показник	Рік		Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (%)
	2020	2021		
Облікова чисельність на початок звітного періоду, осіб	31	33	2	6,45
Прийнято працівників, осіб	8	4	-4	-50,00
Вибуло працівників, всього, осіб: зокрема:	6	7	1	16,67
- внаслідок скорочення штатів	4	3	-1	-25,00
- за власним бажанням, звільнено за прогули і інші порушення трудової дисципліни, невідповідність посаді	2	4	2	100,00
Облікова чисельність працівників на кінець звітного періоду, осіб	33	30	-3	-9,09
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	32	31,5	-0,5	-1,56
Коефіцієнт обігу з прийому	0,25	0,13	-0,12	-48
Коефіцієнт обігу з вибуття	0,19	0,22	0,03	15,79

Спираючись на дані, видно що рух трудових ресурсів в компанії досить стабільний, ні в одній із позицій немає сильного дисбалансу, але в 2021 році вибуло більше ніж було прийнято, скоріше за всього причиною послужив карантин та важкість тривалої дистанційної роботи (не всі змогли витримати більше року дистанційно), особливо для новачків як в самій сфері туризму так і в принципі новачків системи дистанційки. Але організація персоналу в Coral Travel доволі приємна, корпоративна етика компанії ґрунтується на поєднанні командного підходу до виконання поставлених завдань з професіоналізмом і творчою ініціативою кожного окремого співробітника, а також на обов'язковій порядності та відповідальності по відношенню до всіх учасників бізнесу і клієнтам. А також обов'язкова система адаптації та підвищення кваліфікації персоналу. А побачити та оцінити позицію туроператора серед своїх головних конкурентів можна у таблиці 2.7.

Таблиця 2.4

Аналіз основних економічних показників діяльності Coral travel

Показники	Попередній період	Звітний період	Відхилення (+ -)	
	2020	2021	Абсолютне	%
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	2023000	2769940	746940	36,92
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	2008600	2719004	710404	35,37
Валовий прибуток, тис. грн.	14400	50936	36536	253,72
Інші операційні доходи, тис.грн.	3,1	0	-3,1	-100,00
Адміністративні витрати, тис.грн.	383,1	856,7	473,6	123,62
Витрати на збут, тис.грн.	492,5	974,3	481,8	97,83
Інші операційні витрати, тис.грн.	937,7	558,9	-378,8	-40,40
Фінансові результати від операційної діяльності: Прибуток/збиток, тис. грн.	12589,8	48546,1	35956,3	285,60
Дохід від участі в капіталі, тис.грн.	0	0	0	0
Інші фінансові доходи	213,6	322,1	108,5	50,80
Інші доходи	174,4	187,8	13,4	7,68
Фінансові витрати	0	549,5	549,5	0
Інші витрати	87,2	193,9	106,7	122,36
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: (прибуток/збиток) тис. грн.	12890,6	48312,6	35422	274,79
Податок на прибуток від звичайної діяльності, тис. грн.	2320,3	8696,3	6376,0	274,79
Чистий прибуток/збиток, тис.грн	10570,3	39616,3	29046,0	274,79

Аналізуючи таблицю економічних показників діяльності Coral Travel, помітна позитивна динаміка майже по всім параметрам, навіть витрати на збут хоча і стоять зі знаком мінус, але це означає те що компанія зменшила свої витрати/збитки, а тому в своїй мірі зберегла капітал. Не дивлячись на те що у 2020

році стався карантин, по Coral Travel це майже не вдарило, а у наступному році очікувано почалося покращення ситуації, що можна подивитись у таблиці 2.2 «Динаміка основних показників обсягу наданих туристичних послуг», при перегляді якої можна зробити і висновки по даним економічних показників так як вони пов'язані. А оцінити рентабельність можна в табл.2.7.

Таблиця 2.5

Показники оцінки фінансового стану підприємств індустрії туризму

Показники	Норматив	Попередній період	Звітний період	Абсолютне відхилення (+/-)
Показники рентабельності		2020	2021	
1. Чиста рентабельність продажів	> 0	0,52	1,43	0,91
2. Рентабельність діяльності	> 0	0,53	1,46	0,93

Аналізуючи таблицю, можна зробити висновки щодо рентабельності підприємства. Як видно – чиста рентабельність знизилась зовсім незначно, що не несе за собою фінансових проблем для туроператора. Проте валова рентабельність дещо зросла. Дивлячись на те що 2020 рік це карантинний рік, ці дані більш ніж хороші. Компанія спокійно може тримати себе на ринку без страху банкрутства.

2.3. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища туристичного оператора «CORAL TRAVEL»

Проаналізуємо фактори макросередовища туристичного підприємства «Coral Travel».

Макросередовище, це ті фактори які можуть вплинути на план розвитку підприємства в майбутньому, майже не впливаючи на короткострокову діяльність. Завдяки дослідженню макросередовища можна визначити можливі трансформації та фактори які можуть становити загрозу розвитку компанії. Навіть невеликі зміни на ринку туристичних послуг, або у політичній ситуації в тій чи іншій країні, криза тощо. можуть суттєво змінити усю лінію розвитку підприємства у майбутньому, і не завжди у тому напрямку на який розраховував туроператор, через це і важливо

постійно слідкувати за тим що відбувається у світі. Тому далі були приведені результати щодо дослідження та аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища туроператора.

Таблиця 2.6

Аналіз факторів макросередовища «Coral Travel»

Сфера макросередовища	Фактори макросередовища
1. Міжнародна	<p>Основні необхідні для розуміння міжнародного бізнес-середовища фактори можуть бути згруповані у три великі області :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Економічні : рівень і темпи економічного розвитку, ринки ресурсів і товарів, дохід на душу населення, інфраструктура ринку, курси обміну валют. - Законодавчо-політичні : політичні ризики, закони, обмеження, можливість націоналізації, тарифи, квоти, податки, тероризм, політична нестабільність. - Соціокультурні : соціальні цінності, переконання, традиції, мова, релігія (об'єкти, табу, свята), родинні зв'язки рівень освіти, грамотність споживацькі вподобання.
2. Політична	<p>Ця група факторів мусить постійно знаходитись у полі зору керівників підприємств перш за все у нестабільному соціальноекономічному і політичному середовищі, яке має місце в Україні в останні періоди. У зв'язку з агресією Росії зросли ризики безпеки для життя туристів, що зменшило бажання жителів інших країн відвідати Україну. І внутрішній туризм також переорієнтувався на інші рекреаційні території – альтернативою відпочинку в Криму стали Карпати.</p>
3. Економічна	<p>До цих факторів належать: рівень та темпи інфляції, зростання та спад виробництва, коливання курсу національної валюти відносно валют інших країн, оподаткування, умови одержання кредиту і процентна банківська ставка, рівень динаміки цін, розподіл прибутків і попит покупців, платоспроможність контрагентів тощо.</p>
4. Соціально-демографічна	<p>Ці фактори характеризують зміну структури населення за віковими, національними, кваліфікаційними ознаками, рівнем освіти, доходів, споживацькими перевагами тощо. Їх аналіз дає можливість зрозуміти, зокрема, чи достатній освітній та кваліфікаційний рівень населення регіону для забезпечення позитивного сприйняття послуг фірми; як діяльність туристичного підприємства вплине на рівень зайнятості населення регіону тощо.</p>
5. Правова	<p>Дослідження правових факторів макрооточення повинно проводитися в першу чергу для того, щоб мати ясне уявлення про наміри органів державної влади відносно розвитку суспільства й про засоби, за допомогою яких держава має намір проводити в життя свою політику. Аналіз законів та інших нормативних актів, що встановлюють правові норми й рамки відносин, дає туристичному підприємству можливість визначити для себе припустимі межі дій і прийнятні методи відстоювання своїх інтересів.</p>

Продовження табл. 2.6.

6. Екологічна	До основних факторів впливу на оточуюче середовище, що мають враховуватися і прогнозуватися у підприємницькій діяльності у сфері туризму належать передусім вимоги до збереження довкілля, зменшення на нього негативного впливу людської життєдіяльності Екологізація діяльності, необхідність збереження природного середовища сприймається сьогодні як обов'язкова умова збереження сировинного ресурсу туризму, адже в результаті туристичної діяльності змінюються природні умови, погіршуються умови проживання людей, функціонування тваринного та рослинного світу.
7. Культурна	До них відносять: ставлення людей до самих себе і до інших, ставлення до суспільних інститутів, природи, основних культурних цінностей тощо. Останніми роками важливого значення набуває соціальна (суспільна) екологія. В процесі освоєння певного регіону туристами контактують чотири культури: культура регіону, з якого приїждять туристи; культура відпочинку (стиль життя і норми поведінки туристів під час відпочинку); культура місцевих жителів і культура обслуговування.

Аналізуючи фактори туристичного макросередовища, можна прийти до висновку, що наш об'єкт дослідження досить непагано, навіть стабільно позиціонує себе в маркетинговій сфері, та і в принципі на ринку туристичних послуг. Звичайно є багато сильних конкурентів, але в перспективі Корал Тревел зможе знову займати провідні місця серед найкращих туроператорів в Україні, адже у 2018, та 2019 роках мінімум цей туроператор отримував нагороди як «Крайщий туроператор року» та винагороду Starway, яка вважається найпрестижнішою (див. Додаток А,Б та В).

Таблиця 2.7

Бальна оцінка (0-10) позицій Coral Travel серед головних конкурентів

Показники	Coral Travel	Tez Tour	Join UP!
Місце розташування	8	8	10
Середній рівень завантаженості	7	9	7
Популярність серед населення	6	7	10
Рівень професіоналізму персоналу	6	6	7
Якість основних послуг	8	8	6
Асортимент додаткових послуг	8	6	8
Якість рекламних засобів	7	9	9
Цінова політика	8	8	7
Середній бал :	7,2	7,6	8

Coral Travel - підприємство, яке по відношенню до своїх конкурентів має ряд переваг, головні з яких низька ціна пропонованих турів і велика кількість додаткових послуг, що 100%-во приваблює клієнтів, особливо тих у кого невеликий бюджет, але хочеться вражень та гарного відпочинку. Також це неодмінно привабливі критерії і для клієнтів з більшим бюджетом, адже вони можуть обирати велику кількість додаткових послуг. При грамотній маркетинговій політиці ці переваги можуть вирости в істотну перевагу над даними конкурентами на даній стадії життєвого циклу підприємства.

Таблиця 2.8.

Сильні й слабкі сторони «Coral Travel»

Елемент середовища	Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Виробництво основних і додаткових послуг	1. Великий досвід в розробці нових турів 2. Наявність матеріальної бази для проведення досліджень та впровадження новинок	1. Нестача коштів для впровадження перспективних у майбутньому проектів
2. Персонал	1. Відносно високий рівень підготовки кадрів 2. Постійне навчання та підвищення кваліфікації	1. Низька мотивованість персоналу
3. Інноваційно-інвестиційна діяльність та технології	1. Власна технологія обслуговування клієнтів 2. Розроблений стандарт обслуговування 3. Високі навички 4. Відносно нове обладнання 5. Економія на масштабах виробництва	1. Вузький асортимент продукції 2. Наявність конкурентів з більшими потужностями
4. Маркетинг	1. Зростаюча частка ринку 2. Розвинута збутова мережа	1. Цінова політика
5. Управління	1. Компетентне керівництво 2. Значний досвід 3. Організація системи комунікацій	1. Відсутність чіткого поділу праці управлінського персоналу
6. Фінанси	1. Незалежність від зовнішнього фінансування	1. Відносна нестача фінансових ресурсів

Coral Travel має відносну конкурентну силу в таких основних аспектах діяльності, як якість послуг і імідж фірми, ступінь опанування сучасними технологіями, досконалість технічної бази, здатність розробки та впровадження новинок, рівень професійності персоналу. Тому необхідно, поперше, використати слабкості конкурентів і збільшити частку ринку традиційної продукції, і, по-друге, заявити про себе під час впровадження і організації продаж нових видів послуг, щоб закріпити імідж надійного туроператора і збільшити впізнаваність фірми на ринку. Щоб проаналізувати економічні показники, перейдіть до табл.2.4.

Таблиця 2.9

SWOT – аналіз діяльності підприємства

Можливості	Сильні сторони
<ul style="list-style-type: none"> - вихід на нові зарубіжні ринки; - можливість збільшення асортименту туристичних послуг; - розширення мережі збуту; - визначення своєї ніші на зовнішньому ринку; - створення відомого торговельного бренду на зовнішньому ринку 	<ul style="list-style-type: none"> - висока якість та кваліфіковане обслуговування; - міцні зв'язки з клієнтами та наявність клієнтських баз; - постійне оновлення туристичних пропозицій; - низька ціна; - інновації та нововведення; - відомий за кордоном торговельний бренд; - індивідуальний підхід; - розгалужена мережа збуту; - підвищення кваліфікації туристичних кадрів; - вивчення рівня задоволення клієнтів на запропоновані туристичні послуги
Загрози	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - зниження попиту на вітчизняні туристичні послуги через їх низьку конкурентоздатність; - підвищення цін на готельні послуги; - погіршення туристичного образу України за кордоном; - постійна зміна туристичного законодавства; - введення візового режиму; - відсутність нульової ставки ПДВ на обслуговування нерезидентів; - недостатня популяризація туристичних можливостей України за кордоном; - погіршення інфраструктури туризму 	<ul style="list-style-type: none"> - обмежена можливість маневру ціною; - недостатня налагодженість співпраці між партнерами, що не дозволяє створити якісний комплексний туристичний продукт; - необізнаність щодо іноземного попиту; - недостатній досвід маркетингу; - недостатній професіоналізм працівників та текучість кадрів; - низька організаційна ефективність на фірмі - низька ступінь впровадження інновацій та новітніх технологій у практичну діяльність; - відсутність системного дослідження конкурентного середовища та недостатньо активне пристосування до його змін; - недостатній розвиток сприятливої для конкурентного середовища корпоративної культури; - часткове використання маркетингу співпраці та взаємовідносин на практиці

Тут ми бачимо перевагу негативних факторів над позитивними, що одразу наштовхує на думки про те що у компанії майже немає шансів триматися на ринку стабільно, але великий асортимент послуг, приємна цінова політика, нововведення та реалізація «трендів» це те що завжди тримало компанію у топі, та допоможе у майбутньому піднятися ще вище, так як ця сфера постійно розвивається, а «Coral Travel» завжди самовдосконалюється. Також цьому сприятиме хороша маркетингова політика підприємства.

Висновки до 2 розділу

Проаналізувавши діяльність даного туроператора та його позицію на ринку, висновки наступні :

1. Coral Travel - найбільший міжнародний оператор, який займає провідні позиції на ринку виїзного туризму. Coral Travel входить до складу міжнародного OTI Holding (створений у 1992 р, Анталія), який забезпечує надійний тил і динамічно розвивається незважаючи на кризу. На сьогоднішній день мережа об'єднує 215 турагентств в 69 містах України. В Україні компанія працює з 30.01.2008, але свою активну діяльність почала вести лише у 2014 році.

2. За допомогою динаміки основних показників обсягу наданих туристичних послуг видно як добре компанія справляється з організацією роботи навіть у стресових умовах, таких як Ковід-19. Абсолютне відхилення між 2020 та 2021 роками залишалося позитивним майже в усіх категоріях окрім виїзного туризму, що на пряму було пов'язано з карантинними обмеженням та страхом людей за своє здоров'я. Серед конкурентів Coral Travel також є лідером в багатьох категоріях, що ще раз доводить рівень конкурентоспроможності туроператора.

3. За результатами аналізу основних економічних показників та коефіцієнту рентабельності видно позитивну динаміку по усіх показниках : чистий дохід зріс більш ніж на 8000тис. грн порівняно з карантинним 2020 роком, з цього досить логічно випливає збільшення собівартості реалізованої продукції на суму 7387,5тис.грн, валовий прибуток, витрати на збут, які у свою чергу зменшилися, інші фінансові доходи на суму 108,5тис.грн. Ситуація з рентабельністю також дає

зрозуміти те як швидко туроператор пристосовується до умов ринку та стресових ситуацій.

4. SWOT-аналіз підприємства на перший погляд здається депресивним, але вже побачивши попередні дані з аналізу економічних показників «Coral Travel», видно що негативні сторони компанії ніяк негативно не впливають на її подальший розвиток, і не лише в економічному плані, але і в соціальному, адже туроператор надає своїм робітникам комфортні умови для роботи, а клієнтам приємне співвідношення ціна/якість.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСНИЧНІЙ КОМПАНІЇ «CORAL TRAVEL»

3.1. Проблеми і перспективи управління страхуванням на туристичному підприємстві

Страховий партнер туристичного оператора «Coral Travel»

ПрАТ «СК» ВУСО» була заснована 24 вересня 2001. Страхова компанія займає лідируючі позиції в рейтингах страхових компаній України і має 19-річний досвід роботи на українському ринку страхування. [18]



Рис.3.1. Логотип страхової компанії Vuso

Центральний офіс СК «ВУСО» розташований в м. Києві, а також компанія має 31 представництво у багатьох містах України. Сьогодні СК «ВУСО» успішно здійснює страхову діяльність в сфері страхування громадян, що виїжджають за кордон та подорожують по території України. У числі їх партнерів великі туристичні оператори України, а також близько 1250 постійних клієнтів і туристичних агентств, які працюють з нами в сфері туристичного страхування.

Обсяг страхових платежів з туристичного страхування СК «ВУСО» за 2019 рік склав 158,8 млн. грн. Сума виплат склала 40,839 млн. грн.

За версією журналу «Insurance Top» СК «ВУСО» визнана лідером класу «Страхування туристів за кількістю укладених договорів». Кількість подорожуючих, застрахованих компанією в 2019 році, склала 2 млн.

СК «ВУСО» позиціонує себе як компанія з ефективним впровадженням Інтернет-обслуговування клієнтів. За результатами роботи в цьому напрямку в

2018 році наша компанія була нагороджена за версією Національної премії Insuranse Top, як «Компанія з ефективним впровадженням Інтернет-продажів» і за версією ділового видання «БІЗНЕС» отримала премію «Фінансовий Оскар» в номінації «Страховик онлайн».

У Незалежному рейтингу «Страхові компанії 2019» за версією журналу «Банкір» страхову компанію VUSO четвертий рік поспіль визнано «Компанією з високим рівнем страхового обслуговування».

СК «ВУСО» планує і надалі активно розвивати та вдосконалювати Інтернет-обслуговування для клієнтів і партнерів, впроваджувати нові зручні механізми електронного страхування, в тому числі в сфері туристичного страхування.

СК «ВУСО» входить в ТОП-10 страхових компаній з автострахування, займає третє місце в рейтингу Insuranse TOP з туристичного страхування і дев'яте місце з добровільного медичного страхування.

Вагомим підтвердженням надійності СК «ВУСО», її фінансової стабільності та якості послуг, що надаються, є грамотна і надійна політика перестрахування, підкріплена співпрацею з відомими лідерами світового ринку перестрахування, такими як: Gen re (S & P AA +), General reinsurance AG, rating AMBest: A ++ (Superior), Swiss Re, rating AMBest: A + (Superior), AzRe, rating AMBest: B + (Good), Polish re, rating AMBest: A- (Excellent), HCC Reinsurance Company Limited, rating AMBest: A ++ (Stable).

Нашими надійними партнерами, які здійснюють сервісне обслуговування застрахованих осіб за кордоном, є відомі асистуючі служби «Kaliptus MAC» і «Балт Асистанс Україна». Діяльність цих компаній базується на високопрофесійній роботі персоналу, використанні передових бізнес-технологій та доброзичливому ставленні до клієнтів.

СК «ВУСО» має акредитацію у всіх консульствах країн Шенгенської зони, і наш договір страхування повністю відповідає всім вимогам Візового кодексу ЄС.

Для громадян, які виїжджають за кордон, СК «ВУСО» пропонує оптимальний набір послуг, який допомагає захистити себе від непередбачених витрат у разі:

- лікування в умовах стаціонару;
- лікування в амбулаторних умовах;
- отримання невідкладної стоматологічної допомоги;
- медичних перевезень;
- репатріації за медичними показаннями (включаючи репатріацію останків);
- отримання ритуальних послуг;
- затримки авіарейсу;
- втрати і пошкодження багажу;
- виникнення відповідальності за відшкодування шкоди третім особам;
- неможливості здійснення подорожі за кордон.

Страховання та додаткові сервіси «Coral Travel» [19]

- Базове медичне страхування, COVID-19 зображено в табл. 3.1:

Таблиця 3.1

Базові програми медичного страхування

Назва страхової програми	Код страхової програми
Медична страховка, стандартна, без франшизи	B
Медична страховка, стандартна, з франшизою	B
Медична страховка, розширена, без франшизи	C
Активний відпочинок, медична страховка, стандартна, без франшизи	BS
Активний відпочинок, медична страховка, стандартна, з франшизою	BS
Активний відпочинок, медична страховка, розширена, без франшизи	CS
Активний відпочинок (зима), медична страховка, стандартна, без франшизи	BSW
Активний відпочинок (зима), медична страховка, стандартна, з франшизою	BSW
Активний відпочинок (зима), медична страховка, розширена, без франшизи	CSW

Додаткові послуги страхування зображені в табл 3.2:

Таблиця 3.2

Додаткові послуги для програм медичного страхування

Медичні і медично-транспортні послуги	Код програми	
	B / BS / BSW	C / CS / CSW
Лікування в умовах стаціонару	+	+
Лікування в амбулаторних умовах	+	+
Лікування отитів	100 Євро	100 Євро

Продовження табл. 3.2.

Оплата одного позитивного тесту на COVID-19	+	+
Оплата одного негативного тесту на COVID-19	-	+
Оплата одного контрольного тесту на COVID-19	+	+
Оплата другого контрольного тесту на COVID-19	-	+
Тривалість лікування при COVID-19	14 днів	Не обмежена
Лікування загострень хронічних захворювань	1000 Євро	1000 Євро
Стоматологічна допомога	100 Євро	200 Євро
Медичні перевезення	+	+
Репатріація застрахованої особи (і супроводжуючої особи, якщо застрахована особа у віці до 16 років) у зв'язку з неможливістю вильоту своїм рейсом за медичними показаннями (крім COVID-19)	+	+
Репатріація в зв'язку з неможливістю вильоту своїм рейсом через інфікування COVID-19	+	+
Репатріація застрахованої особи (і супроводжуючої особи, якщо застрахована особа у віці до 16 років) у зв'язку з неможливістю вильоту своїм рейсом через обсервацію після контакту з інфікованою COVID-19 особою	-	+
Посмертна репатріація	+	+
Ритуальні послуги	+	+
Проживання застрахованої особи до 16 років і супроводжуючої особи при стаціонарному лікуванні (у тому числі з приводу COVID-19)	до 14 днів / 50 Євро на добу	до 14 днів / 100 Євро на добу
Проживання повнолітньої застрахованої особи і супроводжуючих її дітей до 16 років при стаціонарному лікуванні (у тому числі з приводу COVID-19)	до 14 днів / 50 Євро на добу	до 14 днів / 100 Євро на добу
Проживання застрахованої особи до 16 років і супроводжуючої особи при амбулаторному лікуванні (в тому числі з приводу COVID-19)	до 7 днів / 50 Євро на добу	до 14 днів / 100 Євро на добу
Проживання повнолітнього застрахованої особи і супроводжуючих її дітей до 16 років при амбулаторному лікуванні (в тому числі з приводу COVID-19)	до 7 днів / 50 Євро на добу	до 14 днів / 100 Євро на добу
Проживання застрахованої особи, інфікованої COVID-19, а також контактних осіб, які проживають із застрахованою особою в одному номері готелю	-	до 14 днів / 100 Євро на добу

- Медичне страхування з франшизою і без франшизи

У разі, якщо клієнт обрав страхову програму із франшизою, то при необхідності звернення до лікаря (консультація, лікування), клієнт самостійно сплачує вартість франшизи, розмір якої становить 25 євро, решту суми покриває страхова компанія в межах суми страхового покриття (30 000 євро). Оплата 25 євро відбувається по кожній страховій події окремо, але якщо є необхідність повторного

відвідування лікаря впродовж лікування по одній страховій події (погіршення стану при застуді, наприклад), то повторний візит відбудеться без повторної оплати франшизи.

Обравши страхову програму без франшизи, клієнт сплачує трохи більшу вартість, але при цьому може бути впевнений, що під час відпочинку у нього не буде додаткових витрат на медичні послуги.

За всіма програмами медичного страхування застосовуються підвищувальні коефіцієнти для туристів старшої вікової групи (понад 65 років). Вікові доплати автоматично додаються під час бронювання туру після внесення паспортних даних туристів, з розрахунку:

Таблиця 3.3

Підвищені коефіцієнти для туристів старшої вікової групи

Вік	Надбавка
65-70	200%
71-75	300%
76-80	400%
81 та більше	500%

- Страхування від невіїзду

Coral Travel надає послугу добровільного страхування фінансових ризиків, пов'язаних з виникненням збитків або витрат при неможливості здійснення подорожі за кордон (страхування від невіїзду з нульовою франшизою). Дана послуга дозволяє туристам будь-якої вікової категорії планувати свій відпочинок і бронювати тури без побоювань фінансових ризиків.

Додати послугу страхування від невіїзду можливо при бронюванні туру. В раніше створену заявку цю послугу можливо додати тільки за умови, якщо до початку туру залишається більше 14 днів. Скористатися страховкою від невіїзду можливо як при повній, так і при частковій оплаті туру. Особливістю і беззаперечною перевагою пропонованого виду страхування є те, що крім стандартного набору страхових ризиків, вона включає в себе ризики, пов'язані з погіршенням стану здоров'я дітей до 14 років, які вимагають стаціонарного або амбулаторного лікування під наглядом батьків (див. П.8.1. Договору страхування), а також покриває ризики, пов'язані з неможливістю здійснити поїздку в зв'язку з

захворюванням застрахованої особи на COVID-19, при наявності лабораторно підтвердженого результату тесту, проведеного у сертифікованій лабораторії.

Таблиця 3.4

Програми страхування від невіїзду

Назва страхової програми	Код страхової програми
Страховка від невіїзду, стандартна	F
Страховка від невіїзду, розширена	F+

- Страхування активних видів відпочинку

При замовленні туру клієнт може обрати також страхову програму, що покриває додаткові ризики під час заняття активними видами відпочинку. Така програма також може бути як з франшизою так і без франшизи. Під активними видами відпочинку слід розуміти розважальні заходи, що становлять підвищену небезпеку життю або здоров'ю застрахованої особи, а саме: небезпечні атракціони (водні атракціони, стрибки або катання на парашуті; банджо; катання на дельтаплані, на квадроциклі, на карті, на водних лижах, на водних мотоциклах, на тваринах; аматорський дайвінг і т.д.); аматорський гірськолижний спорт; пляжний футбол, волейбол; інші види активного відпочинку, що становлять підвищену небезпеку для життя або здоров'я застрахованої особи.

Таблиця 3.5

Програми для активних видів відпочинку

Активні види відпочинку	Назва та код програми	
	BS / CS	BSW / CSW
Оплата медичних і медично-транспортних послуг, передбачених програмами В і С, при страхових подіях, що настали в результаті заняття активними видами відпочинку	крім оплати вартості металоконструкцій при оперативному лікуванні травм	включаючи оплату вартості металоконструкцій при оперативному лікуванні травм

- Гарантований перерахунок вартості туру

Детальні умови перерахунку вартості для турів:

Зимові напрямки: Туреччина (Кайсері, Паландокен), Єгипет.

Літні напрямки: Туреччина, Єгипет, Іспанія, Греція, Чорногорія.

- NEW! Для нових заявок у рамках акції «Літня колекція 2022», заброньованих з 01.12.2021 по 09.01.2022, послугу буде додано безкоштовно*.

- Для нових заявок з 01.11.2021 ви можете за бажанням додати послугу за додаткову плату в процесі бронювання або надіславши запит за адресами нижче протягом 7 днів з моменту бронювання.

- *Важливо! Послуга повинна бути обов'язково додана при бронюванні до заявки до 09.01.2022 з приміткою «Літня колекція» або за запитом.

- Пропозиція діє на заявки заброньовані онлайн.

- Опція перерахунку вартості туру доступна тільки один раз.

- Опція перерахунку вартості туру неможлива, якщо до заїзду залишається менше 14 днів(не рахуючи дня вильоту), навіть при можливому бронюванні додаткової послуги в системі.

- Опція перерахунку вартості туру неможлива для заявок, переброньованих за акцією «Відродження».

- Перерахунок неможливий, якщо одна зі складових послуг туру недоступна до продажу (переліт, готель («стоп» продажу), додаткові послуги).

- Запит на перерахунок заявки, що заброньована клієнтом самостійно на сайті, необхідно направити на tourist@coraltravel.ua.

- Якщо бронювання було зроблене в агентстві, зверніться до свого менеджера напряму.

- У випадку ануляції заявки вартість доданої послуги «PRICE GUARANTEE» не повертається.

- PCR тест та експрес-тест на визначення антигену Covid-19

Coral Travel надає додаткову послугу – PCR-тест на коронавірус за спеціальним тарифом у визначених сертифікованих лабораторіях для туристичних напрямків, де обов'язковою вимогою є наявність негативного результату PCR-тесту при перетині кордону.

Послуга доступна для напрямків: Туреччина, Єгипет, Греція, Чорногорія, ОАЕ, Болгарія.

Послуга доступна для туристів старше 6 років.

Послугу можна включити в тур (за додаткову плату) тільки в процесі бронювання не пізніше чотирьох днів до вильоту (не рахуючи дня вильоту!)

Перелік доступних лабораторій та вартість:

1. «МедЛаб, PCR тест COVID-19» (для Києва, Одеси та ін. Областей) – 750 грн.
2. «Аналітика, PCR тест COVID-19» (для Харкова та Полтави) – 650 грн.
3. «Біокурс, PCR тест COVID-19» (для Львова) – 800 грн.
4. «МедЛайф-Біо, PCR тест COVID-19» (для Запоріжжя та Дніпра) – 800 грн
5. Ескулаб (для Києва, Львова та ін. Областей) – 600 грн

Крім PCR-тесту КОРАЛ ТРЕВЕЛ пропонує послугу «Експрес-тест на визначення антигену COVID-19» за спеціальною ціною для вильотів в Туреччину та Грецію:

Перелік доступних лабораторій та вартість:

1. «МедЛаб» (для Києва, Одеси) – 650 грн.
2. «Аналітика» (для Харкова та Полтави) – 500 грн.
3. «Біокурс» (для Львова) – 600 грн.
4. «МедЛайф-Біо» (для Запоріжжя та Дніпра) – 650 грн.
5. Ескулаб (для Києва, Львова та ін. Областей) – 450 грн.

Програми страхування є невід'ємною частиною в туристичній сфері, проте для українських туристичних операторів, на сьогоднішній день, виникає проблема оптимізації використання програм страхування в туристичній галузі. [10]

Через відсутність багатьох видів програм страхування в туризмі, відповідно і формується бар'єр щодо застосування їх на практиці.

Тому нижче приведені пропозиції щодо того як можна покращити організацію та управління страхуванням в туризмі :

- Розробка та запровадження програм страхування туристів від екстремальних видів спорту під час відпочинку за кордоном.

Я вважаю, що запровадження якісніших програм страхування туристів для екстремального туризму матиме великий вплив на подальшу популяризацію цього виду туризму, адже багато хто просто боїться займатися ним, бо не у всіх страхових

полісах є пункти які охоплюють випадки пов'язані саме з екстримальною діяльністю;

- Формування комбінованих страхових програм, які б включали декілька видів захисту від ризиків;

- Зміна сум відшкодування коштів туристам, під час відпочинку в екзотичних країнах.

Базується на великій різноманітності, та в першу чергу тяжкості деяких хвороб/інфекцій/випадків, які часто трапляються в екзотичних країнах. Так, усі компетентні компанії мають попереджати про ризики та вимагати щеплення від хвороби/інфекції характерної для країни цілі подорожі, але усяке в житті буває, а наслідки можуть бути дійсно жахливими, тому пропоную змінити суму відшкодування страхових випадків в екзотичних країнах;

- Налагодження співпраці з міжнародними медичними організаціями та медичними закладами, з метою підвищення рівня якості надання медичних послуг українським туристам за кордоном;

- Врегулювання страхування валютних ризиків, запровадження єдиної системи оплати турів туристами.

Лише через те що все ще існує проблема з оплатою турів, вони можуть виражатися у конвертації валюти у різних банках, якщо платиться іноземною валютою, у затримках оплати, а також у випадках шахрайства;

- Врахування, розробка та запровадження програм страхування від впливу погодних ризиків.

Звичайно, ніхто не може керувати погодою, але іноді прогнози виявляються зовсім не тими на які очікували туристи при планування своєї подорожі. Деякі погодні умови можуть абсолютно зруйнувати увесь або частину відпочинку, тому потрібне страхування і таких випадків, але ніхто не говорить про повну компенсацію і навіть не 50%;

- Використання зарубіжного досвіду у процесі страхування туристів від перерваної подорожі та 100% повернення коштів в разі настання такої події.

На жаль така неприємна ситуація стається досить часто, і не завжди турист може швидко отримати компенсацію, або взагалі отримати;

- Розгляд питання та запровадження в перспективі розробки та реалізації програм страхування туристів від політичних ризиків.

Ніхто ніколи не застрахований від якихось подій, пов'язаних з політичною ситуацією в країні, і шкода що у такому випадку туристам просто немає до кого звернутися, так як на такі ситуації чомусь ніхто не розраховує та не планує страхові програми на такі випадки.

Більшість з цих пропозицій є лише «додатками» до вже існуючих окремих страхових послуг або страхових програм, що не вдарять до додаткових фінансових витрат компанії, але навіть для цього їм потрібен час. Вони не зможуть прийняти нові рішення та нововведення без зустрічі та обговорення.

При цьому їм потрібно узгодити це зі страховою компанією-партнером туроператора. І кожен знає що час коштує грошей, тому вони можуть або відволікти відповідального за такі речі працівника від роботи, тим самим відстаючи від свого календарного плану, або оплатити йому понаднормові години згідно з погодинною оплатою праці робітника. Але незважаючи на усі витрати задля впровадження цих змін, я бачу лише позитивну динаміку у майбутньому, тому на фоні пропозицій було розроблено прогноз діяльності підприємства у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Прогнозні показники діяльності туроператора «Coral Travel»

Показник	Рік			Абсолютне відхилення (+-) 2020р.- прогноз	Відносне відхилення (%)
	2020	2021	Прогнозуємий рік		
Кількість обслугованих туристів (тис.осіб), у тому числі за видами:	289	305	324	35	12,1
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	2023000	2769940	2900500	877500	43,4

Продовження табл. 3.6.

Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	2008600	2719004	2845000	836400	41,7
Валовий прибуток, тис. грн.	14400	50936	55500	41100	285,4
Середньооблікова кількість працівників(осіб)	32	31,5	33	1	3,1

Отже роблячи висновки по прогнозу, очікується збільшення обсягу наданих туристичних послуг на 35 тисяч осіб, яке буде пов'язане з тим, що, при покращенні страхування, багато туристів будуть більш впевнені у своїй безпеці, безпеці свого майна а також своїх близьких. Безумовно роль у цьому зіграє і підвищення зручності управління як страхуванням так і покращення самої системи повернення страхових виплат, швидкість роботи зі страховими випадками тощо. У зв'язку з цим планується збільшення саме виїздного туризму та зменшення внутрішнього, так як кращі умови відкривають для туристів більше можливостей закордоном.

Нерозвиненим та малодослідженим напрямом в туристичній сфері є специфічні страхові програми в туризмі. До яких відносять - відповідальність за шкоду, заподіяну третім особам. Під цю категорію підпадають різні події, наприклад, при гірськолижному туризмі (нанесення шкоди здоров'ю лижника в результаті випадкового зіткнення). Більшість українських туристичних фірм страхують ці ризики за кордоном, тобто співпрацюють з міжнародними страховими компаніями, що є доволі проблематичним. Тому виникає перспектива специфічних програм страхування на території України, що зробить цей процес економнішим як в часовому, так і грошовому аспекті.

Сьогодні, через достатньо відмінні послуги на ринку туристичного страхування, туристичним операторам і агентам, які продають тури безпосереднім споживачам, доводиться самостійно займатися наповненням страхових програм опціями, необхідними в кожному конкретному випадку, що вимагає значних часових затрат.

Ситуація на ринку туристичного страхування сьогодні така, що він активно почав практикувати надання послуг у комплексному або пакетному вигляді. Саме тому такі компанії як «Сага», «Пілігрим», «Інкомартур» передали ринку готові

пакети страхових програм. Наприклад, страхування медичних витрат + страхування від нещасного випадку + страхування багажу і т.д. Зрозуміло, будь-який з цих комплексів може бути додатковим страхуванням додаткового ризику. Такі страхові пакети будуть задовольняти вимоги до страхового захисту споживачів з усіх основних сегментів туристичного ринку, від сімейного відпочинку та ділового туризму до екстремальних поїздок.

Застосування програм страхування в туризмі принесе туристичним фірмам додаткові переваги. Зокрема, зникне необхідність розбиратися в «конструкторі» зі страхових послуг, страхових премій та умов страхування тих чи інших ризиків. Спростити розрахунки страхових премій для менеджерів туристичних фірм-агентів - наприклад, переважна більшість пакетів розроблені і прораховані для стандартних термінів подорожей: 7, 10, 12 і 14 днів.

Номенклатура розроблених програм страхових послуг покриває будь-які ризики в сфері здоров'я, майна туриста, що виникають в туризмі - аж до найрізноманітніших, наприклад, виникнення кисневої хвороби у дайверів після екстреного підняття на поверхню, і подальшого лікування та реабілітації.

Надання пакетних програм страхування - це прогресивне нововведення для українського туристичного ринку, яке спростить операції на ринку туристичних послуг, позбавить споживачів (як туристів, так і туристичних операторів) від необхідності розбиратися в складних для них нюансах страхування. Це давно вже стало практикою в Європі, приходять до цього і українські туристичні компанії, і «Coral Travel» не є виключенням.

Важливим аспектом, який потребує удосконалення є програми страхування майна туристів - включає як страхування предметів особистого користування (кінокамери, фотоапарати, одяг і т.д), які страхувальник і члени його сім'ї (застраховані) мають при собі або перевозять на засобах транспорту, так і туристичні спорядження. Найчастішими страховими випадками є втрата і крадіжка майна, пограбування, поломка і руйнування майна в результаті аварії автотранспорту, різних протиправних дій третіх осіб (власників готелів спортивних видовищ і т.д.). У разі подорожі літаком речі, здані в багаж звичайно вважаються

застрахованими авіакомпанією-перевізником. При його втраті авіакомпанія повинна відшкодувати власнику збиток з розрахунку \$20 за кілограм ваги. Проте вартість втрачених речей туристом, в більшості випадків, перевищує суму в 20 дол. Тому деякі компанії пропонують програми страхування багажу на час проходження до місця відпочинку. У випадку якщо речі будуть втрачені або зіпсовані, до грошей, що належать від авіакомпанії, страховики видадуть додаткову компенсацію - приблизно \$25 за кожний кілограм втрати (в кожному конкретному випадку ця сума обмовляється окремо і вказується в полісі). Але такі страхові послуги, на жаль, мало поширені на українському туристичному ринку і туристичні фірми не вбачають в цьому перспективу на майбутнє.

Надзвичайно актуальною проблемою залишається і відсутність якісних та ефективних страхових програм власне туристів. Трагічні випадки в Ізраїлі, у В'єтнамі і Єгипті знов показали, що стандартні програми страхування не покривають ряд ризиків. Наприклад, у випадку, якщо клієнт туристичної компанії гине, страховик сплатить лише репатріацію тіла. Компенсація за втрату годувальника не передбачена. Самостійно вирішувати свої фінансові проблеми доводиться і для туриста, який тимчасово втратив працездатність. Крім того, ліміт страхового покриття, як правило, мінімальний (\$15-30 тис.). При важких травмах така сума недостатня, оскільки для порятунку життя людини деколи потрібні спеціально обладнані вертольоти або літаки. Отже необхідно не тільки страхувати туристів від наслідків нещасних випадків, але і збільшити ліміт по програмах медичного страхування.

Різноманіття програм страхування на туристичному ринку є практично у кожного страховика. Але в ланцюжку продажу кінцевому споживачу - туристу розрив відбувається саме в електронній технології туроператорів. Їх системи бронювання в умовах масових продажів здатні працювати з одним, в кращому разі з двома страховими ризиками. В цьому і полягає, головна проблема, адже це займає в рази більше часу, потребує велику кількість подробиць та нюансів. Страховикам набагато легше безпосередньо працювати зі споживачем без посередника

(туристичної фірми) і таким чином дати можливість туристу самому обирати свою страхову програму.

3.2. Запровадження міжнародного досвіду страхування на туристичному підприємстві

З кожним роком все більше людей вирушає у подорожі. У 2019 році їхня кількість досягла 985 млн. чоловік, і надалі цей показник зростатиме. Проте подорож повинна бути не тільки пізнавальною, екстремальною, приємною, але й безпечною. Сьогодні цьому питанню приділяється значна увага як з боку Всесвітньої Туристської Організації, так і на державному рівні.

Україна продовжує долучатися до світових стандартів якості туристських послуг, в яких не останнє місце посідають фінансові механізми убезпечення подорожей.

Проте вітчизняний досвід страхування ризиків туристської галузі знаходиться на стадії розвитку. Тож актуальним є дослідження практики страхування туристського сегменту в розвинутих країнах світу. Впродовж останнього десятиліття значно зросла вартість медичних послуг практично у всіх країнах світу. Країни, які субсидували надання медичної допомоги іноземцям за рахунок національної системи страхування здоров'я, вимагають повної сплати наданих медичних послуг. [10]

Паралельно з цим була введена політика обмеження повернення сплачених коштів за послуги перевізників та туроператорів при анулюванні подорожі. Крім того, ризик терористичних актів, банкрутств постачальників туристських послуг та економічної нестабільності у суспільстві призвели до необхідності здійснення страхування ряду фінансових ризиків, пов'язаних із подорожами. Згідно із статистичними дослідженнями, здійсненими, британською страховою компанією PNA Insurance Services Ltd один із трьох туристів має проблеми під час відпочинку; 8% стикається з ризиком зникнення багажу; 6% вимушені переривати

подорож через певні обставини; 18% не могли відшкодувати свої збитки через відсутність страхового покриття.

Ризик захворювання або настання нещасного випадку залежить від віку застрахованого, а також від напрямку та мети подорожі. За даними досліджень Кріса Райана (Нова Зеландія), при подорожах до слабо розвинутих країн на період більший 90 днів ризик захворювання становить 60-70%; ризик госпіталізації складає 1 %; у розрізі окремих хвороб ризик захворювання має наступні параметри: діарея – 34%, захворювання дихальних шляхів – 26%, дерматологічні захворювання – 8%, захворювання, пов'язані з розрідженням повітря у горах – 6% тощо. Загалом 50% претензій туристів пов'язано з медичними вимогами, 40-45% із втратою багажу та іншого майна, 5-10% з іншими причинами, основною з яких є анулювання поїздки.

Страхуванню подорожей за кордоном відводиться значна увага у силу страхових традицій, що склалися, та високого рівня страхової культури. За статисткою близько 70% туристів оформлюють страхові поліси у країні постійного проживання до здійснення подорожі, 30% вирушає у подорож без відповідного страхового покриття. При цьому тільки страхування відповідальності туроператора забезпечує їм певний страховий захист. Тому поряд із класичними схемами, в яких страхувальниками виступають туристи, може мати місце страхування відповідальності туроператора приймаючої сторони або іншого постачальника туристичних послуг. Головною метою такого страхування є відшкодування збитків туристам, що звернулися по таку допомогу до організаторів подорожі при відсутності поліса страхування подорожі. [13]

Впродовж ряду років у багатьох розвинутих країнах, включаючи США, Великобританію та інші країни Європи, обсяги страхування подорожей були незначними. Практично не страхувалося анулювання авіарейсу. Попит на страхування ризиків, пов'язаних із подорожами почав зростати після подій 11 вересня 2001 року, оскільки зросла імовірність завдання збитків життю, здоров'ю, а також майну та фінансовому стану особи у результаті терористичних актів.

Так у США у 2005 р. обсяги страхування подорожей зросли на 300 % у порівнянні з 2001 р.. При цьому зросла і вартість страхування поїздки. В окремих випадках вона може становити до 6-8% від її вартості.

Слід зазначити, що у розвинутих країнах світу, включаючи США, страхування подорожей має безпосередній зв'язок із програмами обов'язкового медичного страхування. Так у США біля 85% громадян мають поліси обов'язкового медичного страхування. З них 60% забезпечується страхуванням через місце працевлаштування та 25% шляхом укладання індивідуальних договорів та в рамках державних програм.

У Великій Британії страхування здоров'я забезпечує додатковий національний рівень у системі National Health Service (NHS). Тільки 12% населення мають поліси страхування здоров'я. При цьому 9% платежів здійснено за рахунок роботодавців.

Програми страхування туристів у кожному конкретному випадку у визначеній мірі кореспондуються із системами обов'язкового страхування. Не зважаючи на значну кількість страхових програм, яка пропонується туристам, у США існує ряд підходів щодо їх класифікації. Так, Едвард Хасбрук виділяє п'ять типових полісів страхування подорожей: загальне медичне страхування подорожуючих, тимчасове медичне страхування подорожуючих, страхування медичної евакуації, страхування відміни або переривання поїздки, страхування на випадок банкрутства постачальника туристських послуг.

Дещо інший підхід до класифікації страхування подорожей запропоновано на сайті WorldTravelCenter (США) : страхування смерті у результаті нещасного випадку та каліцтва (Accidental Death & Dismemberment (AD&D)); страхування подорожі (Trip Protection); міжнародне медичне страхування (International Medical Insurance); річне медичне страхування (Annual Medical); термінова медична евакуація (Emergency Medical Evacuation).

Якщо у першому випадку класифікація є дещо узагальненою та вказує на комплексні напрямки страхування, що використовуються у туризмі, то у другому - класифікація конкретизує окремі напрямки страхування, як то страхування від

нещасного випадку та розчленування, рівне медичне страхування тощо. Спільним у цих підходах є пункт щодо страхування екстреної медичної евакуації. Крім того, класифікація, запропонована Едвардом Хасбруком, враховує майнові ризики туристів – банкрутство постачальників послуг, анулювання поїздки. Приведені класифікації не виключають, а доповнюють одна одну, оскільки розглядають страхування ризиків туристів під різними кутами зору. Тому деталізуємо основні опції, які входять до їх складу. [13]

Страхування подорожі (Trip Protection Plans) відноситься до тимчасового страхування, оскільки розраховане на одну або кілька подорожей протягом року. Основною опцією є страхування майнових ризиків, а саме збитків при анулюванні або перериванні поїздки у результаті нещасного випадку (смерть, хвороба, страйк перевізника, банкрутство туроператора та ін.) Часто до таких страхових програм включається страхування сервісної допомоги (travel assistance services), страхування багажу, а також мінімальне страхове покриття медичних витрат. При низьких лімітах покриття медичних витрат франшиза, як правило, відсутня. Річна програма багаторазових подорожей, у більшості випадків, містить усі опції страхування одноразових подорожей за винятком анулювання поїздки. Окремі поліси домашнього страхування покривають ризики, пов'язані зі знищенням, пошкодженням та зникненням багажу (спортивного обладнання). Тому при укладанні договору страхування Trip Protection враховується наявність даної опції.

Trip Protection застосовується при подорожах, як за кордон, так і в межах країни, коли вартість подорожі є суттєвою. Даний вид страхування відіграє допоміжну роль по відношенню до систем обов'язкового медичного страхування. Так, при страхуванні подорожей у межах США членів системи обов'язкового медичного страхування HMOs (Health Maintenance Organizations) або PPOs (Preferred Provider Organizations) відшкодовується різниця в медичних витратах, оскільки страхувальник знаходиться поза дією медичної мережі, членом якої він є. Система медичного страхування Medicare не забезпечує покриття при поїздках за кордон. Проте багато програм "Medi-Gap" передбачають оплату медичних послуг у зарубіжних поїздках протягом 60 днів.

Окремі програми постійного медичного страхування у США такі як Blue Cross and Blue Shield, відомі у страховій індустрії як "Blues", покривають витрати на медичні послуги і під час поїздки за кордон за винятком деяких опцій (наприклад, медична повітряна евакуація).

Дані мережі обов'язкового медичного страхування мають відповідні угоди зі 182 медичними установами у 52 країнах, які обслуговують застрахованих осіб. При наявності полісу безперервного медичного страхування, програми для подорожуючих покривають додаткові опції, які відсутні у постійному страхуванні. Для осіб, які не мають обов'язкового медичного покриття за місцем постійного проживання, здійснюють тривалу подорож або тривалий час проводить в іншій країні, розроблені спеціалізовані програми, які носять назву „Всеохоплююче медичне страхування” (Comprehensive travel medical insurance) або „Міжнародне основне медичне страхування” (International Major Medical Insurance). Даний вид страхування ще називають первинним медичним страхуванням, оскільки воно замінює національне медичне страхування. Comprehensive travel medical insurance (International Major Medical Insurance) має наступні характеристики: надання міжнародного страхового покриття при високих рівнях ліміту покриття - до 5 млн. дол.; вибір франшизи; за вибором покриття може розповсюджуватися на трансплантацію органів, основну хірургію; включення додаткових опцій (страхування життя, нещасного випадку, щоденне відшкодування при госпіталізації); страхування здоров'я, оплата ліків, призначених лікарем, а також альтернативних ліків, покриття нервових та психічних розладів; покриття медичної допомоги при вагітності та пологах, медичного забезпечення дитини; екстрену медичну евакуацію; сприяння у возз'єднанні сім'ї; репатріацію; сервісну допомогу.

Не зважаючи на обмеження стосовно хронічних захворювань, частина страхових програм покриває будь - які розлади здоров'я при умові, що страхова угода укладалася у момент планування подорожі, а не в момент від'їзду. Медичне страхування також покриває: послуги цілодобової телефонної служби з англійськими співробітниками. При цьому забезпечується паралельний контроль за наданням медичних послуг лікарем із США через телефонний зв'язок; виплата

страхової суми бенефіціару або застрахованому при отриманні каліцтва у результаті нещасного випадку або смерті; репатріація тіла у випадку смерті; збитки у результаті крадіжки та пошкодження особистих речей. Часто включається оплата при затримці багажу більше ніж на 12 годин.

Наступною особливістю International Major Medical insurance є наявність умови *eligibility*, тобто право вибору країни постійного проживання. Тому що вважається, що поліс страхування діє тільки за межами країни постійного проживання, оскільки міжнародне медичне страхування призначено до осіб, які живуть або подорожують до закордонних країн терміном від двох тижнів до двох років.

Таким чином, якщо програми *Travel protection* призначені в основному для громадян США та Канади, то міжнародне медичне страхування придатне для громадян будь-яких країн, що здійснюють подорожі до будь-яких країн світу. Дані страхові програми дозволяють обирати максимальний рівень покриття та величину франшизи, які, у свою чергу, впливають на розмір страхової премії. Все це дає можливість страхувальнику управляти своїми витратами та дає відповідні переваги у порівнянні із системою *Trip Protection*. Деякі страхові програми можуть відновлюватися до використання максимального обсягу страхового покриття протягом 24 місяців від дати початку договору страхування. Річне міжнародне медичне страхування (*Annual international medical insurance*) є щорічно відновлюваним міжнародним медичним страхуванням з більш високим рівнем покриття та ширшим переліком опцій (страхування життя, більш високий ліміт *AD&D*, щоденне відшкодування при госпіталізації при бажанні може бути додано до покриття додаткових витрат).

Особливістю американського міжнародного медичного страхування є наявність франшизи та співстрахування. В американській практиці страхування франшиза (*deductible*) – це сума, яку повинен сплатити застрахований до отримання відшкодування. Це може бути річна сума, сума протягом дії поліса або для кожного інциденту. Крім того, використовується співстрахування (*Co-Insurance* або *Co-pay*). Співстрахування у страхуванні здоров'я свідчить про наявність угоди між

страховиком та страхувальником у розподілі покритих збитків в узгодженій пропорції. У страхуванні здоров'я також застосовується термін “percentage participation” (процентна участь).

Як було сказано вище, до складу міжнародного медичного страхування можуть входити додаткові опції, які складають самостійні страхові програми. До таких програм відноситься чималий перелік програм страхування від нещасного випадку (Accidental Death and Dismemberment (AD&D)). Кожний з його різновидів відповідає специфічній потребі того чи іншого класу страхувальників. При страхуванні смерті у результаті нещасного випадку та розчленування страховим випадком є смерть або пошкодження (утрата) частини тіла. В американській практиці Accidental Death Insurance є формою страхування здоров'я, при якій страховими випадками вважаються настання смерті у результаті нещасного випадку. Часто даний вид страхування поєднується із страхуванням на випадок розчленування (Accidental Death & Dismemberment (AD&D)).

Крім розглянутих вище видів страхування, що застосовуються для покриття різноманітних ризиків туристів, в умовах високого ступеня ризиків військових дій, терористичних актів та стихійних явищ популярністю користується міжнародне страхування життя (International Life Insurance). При даному виді страхування страховим випадком є настання смерті застрахованого протягом терміну страхування. Страхування ризику втрати життя у результаті військових дій або терористичних актів можливе при додатковій сплаті страхової премії (Optional War & Terrorism Rider). У більшості випадків дане покриття розповсюджується на громадян будь-якої країни за виключенням громадян США та Канади, які проживають у США або Канаді. При міжнародному страхуванні життя ліміт відповідальності страховика становить від 1 млн. дол., а вік страхувальника обмежується 64 роками.

При міжнародному страхуванні від нещасного випадку (International Accident Insurance або Accidental Death and Dismemberment (AD&D)) страховим випадком вважається настання смерті або тілесних ушкоджень у результаті нещасного випадку. Зазвичай страхування AD&D є дешевшим за страхування життя та

виступає додатковим покриттям до страхування життя. Страхування на випадок постійної загальної непрацездатності (Accidental Permanent Total Disability (APTД)) може бути включено в покриття за додаткову оплату. При цьому реалізація ризику внаслідок військових дій або актів тероризму включається до страхового покриття шляхом сплати додаткової премії. При подорожах до країн із високим ступенем ризику або при екстремальних видах туризму страхова премія коригується. У більшості випадків на даний вид страхування можуть претендувати громадяни будь-яких країн, крім громадян США та Канади, які проживають у США або Канаді. Обсяг страхового покриття по даному страхуванню встановлюється від 1\$ млн..

У світлі подій 11 вересня 2001 р. актуальним стало страхування життя на період польоту. Даний вид страхування є різновидом AD&D. Страховим випадком вважається смерть або пошкодження (утрата) частини тіла у результаті авіаційної катастрофи.

Покриття Common Carrier AD&D є різновидом AD&D, при якому бенефіціар отримує відшкодування тільки коли аварія сталася під час перевезення будь-яким видом транспорту та призвела до смертельного випадку або пошкодження (втрати) частини тіла. При розширеному покритті AD&D страховий захист розповсюджується на поїздки будь-якої тривалості. При цьому до поліса входить опція з надання цілодобової сервісної допомоги. Таким чином на основі базових видів страхування створюються та розвиваються нові страхові програми, які адаптуються до потреб страхувальників. Оскільки перевезення усіма видами транспорту є суттєвим елементом туристського пакета, то значна увагу з боку страхових компаній приділяється саме цьому елементу страхового покриття. Страхування екстреної медичної евакуації покриває вартість транспортування при серйозних захворюваннях або травмуванні застрахованої особи до необхідного медичного закладу, медичного закладу за місцем проживання, або за вибором страхувальника (у залежності від програми страхування). Це покриття зазвичай включається у міжнародне медичне страхування та страхування подорожей. Але на відміну від страхування багажу та анулювання подорожі може продаватися окремо.

При укладенні угод особистого страхування туристів до уваги береться вік застрахованого. Для осіб літнього віку передбачені надбавки до страхових премій. Деякі компанії обмежують вік застрахованих 65, 74 роками або іншою межею. Ряд компаній вимагає медичного обстеження потенційних страхувальників. Таким чином, відбувається здорожчання вартості страхування на 25-30%. Деякі страхові компанії створюють спеціалізовані страхові продукти для осіб похилого віку. Найбільші туроператори, які обслуговують осіб похилого віку, наприклад, Elderhostel, пропонують відповідні розширення страхового покриття, які характерні для даної категорії осіб.

Річний поліс багаторазових подорожей обмежує кількість днів перебування за кордоном від 35 до 46. Існують поліси іншого типу або так звані поліси backcracker для туристів до та після 36 років, які покривають цивільну відповідальність застрахованого, медичні витрати, а також страхування анулювання поїздки та багажу. Річні поліси страхування, як правило не включають опцію з анулювання поїздки. Вартість такого поліса складає в середньому 150 дол. США. Страхове покриття охоплює страхування життя на випадок смерті, отримання інвалідності у результаті нещасного випадку, мінімальне покриття для страхування багажу, а також страхування медичних витрат для випадків, які сталися на відстані не менше 100 миль від постійного місця проживання. Однією з важливих опцій у даному виді страхування є медична евакуація, страхове покриття по якій сягає 50 тис. дол.

Висновки до 3 розділу

1. ПрАТ «СК» ВУСО» була заснована 24 вересня 2001. Страхова компанія займає лідируючі позиції в рейтингах страхових компаній України і має 19-річний досвід роботи на українському ринку страхування. [18] Компанія надає величезне різноманіття страхових послуг для усіх видів туристів, а також має великий перелічень послуг пов'язаних з ризиком Ковід-19 та обмеженнями інших країн щодо здоров'я туристів.

2. Вирішено запропонувати деякі способи, які покращать та спростять систему страхування на туристичних підприємствах, зокрема для туроператора «Coral Travel» :

- Розробка та запровадження програм страхування туристів від екстремальних видів спорту під час відпочинку за кордоном;
- Формування комбінованих страхових програм, які б включали декілька видів захисту від ризиків;
- Зміна сум відшкодування коштів туристам, під час відпочинку в екзотичних країнах;
- Налагодження співпраці з міжнародними медичними організаціями та медичними закладами, з метою підвищення рівня якості надання медичних послуг українським туристам за кордоном;
- Врегулювання страхування валютних ризиків, запровадження єдиної системи оплати турів туристами;
- Врахування, розробка та запровадження програм страхування від впливу погодних ризиків;
- Використання зарубіжного досвіду у процесі страхування туристів від перерваної подорожі та 100% повернення коштів в разі настання такої події;
- Розгляд питання та запровадження в перспективі розробки та реалізації програм страхування туристів від політичних ризиків.

3. Після прогнозу щодо майбутніх показників обсягу наданих туристичних послуг туроператором «Coral Travel» очікується збільшення обсягу наданих туристичних послуг на 35 тисяч осіб, яке буде пов'язане з тим, що, при покращенні страхування, багато туристів будуть більш впевнені у своїй безпеці, безпеці свого майна а також своїх близьких. Безумовно роль у цьому зіграє і підвищення зручності управління як страхуванням так і покращення самої системи повернення страхових виплат, швидкість роботи зі страховими випадками тощо. У зв'язку з цим планується збільшення саме виїздного туризму та зменшення внутрішнього, так як кращі умови відкривають для туристів більше можливостей за кордоном.

ВИСНОВКИ

Індустрія туризму завжди несла і несе в собі певну небезпеку для життєдіяльності як самих туристів, так і її працівників. Стихійні лиха, нещасні випадки, прорахунки у виробничо-господарській діяльності та інші непередбачені події можуть порушити збалансовану діяльність туристичного комплексу. При цьому з розвитком науково-технічного прогресу природні і виробничо-господарські катаклізми не зменшуються. Для забезпечення стабільної діяльності туристичних підприємств та гарантування якісного відпочинку туристам, зокрема у сферах підвищеного ризику, існують різні інструменти управління ризиком, одним з яких є страхування.

Страхування як складова системи безпеки в туристичній індустрії сприяє стабілізації діяльності туристичних підприємств та туроператорських фірм, а також безпеці туристичних подорожей як в Україні, так і за її межами. Метою даної роботи було визначення страхування, а також основних форм та видів страхування, які активно застосовуються в туристичному бізнесі та безпосередньо на туристичних підприємствах.

Страхування є одним з найважливіших факторів, який впливає на формування та розвиток міжнародної туристичної діяльності. Тому страхування в туризмі - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків. Страхування здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики. Ці види страхування в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страхування в інших галузях економіки.

У туристичному бізнесі застосовуються такі види страхування: страхування туриста і його майна; страхування ризиків туристичних фірм; страхування туристів у закордонних поїздках; страхування іноземних туристів; страхування цивільної відповідальності; страхування цивільної відповідальності власників

автотранспортних засобів; страхування від нещасних випадків з покриттям медичних витрат.

З метою захисту від непередбачуваних результатів дії ризиків на міжнародному туристичному ринку 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.

2. Сервісна (асистанс). Застосування комплексу страхових послуг дає можливість, як туристичним компаніям, так і туристам захистити себе від настання несприятливих подій.

Проведене дослідження ефективності діяльності ТОВ «Корал Тревел» на ринку туристичних послуг показало високу ефективність господарської діяльності. Підприємство має стабільний прибуток і незважаючи на не самі низькі ціни, має стійку динаміку збільшення чистого прибутку.

Підводячи підсумки, можна зробити висновок, що темпи росту українського ринку туризму уповільнюються, що свідчить про перехід ринку до стадії зрілості, але зменшення населення України може привести до зниження попиту на туристичні послуги та, внаслідок цього загостренні конкуренції на ринку.

У цих умовах перед ТОВ «Корал Тревел», що є одним з провідних туроператорів на ринку туристичних послуг, стоїть серйозна проблема – удосконалення бізнес-процесів продажу підприємства для збільшення їх ефективності, підвищення кількості реалізованих турів та створення лояльності до компанії.

Підприємство має вести активну маркетингову політику для укріплення конкурентної позиції, вдосконалювати послуги, систему захисту подорожей/туристів/майна тощо, приділяти більшу увагу просуванню туристичної продукції та маркетинговим дослідженням.

Але навіть така система має ряд недоліків, тому було вирішено запропонувати деякі способи які покращать та спростять систему страхування на туристичних підприємствах, зокрема для туроператора «Coral Travel» :

- Розробка та запровадження програм страхування туристів від екстремальних видів спорту під час відпочинку за кордоном;
- Формування комбінованих страхових програм, які б включали декілька видів захисту від ризиків;
- Зміна сум відшкодування коштів туристам, під час відпочинку в екзотичних країнах;
- Налагодження співпраці з міжнародними медичними організаціями та медичними закладами, з метою підвищення рівня якості надання медичних послуг українським туристам за кордоном;
- Врегулювання страхування валютних ризиків, запровадження єдиної системи оплати турів туристами;
- Врахування, розробка та запровадження програм страхування від впливу погодних ризиків;
- Використання зарубіжного досвіду у процесі страхування туристів від перерваної подорожі та 100% повернення коштів в разі настання такої події;
- Розгляд питання та запровадження в перспективі розробки та реалізації програм страхування туристів від політичних ризиків.

Надання таких пакетних програм страхування - це прогресивне нововведення для українського туристичного ринку, яке спростить операції на ринку туристичних послуг, позбавить споживачів (як туристів, так і туристичних операторів) від необхідності розбиратися в складних для них нюансах страхування. Це давно вже стало практикою в Європі, приходять до цього і українські туристичні компанії.

А після прогнозу щодо майбутніх показників обсягу наданих туристичних послуг туроператором «Coral Travel» очікується збільшення обсягу наданих туристичних послуг на 35 тисяч осіб, яке буде пов'язане з тим, що, при покращенні

страхування, багато туристів будуть більш впевнені у своїй безпеці, безпеці свого майна а також своїх близьких. Безумовно роль у цьому зіграє і підвищення зручності управління як страхуванням так і покращення самої системи повернення страхових виплат, швидкість роботи зі страховими випадками тощо. У зв'язку з цим планується збільшення саме виїздного туризму та зменшення внутрішнього, так як кращі умови відкривають для туристів більше можливостей закордоном.

Тому слідуючи цим рекомендаціям, туристичний ринок України та безпека туристів значно виросте в якості та масштабі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамітова Д.Р. Розвиток страхування туризму в Україні // Вісник Української академії банківської справи: Зб. наук. праць. 2013. № 1 (34). С. 134—137.
2. Абрамов В.Ю. Страхування: теорія та практика. М.: Волтерс Клувер. 2009. С.214.
3. Авер'янова І. С. Страхівка та туризм // Ділове коло. 2012. № 11. С. 21-23, 28-31.
4. Александрова М.М. Страхування: К.: ЦУЛ. 2007. 208 с.
5. Аюшієв А. Д., Медичне страхування. Іркутськ: ІДЕА, 2011. 109 с.
6. Вітлінський В., Піскунова О., Рибальченко Л. Дослідження діяльності страхових компаній України методами факторного аналізу та теорії нечітких множин // Економіка України. 2010. N 5. С. 46-58.
7. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
8. Євтушенко О.В. Застосування комплексу маркетингу в сфері туризму // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. 2014. № 1144. С. 166–170
9. Ломідзе М. К. Страхування тих, хто виїжджає за кордон: як це має відбуватися // Турінфо. 2010. № 6. С. 12-17.
10. Малкова О.В. Страхування у системі міжнародних економічних відносин: [Підручник для вузів]. / О. В. Малков - М.: Фенікс. 2016. с.301
11. Марінін М.М. Туристичні формальності та безпека в туризмі: [навч. допомога]. / М. М. Марінін - М.: Фінанси та статистика. - 2008. - 422 с.
12. ООО "КОРАЛ ТРЕВЕЛ РЕГИОНЫ": бухгалтерская отчетность и финансовый анализ. URL: https://www.audit-it.ru/buh_otchet/7701921316_ooo-koral-trevel-regiony
13. Страхування під час перебування за кордоном. URL: https://www.uniq.ua/home/02_Private/Turizm/travel.php
14. Туроператори України. URL: <https://piligrim.ua/turoperatory-ukrainy>

15. Финансовое состояние ООО "КОРАЛ ТРЕВЕЛ СЕРВИС". URL: https://www.testfirm.ru/result/7707374719_ooo-koral-trevel-servis
16. Сайт Українського хостингу HostIQ. URL: https://hostiq.ua/ukr/?gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4oLIPZiigF6-D51bxx0Ei2pl0mXQN-PLpvCwHrVDwbTs2dlgIMNSnxoCySYQAvD_BwE
17. Сторінка сайту Міністерства Юстиції України «Що потрібно знати про страхування для виїзду за кордон». URL: <https://minjust.gov.ua/m/scho-potribno-znati-pro-strahuvannya-dlya-viizdu-za-kordon>
18. Сайт страхової компанії-партнера «Coral Travel» - Vuso. URL: <https://vuso.ua/>
19. Офіційний сайт туроператора «Coral Travel» в Україні. URL: <https://www.coraltravel.ua/>
20. Офіційний сайт акціонерного товариство «ОТІ Холдінг». URL: <https://www.otiholding.com/>
21. Сторінка «Coral Travel» на офіційному сайті «Поїхали з нами!». URL: https://www.poehalisnami.ua/ua/turoperators/coral-travel?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=Ukraina_tours_Turoperatory_Teztour_ua&utm_content=566892490259&utm_term=%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D0%BB&gclid=CjwKCAiA78aNBhA1EiwA7B76p5IRL2fJPfeVDQ5M_saBBMu0IE-8x4FeYFNeibusVm-b-gn1Uy2rORoCnnEQAvD_BwE
22. Туризм і страхування // Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0050697-06#Text>
23. Закон України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>

ДОДАТКИ

Додаток А



*Нагорода: «Туроператор року 2018» у Міжнародному конкурсі «Вибір року» в
Україні*



Нагорода: Kyiv Tourism Award 2018 у номінації «Кращий туристичний оператор з виїзного туризму» від Київської міської державної адміністрації

- 1) Туристичні агентства з міст з населенням менше 200 тис. осіб (до 4 офісів продажу)
Турагентство Coral Travel «GOLDEN BEACH», Ковель
- 2) Туристичні агентства з міст з населенням від 200 до 350 тис. осіб (до 4 офісів продажу)
Турагентство Coral Elite Service «ФОП ТКАЧЕНКО О.О.», Черкаси
- 3) Туристичні агентства з міст з населенням від 350 до 650 тис. осіб (до 4 офісів продажу)
Турагентство Coral Travel «Істанбул», Гомель
- 4) Туристичні агентства з міст з населенням від 650 до 950 осіб (до 4 офісів продажу)
Турагентство Coral Travel «ФОП АЛЕКСЕЄВА І.Г.», Запоріжжя
- 5) Туристичні агентства з міст з населенням понад 950 тис. осіб (до 4 офісів продажу)
Турагентство Coral Travel «ФОП Онацький Д.В.», Одеса
- 6) Туристичні агентства Києва (до 4 офісів продажу)
Турагентство Coral Travel «ПЕРЛИНА МАНДРІВ», Київ
- 7) Мультіофісні Туристські Компанії (5 і більше офісів продажу, всі регіони)
Турагентство Coral «Мер-Ка-Ба» Travel, Київ

Coral Travel вручив найпрестижнішу нагороду на туристичному ринку – Starway



Starway Tourism Awards 2019