

Тема 3. *Страхові ризики і управління ними*

(4 години самостійного вивчення)

План:

1. *Ризики при туристсько-екскурсійному обслуговуванні.*
2. *Способи управління та зменшення ризику.*

Мета заняття:

навчальна – розглянути типові ризики у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування, встановити етапи управління ризиком, дослідити способи запобігання та зменшення ризику;

виховна – виховувати студентів у дусі національної свідомості та гідності;

розвиваюча – розвивати вміння аналізувати і узагальнювати матеріал, подавати матеріал у вигляді схем, діаграм тощо.

Міжпредметні зв'язки: право, безпека життєдіяльності, організація та технологія туристичного обслуговування.

Література. Охріменко О.О. Страхування у сфері туризму та готельного господарства: Навч. посіб. / Передм. В.К. Федорченка. – К.: Вища шк., 2003. – стор. 65-71.

Нормативні акти:

Конституція України, Закон України «Про страхування»

Після опрацювання даної теми **студенти повинні знати:**

1. Види ризиків при туристсько-екскурсійному обслуговуванні.
2. Основні способи управління та зменшення ризику.

Вид контролю: усне опитування, перевірка конспектів.

Завдання:

1. Скласти повний конспект наведених питань.
2. Дати відповіді на контрольні питання

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ

При виконанні завдання доцільно розглянути запропоновану літературу (стор. 65-71). Саме вона надасть змогу скласти повний конспект з наведених питань.

Ризики при туристсько-екскурсійному обслуговуванні

Умовами виникнення ризику для життя і здоров'я людини в процесі туристсько-екскурсійного обслуговування є такі:

- існування джерел ризику;
- вияв дії цього джерела на небезпечному для людини рівні;
- схильність людини до дії цього джерела небезпеки.

Чинниками ризику в туризмі є: травмування; вплив навколишнього

середовища; пожежна небезпека; біологічний вплив; психофізіологічні навантаження; небезпека випромінювання; хімічний вплив; підвищений рівень загазованості та запиленості; специфічні чинники.

Травмування може виникнути внаслідок пересування різноманітних транспортних засобів, механізмів, тіл, зміщення гірських порід, а також небезпечних атмосферних явищ, складних погодних умов, недосконалості туристського спорядження тощо.

Попередження ризику травмування здійснюється за допомогою: захисних пристроїв під час використання механізмів і предметів, що рухаються, небезпечних ділянок (канатних доріг, лижних трас, підйомників тощо); використання засобів індивідуального захисту (поясів безпеки, шоломів, льодорубів та іншого спорядження); дотримання правил будівельних норм і відповідних вимог до технічного стану транспортних засобів, що використовуються для перевезення туристів; дотримання правил експлуатації обладнання та інвентарю; інформування туристів про можливі чинники ризику.

Вплив навколишнього середовища зумовлений підвищенням або зниженням температури, вологістю повітря, швидкістю переміщення повітряних мас, перепадами атмосферного тиску тощо. Показники мікроклімату в приміщеннях, де обслуговують туристів, а також транспортних засобах мають відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам.

Попередження небезпечного впливу цього чинника ризику забезпечується: вибором сприятливої пори року та часу для проведення туристського заходу; раціональним проектуванням туристського маршруту; врахуванням погодних особливостей регіону; спорудженням на трасах туристських маршрутів відповідного укриття від непогоди. Крім того, туристів потрібно забезпечувати відповідним екіпіруванням; приміщення і транспортні засоби обладнувати системами кондиціонування, опалення, автоматичного контролю та сигналізації; своєчасно інформувати туристів щодо реальних та прогнозних умов на маршруті.

Пожежна безпека забезпечується суворим дотриманням правил пожежної безпеки.

Біологічний вплив пов'язаний з наявністю патогенних мікроорганізмів, отруйних рослин, плазунів, комах і тварин, які є збудниками інфекційних та алергічних захворювань і спричиняють опіки.

Вплив цих чинників ризику на туристів попереджується за допомогою: дотримання встановлених санітарних норм і правил обслуговування; застосування обладнання та препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації; застосування попереджувальних знаків і маркування на предметах і спорудах, що використовуються для обслуговування туристів (посуд, місця водозабору, колодязі тощо); проведення періодичних медоглядів обслуговуючого персоналу.

Психофізіологічні навантаження поділяють на фізичні та нервово-психологічні.

Виключення або зменшення впливу цих чинників ризику досягається за допомогою: раціональної програми обслуговування туристів, графіків пересування за маршрутом, які передбачають умови для нормальної життєдіяльності; врахування психофізіологічних особливостей туристів під час формування туристської групи; дотримання ергономічних вимог до туристського спорядження, інвентарю, меблів, транспортних засобів.

Небезпечні випромінювання — підвищений рівень ультрафіолетового та радіоактивного випромінювання. Попередження небезпеки ультрафіолетового випромінювання на маршрутах забезпечується за допомогою використання засобів індивідуального захисту (головних уборів, захисних кремів, одягу, сонцезахисних окулярів).

Хімічні чинники ризику — токсичні, подразливі, сенсibiliзуючі речовини. Для попередження впливу цих чинників ризику потрібно: регулярно контролювати вміст шкідливих речовин у повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування; здійснювати будівництво та розміщення об'єктів для обслуговування туристів у сприятливому середовищі; застосовувати препарати для дезінфекції та дезінсекції відповідно до інструкції.

Підвищений рівень загазованості та запиленості. Вимоги щодо допустимого рівня шкідливих речовин у повітрі зон обслуговування туристів, приміщень, транспортних засобів мають відповідати санітарно-гігієнічним нормам. Безпечність досягається дотриманням правил щодо обладнання приміщень, транспорту засобами вентиляції та очищення повітря.

Специфічні чинники ризику в туризмі зумовлені: можливістю виникнення природних і техногенних катастроф, а також інших надзвичайних ситуацій у зоні обслуговування туристів; технічним станом об'єктів матеріально-технічної бази туризму; складним рельєфом місцевості; рівнем професійної підготовки обслуговуючого персоналу тощо.

Підприємство туризму повинно мати комплект чинних нормативних документів по забезпеченню безпеки туристів і керуватися ними у своїй діяльності: будівельні норми і правила при проектуванні та будівництві об'єктів обслуговування туристів, технічна експлуатація будівель, споруджень та обладнання; нормативні документи щодо зберігання, транспортування та приготування харчових продуктів; правила обслуговування пасажирів на конкретних видах транспорту тощо.

Підприємства туризму зобов'язані ознайомити туристів з елементами ризику кожної конкретної послуги та заходами їх попередження. Інформація щодо природної складності туристської траси, потрібного рівня особистої фізичної підготовки туриста, особливостей індивідуального екіпірування має міститися в рекламно-інформаційних матеріалах і тексті інформаційного листка до туристської путівки (ваучера).

Способи управління та зменшення ризику

Розрізняють організаційно-технічні та фінансово-договірні способи управління ризиком.

До **організаційно-технічних способів** управління ризиком належать способи запобігання ризикам і способи скорочення ризиків.

Запобігання ризику полягає в обмеженні збитку, властивого специфічному ризику. Застосування цього способу часто призводить до відмови від певної діяльності, тому варто враховувати деякі моменти:

- запобігання можливим ризикам неможливе при ризиках цивільної відповідальності;
- запобігання одному виду ризику може призвести до виникнення інших;

— можливий обсяг прибутку від певної діяльності може значно перевищувати можливі збитки у разі настання ризикових ситуацій, пов'язаних із цим видом діяльності. Ризикова ситуація, з одного боку, є джерелом можливих збитків, з другого — джерелом додаткового прибутку.

Способи скорочення ризиків сприяють зменшенню ймовірності збитків або скороченню розміру їх наслідків. Для цього використовують такі прийоми.

Організаційні (поділ, об'єднання, диверсифікація).

Поділ ризиків здійснюється за рахунок поділу активів підприємницької фірми. Сутність його полягає в скороченні максимально можливих збитків протягом однієї події. При цьому зростає кількість випадків ризику, що потрібно контролювати.

Об'єднання ризиків. Можливий ризик поділяється між кількома суб'єктами господарської діяльності. Об'єднання зусиль робить збитки більш передбаченими, оскільки зростає кількість одиниць, схильних до ризику, які перебувають під контролем однієї фірми.

Диверсифікація — це розподіл капіталовкладень між різноманітними видами діяльності, безпосередньо не пов'язаними один з одним. Якщо внаслідок непередбачених подій один вид діяльності буде збитковим, інший усе ж даватиме прибуток.

Технічні (лімітування, процедурні й технічні).

Лімітування — це обмеження на витрати. *Процедурні* — планування і підготовка виробничих потужностей, що дублюють основні, планування заходів на випадок аварії, ліквідація слабких структурних місць. *Технічні* прийоми допомагають зменшити можливість і ступінь дії багатьох ризиків.

Навчання і тренування персоналу. Безтурботність, некомпетентність, відсутність технічних знань у персоналу часто спричиняють збитки. Навчання і тренування мають відігравати основну роль у програмах скорочення ризику на всіх стадіях виробничого процесу.

За комбінованого способу здійснюється комплексне одночасне використання всіх або частини вищенаведених прийомів.

До **фінансово-договірних способів** управління ризиками належать такі.

Самостійне протистояння ризику.

- створення спеціального внутрішнього фонду (фонду самострахування). Доцільно, коли вартість майна, що страхується, відносно невелика порівняно з фінансовими параметрами бізнесу або ймовірність збитків мала. Страховий резервний фонд не залучається в оборот і не дає прибутку;
- організація галузевої (кептивної) страхової компанії. Доцільно для великих підприємств. Кептивна страхова компанія безпосередньо управляє створеним страховим фондом;
- фінансування ризику з поточного бюджету. Проводиться у разі не-запланованого прийняття ризику на себе. Якщо є збитки, то відбувається скорочення розміру прибутку.

Передача ризику здійснюється під час передачі контрактів таких типів:

- будівельних — усі ризики, пов'язані з будівництвом, бере на себе будівельна фірма;
- орендних (лізингових) — частину ризиків передають орендареві або лізингоодержувачу (ризик випадкового знищення, псування майна);
- на збереження і перевезення пасажирів — транспортній компанії передають ризики, пов'язані з нещасними випадками на транспорті та втратою чи псуванням багажу;
- продажу, обслуговування, постачання — споживач, купуючи товар або послуги, передає ризики, пов'язані з його експлуатацією, виробнику або дистриб'ютору на період гарантії;
- контрактів-поручительств — поручитель надає гарантії кредитору про те, що борг принципала буде повернутий незалежно від успішності його діяльності; при цьому частка ризику, яку принципал не зможе покрити власними коштами, передається поручителю;
- договорів факторингу — факторинг дає змогу підприємницькій фірмі, що передає свої боргові зобов'язання посереднику, забезпечити гарантію на одержання всіх платежів, зменшуючи в такий спосіб кредитний ризик підприємства;
- біржових угод — мінімізація ризиків постачання здійснюється через передачу ризику шляхом придбання опціонів на купівлю товарів і послуг, ціна яких у майбутньому збільшиться; укладання ф'ючерсних контрактів на закупівлю товарів, що зростають у ціні.

Страховання ризику належить до способу передачі ризику за допомогою договору страхування.

Контрольні питання:

1. *Що таке страховий ризик?*
2. *Назвіть ризики, які виникають під час туристсько-екскурсійного обслуговування.*
3. *Проаналізуйте можливі ризики тур фірми.*