

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ВІСНИК
СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Збірник наукових праць

Випуск 20



Одеса - 2005

УДК 06:33С

В53

ББК 65.01(4УКР)

Збірник друкується за рішенням Вченої ради Одеського державного економічного університету (протокол № 7 від 30.06.2005 р.).

Зарєєстрований Вищою атестаційною комісією України як фахове економічне видання (Бюлетень ВАК України, 1999 р., №6) та Державним комітетом інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України (свідоцтво серії КВ № 6448 від 21.08.2002 р.).

Редакційна колегія:

науковий керівник, головний редактор — д.е.н., професор Звєряков М.І.
заступник головного,
відповідальний редактор — к.е.н., доцент Ковальов А.І.

Члени редколегії:

д.е.н., проф. Буркинський Б.В.,
д.е.н., проф. Гречановська І.Г.,
д.е.н., проф. Козак Ю.Г.,
д.е.н., проф. Кучеренко В.Р.,
д.е.н., проф. Редькін О.С.,
д.е.н., проф. Харічков С.К.,
к.е.н., проф. Козлова Г.М.,
к.е.н., доц. Жданова Л.Л.,
к.е.н., доц. Пронін О.І.

д.е.н., проф. Валусєв Б.І.,
д.е.н., проф. Діордіца С.Г.,
д.е.н., проф. Осипов В.І.,
д.е.н., проф. Семенов В.Ф.,
д.е.н., проф. Чернявський О.П.,
к.е.н., проф. Підгорний А.З.,
к.е.н., доц. Кузнєцова Л.В.,
к.е.н., доц. Никифороєнко В.Г.,

Збірник містить результати наукових досліджень з питань економічного, соціального й екологічного розвитку регіонів, підвищення конкурентоспроможності підприємств, удосконалення податкового механізму і фінансово-банківської справи, поглиблення інтеграційних процесів в управлінні складними організаційними системами. Надані рекомендації щодо державної підтримки науково-технічної та інноваційної діяльності підприємств.

У збірнику містяться статті наших колег — економістів з різних наукових та освітянських закладів України.

Погляди авторів щодо окремих положень статей можуть не співпадати з поглядами редакційної колегії.

У збірнику надруковані статті українською мовою.

Вісник соціально-економічних досліджень. Вип.20 /Одес. держ. екон. ун-т;
Редкол.: проф. Звєряков М.І., доц. Ковальов А.І., проф. Буркинський Б.В., проф. Валусєв Б.І.,
проф. Редькін О.С. та ін. — Одеса: ОДЕУ, 2005 — 400 с.

Селезньов О.І. РЕЙТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ НАЦІОНАЛЬНИХ ЕКОНОМІК	296
Сіваченко І.Ю., Побережний Д.В. ТРАНЗИТ ЕНЕРГОНОСІВ УКРАЇНОЮ В СИСТЕМІ ЄВРОАЗІАТСЬКОГО НАФТОГАЗОТРАНСПОРТНОГО КОРИДОРУ	304
Соловйова С.Д. ІНТЕГРАЦІЯ БАНКІВСЬКОГО ТА ПРОМИСЛОВОГО КАПІТАЛІВ ЯК ФАКТОР РОЗВИТКУ РЕГІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ	311
Сорока Л. Г. НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ПЕРЕРОБНОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ	318
Сорока О.В. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ СУЧАСНИХ УПРАВЛІНСЬКИХ КАДРІВ	323
Стрельцова С. М. УДОСКОНАЛЕННЯ СТРАТЕГІЧНОГО АНАЛІЗУ ФІНАНСОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НА ОСНОВІ ПРОЕКТОВАНИХ ЗВІТІВ	330
Сюрко Л. Є. ДЕЯКІ МОЖЛИВОСТІ УДОСКОНАЛЕННЯ АНАЛІЗУ КРЕДИТОСПРОМОЖНОСТІ ПОЗИЧАЛЬНИКА БАНКУ	337
Тадика І.Б. УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ ІНВЕСТИЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	342
Ухлічева І.В. ОСНОВНІ АСПЕКТИ МЕНЕДЖМЕНТУ БЕЗПЕКИ В ТУРИЗМІ	347
Федоткіна О.Ю. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ЦІНИ НА БАНКІВСЬКЕ ЗОЛОТО	354
Чайковська М.П., Бондаренко М.А. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ...	361
Чекулаєва О.Д. ПІДТРИМКА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ БУДІВНИЦТВА	368
Чередниченко Г.А. РИЗИКИ ЯК ФАКТОР ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ.	373
Чернявська Т.П. РОЗВИТОК ЦІННОСТЕЙ ЕФЕКТИВНОЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	380
Шевцов Ю.О. ФУНКЦІОНАЛЬНА ВЗАЄМОДІЯ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ ТА ФОНДОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ	386
Шлафман Н.Л., Чижова Т.В. РОЛЬ, ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА У ФОРМУВАННІ РИНКОВОЇ ЕКОНОМІКИ	391
Янковий О.Г. ВИРОБНИЧА ФУНКЦІЯ КОББА-ДУГЛАСА-ПІНБЕРГЕНА: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ	395

ОСНОВНІ АСПЕКТИ МЕНЕДЖМЕНТУ БЕЗПЕКИ В ТУРИЗМІ

У статті розглядається система заходів, які передбачають захист особи туристів та їхньої власності в період подорожі, а також забезпечення безпеки туристичних об'єктів. Надані рекомендації туристичним фірмам щодо забезпечення безпеки туристів під час подорожі.

Present article considering the system of measures providing protection of tourists and their property during travel, and also a safety measures for tourist objects. Recommendations are given to travel agencies to ensure tourists' safety during their travel.

Для того, щоб ефективно функціонувати і динамічно розвиватися, туризм потребує забезпечення безпеки мандрівників і відпускників як національних, так і міжнародних і їхньої особистої власності, а також у безпеки і захисту туристських визначних пам'яток і об'єктів. У ході дослідження був проведений аналіз вітчизняних літературних джерел [1], [2], [3], [4], [5], [6], присвячених проблемам менеджменту індустрії туризму, якій показав, що проблемам менеджменту безпеки туристів під час подорожі і безпеки туристичних об'єктів приділяється недостатньо уваги. Міжнародний досвід у розробці мір безпеки досліджується й узагальнюється Всесвітньою туристською організацією [1, с.88, 2, с. 318]. Експерти Всесвітньої туристичної організації пропонують наступні шляхи:

- розробка і введення безпеки для подорожей і туристських перебувань;
- інформування й освіта громадськості;
- створення інституціональних рамок для вирішення проблем, пов'язаних із безпекою туристів, і зокрема в екстремальних ситуаціях;
- міжнародне співробітництво на двосторонньому, регіональному, субрегіональному, міжрегіональному і світовому рівнях.

У той же час безпеку туристів та їхнє благополуччя, а також підтримку високого рівня якості обслуговування в місцях туристського призначення не можна розглядати у відриві від інших суспільних чи національних інтересів, зокрема, тієї країни, що приймає, і оточуючого середовища в цілому. Безумовно, при розробці і введенні в життя норм безпеки для сфери туризму і захисту туристів інтереси тих, хто відвідує і тих, хто приймає, повинні бути взаємно гармонізовані.

Безпека туристів і захист в області туризму в країні чи в місці туристського призначення пов'язані з великою кількістю правил і постанов, що повинні виконуватися не тільки туристською адміністрацією, але і цілим рядом інших адміністративних органів, що працюють у різних економічних і соціальних галузях, зокрема:

- охорона здоров'я;
- суспільний порядок (поліція, митниця, прикордонна служба);
- фінанси (податкова служба, банки);
- торгівля і побутові послуги;
- транспорт;

- енергетика, комунікації;
- охорона навколишнього середовища;
- зайнятість і розвиток територій.

Міжнародний досвід показує, що туристи випробують проблеми під час здійснення туру, у тому числі і зазіхання на життя і майно з боку злочинних елементів, несертифікованої і неліцензованої діяльності деяких організацій (крапок суспільного харчування, засобів розміщення й ін.) [3, с. 128]. Таким чином, Туристичні фірми не повинні ухилятися від виконання вимог з безпеки мандрівників, тури для яких вони організують. Будь-який тур повинний перевірятися на всі параметри безпеки, в іншому випадку він не може бути реалізований на туристському ринку. Різноманітні проблеми, що виникають у туристів, найчастіше пов'язані з тим, що вони заздалегідь не були інформовані про ті чи інші умови подорожі, специфіку країни, харчування, розміщення, відносини місцевих жителів до іноземців. Адже турист має право на одержання повної і достовірної інформації, пов'язаної з подорожжю, а також на особисту безпеку, захист своїх прав, збереження свого майна [4, с. 112].

Тому забезпечення безпеки туристів під час подорожі - головна турбота туристської фірми, а також уряду, тієї країни в якій перебуває турист. На забезпечення безпеки туристів спрямований цілий комплекс заходів, здійснюваних туристськими організаціями і державними органами. При цьому першорядне значення мають стабільна політична ситуація в місцях відпочинку чи подорожі й екологічний стан цих місць. При невідповідності цих факторів нормі - туризм скрутний і небезпечний. Дуже важлива в даному випадку правдива і повна інформація для туристів про екологічний і політичний стан у країні (регіоні) подорожі. Якщо туристська фірма не може гарантувати безпеку в нестабільних політичних чи неблагополучних екологічно районах, то подорожі в ці регіони скорочуються. Потрібно пам'ятати, що на відміну від співробітників турфірми, турист їде в незнайоме йому місце, часто в іншу країну, при цьому він не завжди знає, який там клімат, які річі, захисні засоби, ліки можуть знадобитися в подорожі. Йому важко буває зорієнтуватися на місці через мовні розходження. Передбачити, що може знадобитися туристу в подорожі, і дати йому найкращу пораду - завдання туристської фірми.

Перш ніж почати розробляти маршрут по тій чи іншій країні, необхідно оцінити його з погляду безпеки, і з цією метою пропонується розробити відповідну зведену таблицю, у якій експерти виставляють показники, засновані на соціологічному опитуванні, а також аналізі ситуації за статистичними і фактологічними матеріалами (таблиця 1). Така таблиця може складатися як туристським підприємством, так і національною туристською адміністрацією, для того щоб передбачити всі негативні сценарії потенційної подорожі.

При оцінці необхідно враховувати, що якщо показник наближається до 10, то варто виключити країну чи даний маршрут з турподорожі. Найбільш оптимальне значення - до 6-7 балів. Якщо ж турист наполягає на даному турпродукті, то варто розрахувати можливі варіанти дій, щоб зменшити негативні наслідки. Наприклад, найняти приватну охорону, що буде супроводжувати туриста в районі, де відзначена висока криміногенність.

При поїзді турфірма повинна проробити схему безпеки запропонованого туру, визначити рівень і ступінь загрози. У цьому випадку також варто звести всі небажані фактори в одну таблицю (таблиця 2).

Таблиця 1

Загальний рівень загрози туризму й оцінка країни з погляду безпеки

Види погроз	Оцінка*	Особливості	Заходи для турфірм і туристів	Підсумок/ дія
1	2	3	4	5
Біологічна загроза				
Санітарна (біологічна) ситуація		Комахи – мухи, малярійні комарі, таргани, жуки-короїди, грибки, цвіль	Обробляти вантажі, багаж санітарними засобами, перевіряти власний багаж	Підписати контракт із санітарно-епідеміологічною службою
Медичний контроль/ епідеміологічна небезпека		Жовта лихоманка, малярія, дизентерія, грип	Обов'язкові щеплення, взяти в дорогу санітарно-гігієнічні засоби, ліки	Сертифікат на щеплення, консультація лікаря
Соціальна погроза				
Кримінальна ситуація і суспільна безпека		Кишенькові крадіжки, проституція, наркоманія	Правила збереження документів, грошей, цінностей, багажу, уникати райони з високим рівнем злочинності	Робота з правоохоронними службами і приватною охороною
Культурний антагонізм місцевого населення		Ісламські традиції, консерватизм у поведінці	Не вдятися, як це не прийнято в даній країні, поводитися відповідно до місцевих традицій (не палити, не пити спиртне)	Провести роз'яснювальну роботу з туристами, одержати доступ до осіб, що здатні у випадку непорозуміння залагодити інциденти
Ворожість до іноземців		Нелегальні емігранти займають місцеві робочі місця	Прагне показати, що турист має намір повернутися на батьківщину	Робота з місцевими організаціями
Політичні загрози				
Безладдя, мітинги, політичний конфлікт		Проводяться страйки в країні, мітинги опозиції, міжнародні зіткнення	Уникати райони, де відбуваються політичні заходи, зіткнення демонстрації з поліцією	Розробити безліч маршрутів з метою запобігання зустрічей з непередбаченою ситуацією
Поліцейський / прикордонний контроль, переслідуван		Перевірка документів, вимагання грошей за відсутність реєстрації	Забезпечити туриста всіма необхідними документами, у разі потреби продовжити візу чи забезпечити	Працювати з поліцією і прикордонною службою з метою запобігання утиску

ня силових структур			виїзд туриста	туристів
Митний бар'єр		Проблеми з вивозом несертифікованої продукції, сувенірів, валютних цінностей, виробів старовини і мистецтва, а також ввозу окремих товарів понад ліміт (сигарет, спиртних виробів, електроніки)	Ознайомитися з порядком ввозу і вивозу цінностей, предметів, забезпечити товари необхідними супровідними документами	Постійний контакт із митними органами й одержання інформації про зміну в митному законодавстві
Економічні загрози				
Валютна політика		Різниця між курсом офіційні і нелегальної, труднощі з обміном	Роз'яснити, що існує кримінальна відповідальність за порушення правил валютних операцій	Погодити дії з банками для безпечної конвертації валюти
Наявність товарів, продуктів харчування		Проблеми з м'ясними і молочними виробами	Доставляти продукти харчування з інших регіонів/ країн	Відрегулювати питання імпорту продуктів харчування з державними органами
Рівень цін на транспортні і готельні послуги		Високі ціни на 3-х зіркові готелі, проблеми з придбанням авіаквитків	Передбачити в контракті знижку на готельні послуги, щоб турист не пішов у неліцензовані приватні будинки, проробити питання авіаквитків з агентами авіакомпаній	Підписати відповідні договори й угоди з підприємствами туризму
Наявність іншої інфраструктури туризму (зв'язок, автопрокат, харчування, магазини)		Неможливість оперативного зв'язку з поліцією, пожежною охороною, медичними установами	Стільниковий і пейджерний зв'язок, рація	Укласти домовленість з підприємствами, що надають стільниковий і пейджерний зв'язок, одержати дозвіл на використання переносних рацій
Податки на		Ціни в музеї, на	Робота з місцевими	Передбачити

туристів		транспорт й інші послуги для іноземців відрізняються на ціни для місцевих жителів, турист зобов'язаний платити визначену суму за своє перебування в країні (наприклад, у Бутану ця сума досягає 200 доларів у добу)	агентствами і підприємствами з надання знижок і пільг для відвідувачів	можливі знижки
Інфраструктурні загрози				
Відсутність рятувальної служби в горах		Відсутні вертольоти, провідники, альпіністи, немає карт гірських стежок	Робота з органами МЧС, місцевими жителями, залучення провідників	Договір з авіазагоном, медслужбою
Відсутність екстреного зв'язку		Радіосигнали погано уловлюються в умовах гір	Придбати могутню радіостанцію, забезпечити телефонний зв'язок з пунктами	Договір з місцевими службами порятунку, у тому числі одержання дозволу на радіочастоти

* Примітка: оцінки виставляються середні туроператором разом з експертами і туристами, що раніше побували в даній країні; значення "0" – відсутність складностей, "10" – високе значення (труднощі, складності).

Таблиця 2

Оцінка небезпеки і міри запобігання

Аспекти	Погроза	Заходи безпеки
Фінансові	Складності з обміном валюти: низький курс чи не завжди працюють каси обміну	Узяти кредитні картки чи попередньо обміняти валюту в банку
Транспортні	Недійсні національні права для водіння автомобілем	Одержати міжнародні чи найняти приватного шофера
Готельні	"Зоряна" класність завищена, ціни занадто високі	Передбачити кілька варіантів розміщення
Суспільна охорона	Криміногенне місто, високий рівень вуличної злочинності	Ужити заходів особистої обережності, довідатися адреси поліції

Згрупувавши ці фактори і визначивши контрзаходи, можна потім бути упевненим, що неочікувані ситуації не застануть зненацька.

При розробці правил кримінальної безпеки туроператору необхідно постійно працювати з правоохоронними службами країни перебування. Для початку необхідно одержати вичерпну статистику про злочинність у даній країні (кількість злочинів по видах в абсолютному значенні й у відносному – на душу населення, відсоток розкривання й ін.), а

також про особливості функціонування поліції. У деяких країнах існує туристська поліція – спеціальний підрозділ, що займається винятково проблемами іноземних відвідувачів. Разом з цими службами необхідно розробити програму захисту туристів від місцевої злочинності, постачити туриста усією вичерпною інформацією про правила поведінки в даній країні. Попередня і постійна робота з правоохоронними службами країни, перебування туристів є головним завданням турфірми, що прагне створити всі умови для безпеки.

Розробка маршрутів територіями, де росте безліч рослин, у тому числі й отруйних, повинна проходити з погляду санітарної безпеки. Тут важливий зв'язок туроператора з місцевими рятувальними, медичними і біологічними службами, що допомагають, як населенню, так і відвідувачам. Фахівці можуть дати статистику нещасливих випадків у зв'язку з отруєннями від тих чи інших отруйних рослин, рекомендувати більш безпечні стежки чи пояснити, які міри необхідно прийняти у випадку отруєння. Рекомендується, щоб турфірми, що розробляють природознавчі й екологічні тури, особливо ботанічні, ознайомлювали туристів з потенційною загрозою. Бажано, щоб тур очолював фахівець-біолог, що може дати кваліфіковану оцінку зібраним рослинам чи оцінити ступінь загрози життю і здоров'ю туристів з боку місцевої флори і фауни, зробити першу медичну допомогу. Іноді держави, з метою запобігання санітарної епідемії, забороняють виїжджати туристу з країни, де відбувся спалах захворювань у тварин (коров'ячий сказ, ящур), причому не дивлячись на те, що людина могла і не стикатися з інфікованими, однак у його одязі, речах можуть знаходитися небезпечні мікроорганізми.

Крім того, варто звертати увагу на товар при його купівлі в ремісничих майстернях чи у магазинах, насамперед на сертифікат якості. Цей документ свідчить, що він не є санітарно небезпечним, його можна перевозити в інші країни. Тому при митному огляді в аеропорті чи залізничному вокзалі завжди необхідно тримати наготові документи, що свідчать про купівлю товару з відповідними сертифікатами якості. Наприклад, у Чилі й Аргентині дозволений вивіз виробів з вовни і шкіри, прикрас, сувенірів у межах особистих потреб, при цьому потрібно пред'явити квитанцію магазину, де були куплені ці вироби.

Таким чином, кожен турмаршрут необхідно планувати з урахуванням тієї обставини, що турист добровільно чи мимоволі може нести біологічну загрозу тій чи іншій країні. Тому, туроператор повинний скласти список:

- заборонених для перевезення продуктів харчування, рослинних і тварин матеріалів, організмів;
- заходів щодо санітарної обробки багажу;
- визначення місць, куди вхід туристу небажаний (епідемії).

Також туристична фірма повинна подбати про медичну безпеку, тобто прийняти ряд профілактичних заходів, спрямованих на охорону здоров'я туриста під час подорожі. Людина, яка відправляється за межі своєї рідної країни, не завжди задумується про можливі ситуації, пов'язані з її самопочуттям і, тим більше, якихось трагічних наслідків. Тим часом, світова статистика свідчить, що хвороби і смертельні наслідки переслідують не менше 3% усіх подорожуючих. Тому необхідно розглянути питання медичної безпеки в трьох аспектах:

- страховка, оскільки наявність цього документа дозволяє звернутися до лікаря в країні перебування й оплатити необхідні послуги;
- дотримання правил особистої гігієни і санітарії;
- виконання попередніх процедур з безпеки здоров'я, зокрема, одержання щеплень.

При подорожі в іншу країну співробітники турфірми зобов'язані пояснити туристам, як знайти кваліфікованого лікаря, куди звертатися в крайніх випадках. Туристу

корисно мати у своїх дорожніх документах, на випадок непередбачених обставин, бланк, де вказуються основні дані про стан здоров'я (група крові, можливі алергійні реакції, медичні проблеми і рекомендації).

Виходячи з усього вищезазначеного, можна дати наступні рекомендації туристичним фірмам для забезпечення безпеки туристів під час подорожі:

1) будь-який тур повинний перевірятися на всі параметри безпеки, в іншому випадку він не може бути реалізований на туристському ринку;

2) надавати туристам повну інформацію про організацію туру, їхніх правах і обов'язках, про специфіку країни, харчування, розміщення, відносини місцевих жителів до іноземців;

3) уживати заходів із забезпеченням базового страхування туристів на випадок основних ризиків, з якими вони зіштовхуються (хвороба, крадіжка, репатріація) і, зокрема, стимулювання угод у цій області, особливо між страховими компаніями, усіма туристськими підприємствами й іншими зацікавленими сторонами (населенням, владою), що дозволило б туристам забезпечити достатнє страхування за зниженими цінами;

4) розробляти заходи і механізми з здійснення охорони життя і майна туристів, регулювати всі процеси, що відбуваються під час подорожі з метою недопущення негативних наслідків.

Література

1. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник/За ред.-проф. І.М. Школи. – Чернівці, 2003. – 596 с.
2. Менеджмент туризму: Основы менеджмента: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003.- 352 с.
3. Барчукова Н.С. Международное сотрудничество государств в области туризма. – М.: Междун. отношения, 1986.- 325 с.
4. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 302 с.
5. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб.пособие. – Минск: Изд-во БГЭУ, 1999. – 644 с.
- Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Учебное пособие. – М.: НОЛИДЖ, 1996.