

**УДК 368.971**

## ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО СТРАХОВАНИЯ В РОССИИ

Данилова А.С.

Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина (603002, Нижний Новгород, ул. Ульянова, 1), e-mail: aleshka.danilova@yandex.ru

Аннотация. Статья посвящена рассмотрению актуальных вопросов туристского страхования, востребованным ввиду того, что многие российские туристы, отправляясь в путешествие, не оформляют туристическую страховку, тем самым подвергая себя большому риску. Выезжая в путешествие, турист попадает в непривычные для него условия, что является большим стрессом для организма, уже в этом случае ему может понадобиться медицинская помощь. Наиболее частыми страховыми случаями являются гастроэнтерит, гипертермия (в странах с жарким климатом), травмы, полученные на горнолыжных курортах, заражение различными инфекциями ввиду антисанитарии, аварии на арендованных автомобилях, зубная боль. Одной из главных особенностей туристического страхования российскими гражданами является то, что большинство туристов не пользуются услугами страховых компаний перед выездом за рубеж. Причины данного явления рассмотрены в статье, наравне с проблемами приобретения страховки российскими туристами. Рассмотрены программы оформления туристической страховки крупнейшими российскими страховыми компаниями, такими как СПАО «Ингосстрах», Росгосстрах, Страховой дом ВСК.

Ключевые слова: туристическое страхование, страховой случай, проблемы туристического страхования, страховые компании.

## PROBLEMS OF APPLICATION OF TOURISM INSURANCE IN RUSSIA

Danilova A.S.

Nizhny Novgorod State Pedagogical University (603002, Nizhny Novgorod, Ulyanov street, 1) e-mail: aleshka.danilova@yandex.ru

Annotation. The article is devoted to the topical issues of tourism insurance, which are in demand due to the fact that many Russian tourists, going on a trip, do not issue travel insurance, thereby exposing themselves to great risk. Traveling on a journey, a tourist gets into unusual conditions for him, which is a great stress for the body, in this case, he may need medical assistance. The most frequent insurance cases are gastroenteritis, hyperthermia (in countries with a hot climate), injuries sustained in ski resorts, infection with various infections due to unsanitary conditions, accidents on rented cars, toothache. One of the main features of tourist insurance by Russian citizens is that most tourists do not use the services of insurance companies before going abroad. The reasons for this phenomenon are considered in the article, along with the problems of purchasing insurance by

Russian tourists. Programs of registration of tourist insurance by the largest Russian insurance companies, such as СПАО "Ingosstrakh", Rosgosstrakh, VSK Insurance house are considered.

Key words: tourist insurance, insurance case, problems of travel insurance, insurance companies.

Актуальность проблемы. Согласно статистике последних лет, наблюдается рост количества несчастных случаев за рубежом и при путешествиях в пределах России, в том числе тяжелых – включая летальный исход. Страховые случаи часто происходят в Турции, Таиланде, Египте, однако крайне остро стоит проблема страхования при туризме в пределах Российской Федерации, так как по данным ВВС (Всесоюзный союз страховщиков) менее трех процентов россиян, путешествующих в пределах России, оформили страховку в 2016 году. [4] Многие российские туристы, отправляясь в путешествие, не оформляют туристическую страховку, тем самым подвергая себя большому риску. Выезжая в путешествие, турист попадает в непривычные для него условия, что является большим стрессом для организма, уже в этом случае ему может понадобиться медицинская помощь.

Туристическое страхование. Страхование представляет собой денежные отношения, обусловленные риском наступления заранее оговоренных событий и опосредующие процесс формирования и использования денежного фонда с целью солидарной раскладки ущерба. [3] Туристическое страхование можно определить как специальную страховую программу, в рамках которой человек, выезжающий за пределы своей страны, страхует свою жизнь и здоровье. Стандартный полис страхования выезжающих за рубеж – это страхование медицинских и медико-транспортных расходов. В пределах страховой суммы этот полис покрывает расходы на организацию и оказание медицинской и/или медико-транспортной помощи в случаях, признанных страховыми, и произошедших в стране временного пребывания. Наиболее частыми страховыми случаями являются гастроэнтерит, гипертермия (в странах с жарким климатом), травмы, полученные на горнолыжных курортах, заражение различными инфекциями ввиду антисанитарии, аварии на арендованных автомобилях, зубная боль. [2]

Туристская деятельность охватывает очень широкий спектр предоставляемых услуг (транспортировка, размещение, предоставление питания, экскурсионное обслуживание, спортивно-оздоровительные, лечебные и др. услуги) на предоставление которых в свою очередь оказывают существенное влияние множество факторов (природные, экономические, социальные, военно-политические факторы, эпидемии и др.), в связи с чем является одним из самых рискованных видов деятельности для жизни и здоровья человека.

В 21 веке туризм занял заметное место в экономике, его характеризуют опережающие темпы роста по сравнению с мировым экспортом товаров и услуг. По данным Всемирной

туристской организации в 2014 году экспортные поступления от международного туризма и пассажирского транспорта достигли 1,5 трлн долларов США [5]. Практика показывает, что с увеличением количества путешествующих и расширением географии поездок резко возрастает необходимость более полного учёта специфики поездок, спектра сложных (опасных) ситуаций, в том числе и чрезвычайных.

Чрезвычайная ситуация - это обстановка на определённой территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей [3]. Классификация чрезвычайных ситуаций по причинам возникновения представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Классификация чрезвычайных ситуаций

В основе травматизма от возникновения чрезвычайных ситуаций в туризме часто лежат организационно-психологические причины: низкий уровень профессиональной подготовки; недостаточное воспитание; невнимательность и забывчивость; слабая установка инструктора на соблюдение безопасности; допуск к экстремальным видам туризма лиц с повышенным риском травматизма; пребывание людей в состоянии утомления или других психических состояниях (истерическом, паническом, страха, испуга и т. д.). Осознание наличия многочисленных рисков возникновения чрезвычайных ситуаций при оказании туристских услуг побуждает туроператоров разрабатывать различные стратегии повышения устойчивости функционирования инфраструктуры туристской индустрии.

Реализация стратегии повышения устойчивости функционирования инфраструктуры туристической индустрии предусматривает системный подход при принятии управленческих решений в управлении безопасностью турпродукта, а именно:

- выявление потенциальных рисков и оценка возможности их предотвращения или минимизации возникновения;
- предупреждение возникновения рисков на основе их априорного анализа и оценки;
- недопустимость реагирования на риски только после произошедших чрезвычайных происшествий;
- создание эффективных управленческих инструментов и механизмов по устранению рисков [4].

В связи с расширением географии и количества туров увеличивается возможное число возникновения чрезвычайных ситуаций, которые довольно сложно поддаются предсказанию и анализу последствий. Примерами таких чрезвычайных ситуаций могут быть разрушительное цунами в Таиланде, авария в результате землетрясения и цунами на атомной станции в Японии, пожары на территории Российской Федерации (Хакассия, Бурятия и др.), апрельское землетрясение в Непале, уже унёсшее более 7500 жизней, в том числе двух туристов из России – во всех этих чрезвычайных ситуациях прослеживается неподготовленность государств к ударам стихии, отсутствие чёткой стратегии действий у местного населения и туристов – всё это привело к многочисленным жертвам.

При организации туров (особенно в районы повышенной вероятности возникновения чрезвычайных ситуаций) необходимо соблюдать все положения федерального законодательства, постановлений Правительства Российской Федерации, местных органов власти, правил, положений, инструкций и рекомендаций, провести превентивный анализ рисков, связанный с изучением того, что может случиться и что за этим последует, а также снизить риски в практической деятельности турфирмы путём коммерческого страхования и созданием резервного фонда для возможной ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

В ходе стратегического планирования турпродукта специалисты туроператора должны в соответствии с реализуемыми ими направлениями деятельности разработать программу по обеспечению безопасности тура, которое предусматривает выполнение большого комплекса работ: физическая, тактическая, техническая и специальная подготовка участников и руководителей маршрута, разведка, разработка и оборудование туристских маршрутов, материально-техническое, страховое и медицинское обеспечение туристских групп, обязательная организация туристских консультаций, проверок и контроля, при необходимости оказание оперативной помощи, проведение поисково-спасательных работ и

др. Виды необходимых мероприятий по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях определяются в зависимости от вида туризма, конкретной обстановки на маршруте и статистики несчастных случаев с туристами. Знание особенностей возникновения потенциальных опасностей позволит туристам заранее подготовиться и этим существенно повысить уровень безопасности.

Важным стратегическим направлением повышения безопасности турпродукта является учёт человеческого фактора. Туристы и отдыхающие очень часто сами нарушают регламентированные правила, распоряжения инструктора-проводника, что приводит к возникновению несчастных случаев. Для повышения уровня безопасности туристам необходимо знать основные приёмы поиска и спасения терпящих бедствие на маршруте, уметь своевременно оказать первую помощь пострадавшим. Со стороны туроператора должно отводиться большое внимание подготовке руководителя группы на маршруте, который должен обладать необходимым уровнем знаний, умений, навыков и опыта для проведения туристских маршрутов (особенно в районы повышенной вероятности возникновения чрезвычайных ситуаций), создания устойчивого психологического климата в группе, управления группой в экстремальных ситуациях, иметь запасные варианты прохождения маршрута, уметь выбрать безопасный путь, организовать эффективную страховку и самостраховку.

Существенной составляющей обеспечения безопасности является разработка туристской организацией внутрифирменного стандарта, например, в виде «Программы обеспечения безопасности туров» в соответствии с государственными и международными нормативными актами, описанием функциональных обязанностей должностных лиц по обеспечению безопасности жизни и здоровья туристов.

Ещё одним шагом к повышению безопасности турпродукта является создание и внедрение автоматизированных систем стратегического анализа и контроля безопасности ресурсов туристического пакета. К числу первичных направлений автоматизированного контроля как функции формирования безопасных условий в турах можно отнести:

- моделирование выполнения заданий по безопасности прохождения маршрута или пребывания туристов в рекреационной зоне;
- анализ каждой операции выполнения программы тура;
- соблюдение технологии выполнения программы тура [4].

Главной стратегией обеспечения безопасности в туризме является превращение повышения безопасности в устойчивую тенденцию, исключив за счёт предупредительных мер саму возможность возникновения аварий и происшествий.

Проблемы туристического страхования в России. Одной из главных особенностей туристического страхования российскими гражданами является то, что большинство туристов не пользуются услугами страховых компаний перед выездом за рубеж. Существует несколько причин данного явления [1]. Во-первых, низкий уровень платежеспособности. Зачастую российские туристы приобретают только в случае обязательного условия при получении визы, так как цена страховки сильно утяжеляет по стоимости туристический продукт. Во-вторых, существует проблема страховой неграмотности. В-третьих, недостаток страховых сумм. Один день пребывания в клинике в Турции составляет сумму до 100 у.е., а это значит, что при серьезных заболеваниях запланированная сумма окажется недостаточной. В-четвертых, страховщики включают в полисы франшизы по медицинским расходам, как правило, на 50 у.е. Однако российский турист, знающий о наличии франшизы, будет откладывать время обращения за медицинской помощью до появления серьезных угроз его здоровью, ввиду его сомнений по поводу того, кем будет оплачиваться обращение к врачу. [4] Также Российский Союз туриндустрии отмечает, что в Законе об основах туристской деятельности мало внимания уделяется финансовому обеспечению ответственности туроператоров. В настоящее время в этом направлении ведется работа, Российский Союз Туриндустрии предлагает страховать ответственность туроператора по каждому договору. Сейчас застрахована ответственность по всем договорам, и если пострадавших от действий туроператоров будет много, они не получат полного возмещения своих убытков.

Сравнение программ туристического страхования. В настоящее время существует множество страховых компаний, однако мы рассмотрим наиболее крупные – СПАО «Ингосстрах», Росгосстрах, Страховой дом ВСК. Туристическое страхование, которое предоставляет «Ингосстрах», включает в себя организация медицинской помощи или компенсация расходов в поездке на амбулаторное и стационарное лечение, однако застрахованность от несчастного случая не входит. Если рассчитать стоимость страховки на среднестатистическую семью, состоящую из родителей 40 и 42 лет и двух детей 17 лет и 4 лет, совершающую поездку в Турцию сроком на 20 дней, то получается сумма на 7758 рубля и покрытием 50000 долларов. Дополнительно можно застраховать багаж, включить страхование от несчастного случая, дорожке всего является страхование на случай отмены поездки суммой на 8000 рублей. [6] При оформлении страховки в Росгосстрахе предоставляется возможность оформить дополнительное страхование при наличии хронических заболеваний, проблем с алкоголем, а также при беременности. Если рассчитать стоимость при том же возрасте и составе семьи и количестве дней только при поездке в Таиланд, то компания предоставляет три программы: Эконом – сумма 11156 рублей,

покрытие – 35000 долларов, Комфорт – сумма 14910 рублей, покрытие – 50000 долларов, Премиум – 23252 рублей, покрытие – 100000 долларов. [5] Данный расчет приводится без учета страхования багажа, отмены поездки и прочих дополнительных услуг. Компания ВСК при названных условиях только при поездке в Египет предоставляет три пакета: Базовый – 5573 рубля, покрытие – 40000 долларов, Рекомендуемый – 8669 рублей, покрытие – 50000 долларов, Максимальный – сумма 15968 рублей, покрытие 100000 долларов. При этом пакет Рекомендуемый включает в себя юридическое сопровождение, задержку рейса и стоматологию. Если включить в страховку занятие дайвингом, что очень распространено в Египте, то сумма этой услуги будет составлять 8668 рублей. [7]

В заключении можно отметить, что туристические поездки за рубеж являются сами по себе достаточно дорогим удовольствием, а необходимость туристического страхования становится неподъемной для большинства российских граждан. Однако важно учитывать, что дороговизна туристического страхования не исключает высокой степени риска при поездках за рубеж и ее необходимость продолжает оставаться актуальной.

#### Литература:

1. Крайнова О. Improving the competitiveness of services in the definitions of service logistics: adaptation to the enterprises of tourism and hospitality industry // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2016. № 1. С. 160-162.
2. Крайнова О.С. Инновационный потенциал сервисной логистики в управлении потоками предприятий индустрии туризма и гостеприимства: формирование системы ценностных уровней туристского продукта. В сборнике: Индустрия туризма и сервиса: состояние, проблемы, эффективность, инновации. сборник статей по материалам II Международной научно-практической конференции. 2015. С. 25-31.
3. Куликович М.А., Крайнова О.С. К вопросу о необходимости повышения устойчивости функционирования инфраструктуры туристической индустрии при чрезвычайных ситуациях. В сборнике: Экономика, право, образование: региональный аспект. сборник научных трудов IX межвузовской научно-практической конференции. 2015. С. 166-171.
4. Новичков И. С. Особенности рынка туристического страхования и пути повышения его объемов в России // Интерактивная наука. 2017. № 8 (18). С. 42-44.
5. Официальный сайт ОАО Росгосстрах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://www.rgs.ru> (дата обращения: 19.04.2018)
6. Официальный сайт СПАО Ингосстрах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – URL: <https://www.ingos.ru> (дата обращения: 19.04.2018)

7. Официальный сайт Страховой дом ВСК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – URL: <https://www.vsk.ru> (дата обращения: 19.04.2018)