

УДК 379.85

Заваріка Г. М.*dgalina_10@ukr.net, ORCID ID: 0000-0001-5601-9331**ResearcherID: AAQ-7806-2021**д.геогр.н., доцент, професор кафедри міжнародної економіки і туризму,**Східноукраїнський національний університет**імені Володимира Даля, м. Северодонецьк***Денищенко Л. В.***d_lu@ukr.net, ORCID ID: 0000-0002-8160-7343**ResearcherID: AAY-4363-2021**старший викладач кафедри міжнародної економіки і туризму,**Східноукраїнський національний університет**імені Володимира Даля, м. Северодонецьк***Косенко В. В.***kosenkovalerie@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-9197-5801**здобувач освіти рівня «магістр»,**Східноукраїнський національний університет**імені Володимира Даля, м. Северодонецьк*

ПРАВОВІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ БЕЗПЕКИ ДІЛЬНОСТІ У СФЕРІ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Анотація. Сучасні тенденції розвитку туристичного бізнесу та супутніх галузей, у тому числі готельна індустрія, а також нові умови існування та розвитку бізнесу потребують детального вивчення та використання у повсякденній господарській діяльності міжнародних та національних норм організації надання безпечних послуг для клієнтів. Сьогодні ми спостерігаємо зростання всіх видів туризму, у тому числі екстремального, що, на жаль, сприяє збільшенню вірогідності настання нещасних випадків під час туристичних подорожей, заходів тощо. Засоби масової інформації розповідають про численні випадки пожеж, які відбуваються у закладах тимчасового проживання та харчування. На жаль, держава не вимагає від підприємств туристичної галузі та страхувальників туристів інформації щодо кількості постраждалих або тих, хто загинув під час туристичних подорожей, тому суспільство дізнається про них тільки завдяки суспільного розголосу. За всю історію існування організованого туризму міжнародними структурами було розроблено низку документів, що надають державам та підприємствам галузі гостинності чіткі рекомендації щодо ведення безпечного бізнесу, якісного обслуговування клієнтів. Національне законодавство у сфері туризму теж вимагає від суб'єктів підприємницької діяльності створення безпечних умов у наданні послуг трансферів, проживання, харчування, а також під час екскурсій та інших туристичних заходів. Україною було ратифіковано значну кількість міжнародних документів та стандартів у цьому аспекті. Але сьогодні діяльність туристичних підприємств в організації та впровадженні норм і вимог безпечності у наданні послуг скоріше є номінальною або відсутня взагалі. Із кінця 2019 р. до загальноновідомих небезпек, від яких повинні мати профілактику заклади гостинності, додалася загроза розповсюдження всесвітньої пандемії, що викликана вірусом COVID-19, і це вимагає впровадження додаткових заходів для бізнесу надання послуг. У дослідженні розглянуто основні міжнародні та національні правові документи, що регулюють питання безпеки надання туристичних послуг, з'ясовано стан рівня безпечності в туризмі в Україні та надано рекомендації щодо підвищення цього рівня та надання якісних і безпечних туристичних послуг у цілому. Визначено наступні кроки щодо подальшого вивчення та розвитку теми безпеки туристичних заходів та послуг готельних підприємств як чинника підвищення їхньої якості.

Ключові слова: туристичний бізнес, законодавство, загрози, вимоги, безпека.

Zavarika Halyna*dgalina_10@ukr.net, ORCID ID: 0000-0001-5601-9331**ResearcherID: AAQ-7806-2021**Doctor of Geographical Sciences, Associate Professor, Professor at the Department International Economics and Tourism, Volodymyr Dahl East Ukrainian National University, Severodonetsk***Denyshchenko Liudmyla***d_lu@ukr.net, ORCID ID: 0000-0002-8160-7343**ResearcherID: AAY-4363-2021**Senior Lecturer at the Department of International Economics and Tourism, Volodymyr Dahl East Ukrainian National University, Severodonetsk***Kosenko Valeriia***kosenkovalerie@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-9197-5801**Master's degree in Tourism, Volodymyr Dahl East Ukrainian National University, Severodonetsk*

LEGAL AND ORGANIZATIONAL PRINCIPLES OF SECURITY OF ACTIVITY IN THE FIELD OF TOURIST AND HOTEL BUSINESS IN UKRAINE

Abstract. *Current trends in the tourism business and related industries, including the hotel industry, as well as new conditions of existence and business development require detailed study and use in everyday business activities of international and national standards for the provision of safe services to customers. Currently, we see an increase in all types of tourism, including extreme, which, unfortunately, increases the likelihood of accidents during tourist trips, events and more. The media report on numerous fires that occur in temporary accommodation and catering establishments. Unfortunately, the state does not require tourism companies and tourist insurers to provide information on the number of victims or those who died during tourist trips, so society learns about them only through publicity. Throughout the history of organized tourism, international organizations have developed a number of documents that provide states and enterprises in the hospitality industry with clear recommendations for safe business, quality customer service. National legislation in the field of tourism also requires businesses to create safe conditions in the provision of transfer services, accommodation, meals, as well as during excursions and other tourist activities. Ukraine has ratified a significant number of international documents and standards in this aspect. But today the activity of tourist enterprises in the organization and the implementation of norms and requirements of safety in the provision of services is rather nominal or absent at all. From the end of 2019, the well-known dangers that hospitals must prevent are compounded by the threat of a global pandemic caused by the COVID-19 virus, which requires additional measures for the service business. This study examines the main international and national legal instruments that currently regulate the security of tourism services, clarifies the current state of security in tourism in Ukraine and provides recommendations for improving this level and providing quality and safe tourism services in general. The authors outlined their plans for further development of research in this area, which will be conducted in order to find ways to reduce the level of security in the field of tourism and hotel and restaurant services, which will be an indicator of improving the quality of these services.*

Key words: tourism business, legislation, threats, requirements, security.

JEL Classification: J48, J53, K32, L82

DOI: <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-3-4>

Постановка проблеми. Туризм – одна з найпоширеніших форм активного та розвиваючого відпочинку, який, без сумніву, сприяє і зміцненню здоров'я, і гармонійному розвитку особистості. Наявні тенденції збільшення туристичних потоків у світі та в Україні (абстрагуючись від короткочасної кризи, яка викликана пандемією COVID-19) підштовхують як держави, так і туристичний біз-

нес шукати шляхи розширення напрямів та асортименту туристичних маршрутів і послуг, а також підвищення рівня їхньої якості, у тому числі і вирішення питань збереження життя та здоров'я мандрівників. Як виявилось, дотичні до питань збереження життя та здоров'я туристів підприємства та державні структури не повинні збирати такі дані та представляти їх на загальний аналіз.

Майже непомітна і відповідна світова статистика. Суспільство дізнається лише про випадки, які з певних обставин стають відомими через засоби масової інформації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання безпеки туристів під час туристичних подорожей та заходів уже розглядали українські вчені О.П. Паламаренко, В.Ф. Кифяк, Є.В. Козловський, Г.М. Заваріка, П.А. Горішевський та ін. Науковці доводять необхідність організації безпечних умов у турах та під час проведення екскурсій, наголошують на необхідності інформування та страхування туристів та екскурсантів від можливих загроз під час подорожей, перебування на маршрутах і відвідування заходів та атракцій. Але значна кількість туристичних підприємств та їхніх клієнтів сьогодні не має повного уявлення про правила безпечної поведінки під час подорожей, про міру особистої відповідальності мандрівника за нещасні випадки та відповідальність туристичних фірм за неякісний супровід щодо всіх видів безпеки. Більшість подорожуючих, сподіваючись на удачу та з метою економії коштів, не вважають за доцільне користуватися послугами страхування в туристичних заходах, якщо це не є обов'язковою умовою. Страхування часто викликає негативне відношення і недовіру до виконання договірних умов. Досі існують представники туристичного бізнесу, які не виконують зобов'язання зі своєчасного інформування туристів про правила безпечної поведінки під час заходів та подорожей. Небажання суб'єктів туристичної діяльності виконувати вимоги до створення та проведення безпечних заходів може призвести до нещасних випадків, травм та летальних випадків, за які мають нести відповідну відповідальність.

Постановка завдання. Метою дослідження є розгляд чинних міжнародних та національних правових норм щодо організації безпечних умов перебування туристів у подорожах та інших заходах, визначення суб'єктів та ступеню відповідальності у разі нещасних випадків під час перебування в турах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020», яка створювалася як орієнтир державного розвитку України, визначила впевнений перехід національної економіки та суспільства на якісно новий рівень за чотирма векторами: розвитку, безпеки, відповідальності та гордості. Вектор гордості вбачає залучення серед інших туристичної галузі, оскільки саме вона в більшості країн світу впевнено та стабільно приносить значні фінансові надходження, гарантує створення нових робочих місць, гарантує міжнародний розвиток України в економічному та суспільному сенсах, розвиває малий та середній бізнес тощо. Туристична галузь має безліч можливостей для знайомства туристів

зі всього світу з українською землею, історією, культурою та національним характером – це й є наша гордість. Усе визначене всебічно сприяє поліпшенню іміджу України на міжнародній арені.

Такий перехід можливий лише за умови наявності в країні сучасної та надійної організації системи безпеки туризму. Питанням забезпечення безпеки туризму займаються суб'єкти права не лише в країні, а й на міжнародному рівні.

Сьогодні існує низка міжнародних організацій, які тривалий час і постійно працюють над цим питанням: Міжнародна організація праці (МОП), Міжнародна організація громадянської авіації (ІКАО), Міжнародна асоціація повітряного транспорту (ІАТА), Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), Організація об'єднаних націй з питань освіти, науки і культури (ЮНЕСКО), Організація економічної співдружності і розвитку (ОЕСР), Міжнародна морська організація (ММО), Програма ООН з питань довкілля (ЮНЕП), Міжнародна організація кримінальної поліції (ІНТЕРПОЛ) [1, с. 205, 207–209, 233, 234, 244, 282].

Основні напрями діяльності міжнародних організацій та їхні функціональні завдання з безпеки туризму показано на рис. 1.

Важливу роль у залученні міжнародної спільноти до вирішення питань безпеки в туризмі на протязі більше ніж століття відіграють міжнародні організації шляхом організації відповідних конференцій із залученням світових фахівців. Основні положення підсумкових документів конференцій, що ратифіковані та використовуються Україною, викладено в табл. 1.

Сьогодні в Україні діє Закон України «Про туризм», який регулює у тому числі й питання безпеки туристів під час подорожей та заходів. Цей правовий документ зобов'язує суб'єктів туристичної діяльності організувати та здійснювати такі види діяльності, як:

- організація безпечних умов трансферу та перебування туристів у закладах тимчасового проживання в рамках туру, облаштування трас походів, екскурсій, територій проведення анімаційних заходів та змагань, забезпечення туристів справним спорядженням, інвентарем тощо;

- знайомство та навчання туристів засобам профілактики від травм та нещасних випадків, проведення інструктажів із надання першої медичної допомоги, а також інформування про потенційні джерела небезпеки, які визначаються характером маршруту та поведінкою туристів;

- контроль суб'єкта туристичної діяльності за підготовкою туристів до подорожей та туристичних заходів;

- надання необхідної інформаційної допомоги туристам, що зазнають лиха, транспортування потерпілих та організація медичної допомоги;

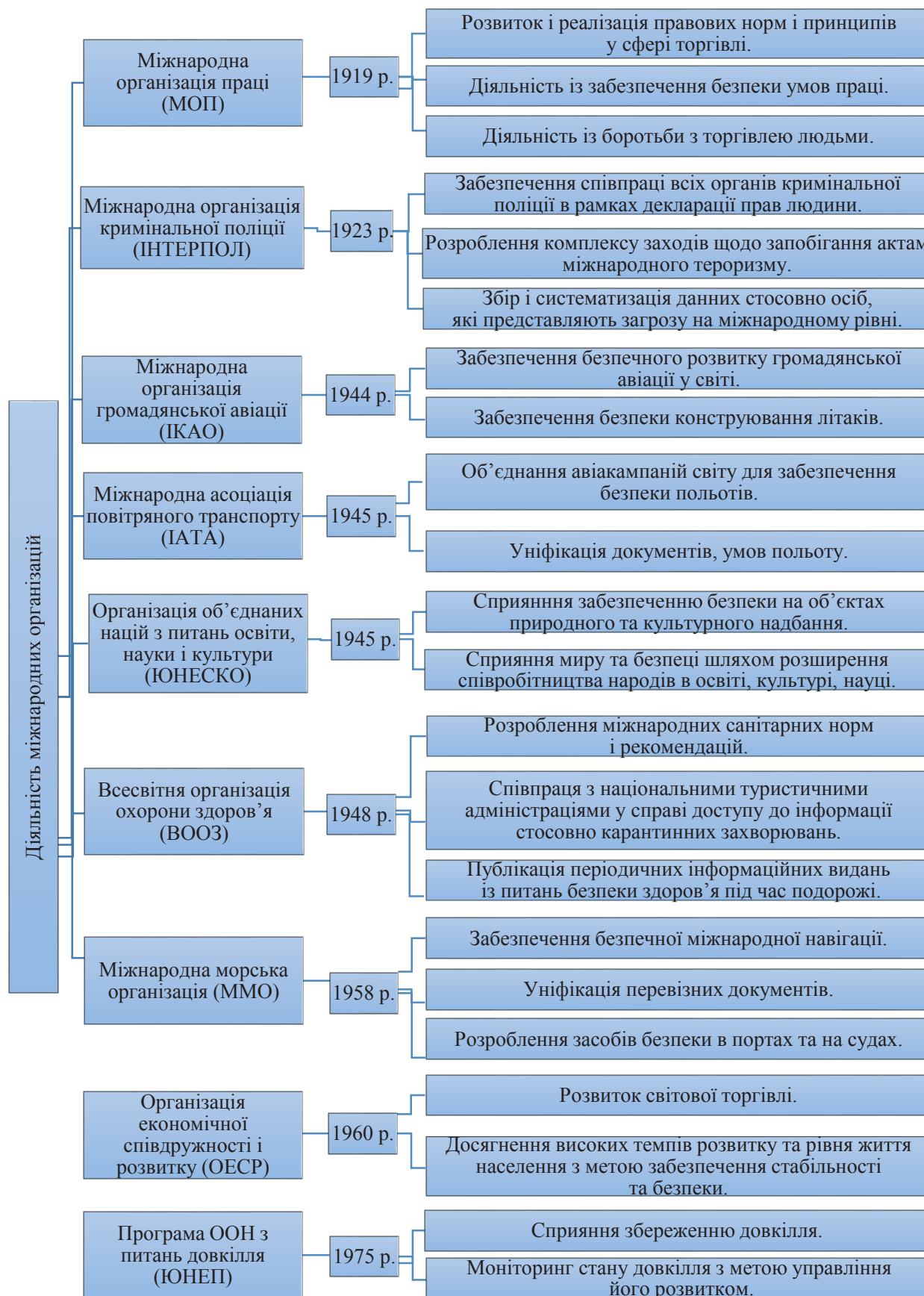


Рис. 1. Напрями діяльності міжнародних організацій для організації безпеки туризму [1]

Таблиця 1

Аспекти безпеки туризму в міжнародних документах

Назва документа	Час прийняття	Місце створення	Основні тези
Загальна декларація прав людини	1948 р.	Нью-Йорк (США)	– кожна людина має право на відпочинок, вільний час, включаючи обмеження робочого часу та періодичні сплачувані відпустки; – кожна держава несе основну відповідальність і обов'язок захищати всі права і свободи людини [7]
Заключний акт СБСЕ	1975 р.	Гельсінки (Фінляндія)	Держави – учасниці Угоди висловлюють наміри заохочувати розвиток туризму шляхом розгляду в позитивному дусі питань, пов'язаних із забезпеченням безпеки міжнародного туризму як основної умови його розвитку [8]
Манільська декларація з міжнародного туризму	1980 р.	Маніла (Філіппіни)	Всесвітня туристична організація включає в програму своїх дій питання вивчення безпеки туризму в світі, існуючих норм і поточної практики у цій галузі, а також вироблення загальних рекомендацій для їх упорядкування та підвищення безпеки туристських поїздок [9]
Хартія туризму	1985 р.	Мадрид (Іспанія)	Держави повинні: – забезпечувати безпеку туристів та їхнього майна за допомогою превентивних заходів і заходів захисту; – надавати кращі умови гігієни і доступу до служб охорони здоров'я, попередження інфекційних захворювань і нещасних випадків; – посилювати з метою захисту туристів заходи щодо попередження нелегального використання наркотиків; не допускати яких-небудь дискримінаційних заходів відносно туристів [10]
Гаагська декларація зі світового туризму	1989 р.	Гаага (Нідерланди)	Принцип 7. «Безпека, захист туристів і повага їх гідності є неодмінною умовою розвитку туризму. Звідси, держави в рамках своїх політичних і адміністративних систем повинні сприяти проведенню в життя своєї політики у сфері безпеки і захисту туристів» [11]
Декларація світової конференції міністрів з туризму	1994 р.	Осака (Японія)	Уряди відповідальні за поступальний розвиток туризму, зміцнення безпеки подорожей, захист туристів у сукупності з бережним ставленням до туристських ресурсів і навколишнього середовища [12]
Міжнародна декларація з безпеки туризму і зменшення ризиків при подорожі	1995 р.	Естерсунд (Швеція)	Питання спрощення туристських формальностей повинні бути у зв'язку із забезпеченням безпеки в туризмі та розробленням спільних варіантів рішення проблем [13]
Глобальний етичний кодекс туризму	1999 р.	Сантьяго (Чилі)	Завдання влади приймаючої сторони – забезпечити захист туристів та їхнього майна. Іноземні туристи повинні забезпечуватися необхідною інформацією, попередженнями, охороною, страховкою та допомогою в задоволенні їхніх потреб. Будь-які напади або загрози в адресу туристів повинні рішуче припинятися та каратися згідно із законодавством [14]
Стамбульська декларація Організації економічного співтовариства	2002 р.	Стамбул (Туреччина)	Учасники зустрічі підкреслили необхідність забезпечення безпеки міжнародного туризму [15]

Джерело: [1]

– розроблення та впровадження необхідних вимог безпеки під час організації та проведення походів з автомобільного, гірського, лижного, велосипедного, водного, мотоциклетного, пішохідного туризму та спелеотуризму [16; 2].

Під час туру та включених до нього заходів його учасники мають право на особисту безпеку, захист життя і здоров'я, власного майна, а також на одержання відповідної медичної допомоги та на відшкодування понесених матеріальних і моральних збитків, а також у разі невиконання або неналежного чи неповного виконання умов договору (контракту) на послугу. Зі свого боку, туристи зобов'язані дотримуватися визначених умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг, дотримуватися загальновідомих правил поведінки, не порушувати громадський порядок, дотримуватися вимог законів, які діють на території країни перебування, дотримуватися правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях проживання та перебування, відшкодувати збитки, завдані неправомірними діями.

Закон «Про туризм» гарантує туристам безпечне перебування на території України та зобов'язує саме суб'єктів туристичної діяльності створити такі умови або розробити систему заходів, що забезпечать визначену вимогу закону. Стаття 17 Закону України «Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України» передбачає обов'язкове медичне страхування туристів та їх страхування від нещасних випадків. На жаль, сьогодні немає такої вимоги щодо внутрішнього туризму [17].

Разом із власним законодавством Україна прийняла та зобов'язана виконувати такий міжнародний нормативно-правовий акт, як міждержавний стандарт (ГОСТ 28681.1-95) «Туристично-екскурсійне обслуговування» [18]. Цей документ визначає вимоги до організації та супроводження туристичних та екскурсійних послуг, що забезпечують безпеку життя та здоров'я туристів і екскурсантів, а також указує на методи їх контролю. Наприклад, у п. 4 вказано, що ризик для життя та здоров'я людини під час туристсько-екскурсійного обслуговування виникає в умовах існування джерел ризику та прояву дії даного джерела на небезпечному для людини рівні та схильності людини щодо впливу джерел небезпеки. Також у цьому стандарті визначаються такі чинники ризику під час туристичних заходів, як небезпека травм, пожеж, опроміненнь, хімічні та біологічні загрози, негативний для людини вплив навколишнього середовища, психофізіологічні навантаження, загазованість тощо.

Відомо, що найчастішим нещасним випадком під час подорожі у туристів є травматизм, що і визначає доцільність вивчення основних травмо-

небезпечних чинників. Серед них потрібно виділити переміщення механізмів і предметів біля туристичної групи, складний та нестійкий рельєф місцевості, що може спричинити зсуви порід, неправильно підібране та помилково використане туристичне спорядження й інвентар, невідповідні одяг та взуття, а також небезпечні атмосферні явища (наприклад, землетруси, злива, блискавки під час грози).

Зазначений вище стандарт визначає заходи, що суттєво знижують травмонезбезпечність туристичних заходів. Серед них найбільш суттєвими є такі:

- обов'язкове застосування захисних пристроїв та огорож під час використання рухомих механізмів та на небезпечних територіях;
- обов'язкове використання засобів індивідуального захисту (шоломів, страхувальних мотузок, респіраторів та ін.);
- постійне дотримання ергономічних та функціональних вимог до одягу та спорядження туристів;
- використання тільки повністю справного та сертифікованого обладнання, транспортних засобів;
- дотримання правил експлуатації інвентарю, що використовується під час маршруту, всіма учасниками заходу.

Своєчасне інформування туристів про чинники ризику та заходи щодо їх попередження повинно бути обов'язковим складником підготовки до заходу. Під час інструктажу мають бути використані всі можливі способи донесення такої інформації, зважаючи на вік, рівень освіти та інші особливості, наприклад інклюзивні тощо. Туристи повинні бути заздалегідь письмово проінструктовані про шляхи запобігання можливим травмам та щодо екстрених дій у разі їх отримання. Ця інструкція також має визначити дії та заходи щодо решти чинників ризику під час подорожі або екскурсії. Стандарт зобов'язує туристичні підприємства розробити та затвердити плани дій персоналу у надзвичайних ситуаціях, а керівника підприємства визначає таким, що несе відповідальність за підготовку персоналу до дій в екстремальних ситуаціях та під час нещасних випадків.

В інструкції з правил безпечної поведінки обов'язково мають бути такі пункти:

- загальна інформація, що надає характеристику певного заходу, терміни здійснення, необхідні умови для участі від туристів (одяг, взуття, засоби гігієни, потрібні предмети та інвентар, заборонені предмети тощо);
- вимоги, що повинні бути виконані перед початком, під час та після закінчення заходу;
- правила безпеки під час надзвичайних ситуацій;
- визначення відповідальних та міру відповідальності за невиконання інструкції;

– інші розділи (за необхідності).

Усний інструктаж є не менш важливим, ніж письмовий, і обов'язково проводиться перед початком руху туристичної групи за маршрутом. Особа, що супроводжуватиме туристів, має озвучити основні пункти інструкції, які мають відношення до правил поведінки та користування спорядженням під час подорожі. У його обов'язки також входить перевірка готовності учасників групи та відповідності їхніх одягу і спорядження умовам рівню складності маршруту. Також під час усної інструкції у туристів є можливість задати додаткові питання, прояснити ті частини інструкції, що були незрозумілими. Інструктор має можливість з'ясувати ступінь готовності туристів до заходу та усвідомленості ними потрібних правил за допомогою запитань типу «які будуть ваші дії у разі...».

Всесвітній економічний форум визначив, що за результатами 2019 р. Україна зайняла 78-е місце зі 140 можливих у рейтингу світової туристичної конкурентоспроможності [6]. Порівняно з попереднім роком наша країна піднялася у цьому рейтингу на 10 пунктів і тепер знаходиться на одному рівні з визнаними центрами міжнародного відпочинку, серед яких – Туніс, Домініканська Республіка, Шрі-Ланка, Албанія тощо. Під час оцінки туристичної конкурентоспроможності аналітики брали до уваги не лише галузеві показники (культурна спадщина, стан та рівень авіасполучень, іншої туристичної інфраструктури), а й рівень безпеки. До речі, за показником «безпека» Україна продемонструвала найвищий прогрес – він збільшився відразу на 20 пунктів. За цей період наша країна вийшла з топ-10 найнебезпечніших місць для подорожей у світі, у який була занесена через військові дії на східних територіях.

Негативним фактом такого стану України в рейтингу туристичної конкурентоспроможності є те, що у самій туристичній галузі задля гарантування безпеки пересування та відпочинку туристів наразі зроблено небагато. Окрім безпеки пересування туристів авіа-, залізничним та автомобільним транспортом, чим опікуються перевізники, варто звернути увагу на проблеми безпечності перебування туристів у закладах гостинності. Найбільш серйозними були і залишаються порушення норм пожежної безпеки. Варто лише пригадати трагічні події у дитячому таборі «Вікторія» в 2017 р. та 2019 р. у готелі «Токіо Стар» в Одесі, який приймав гостей, але навіть не мав відповідної реєстрації. Схожі тривожні інформаційні повідомлення можна почути з офіційних ЗМІ щодо отруєння туристів під час відпочинку в готелях або дітей в оздоровчих або спортивних таборах. Такі випадки зазвичай відбувалися з причини недотримання санітарно-гігієнічних вимог як із боку персоналу, так і з правил придбання, транспортування продуктів та приготування страв.

Свої корективи щодо вимог безпеки під час туристичних подорожей внесла і світова пандемія, викликана вірусом COVID-19. Зважаючи на це, урядом України розроблено тимчасові рекомендації щодо роботи готелів на території держави, а саме [4]:

1. Обов'язковий щоденний температурний скринінг працівників та відвідувачів.

2. Наявність щонайменше 15-денного запасу засобів індивідуального захисту для клієнтів та персоналу засобів тимчасового проживання.

3. На вході до закладу та в коридорах мають бути розміщені інформаційні матеріали щодо профілактики коронавірусу; організовано місця та все необхідне для обробки рук спиртовмісними антисептиками.

4. За появи симптомів респіраторного захворювання та/або підвищення температури у особи, що проживає в готелі, така особа підлягає ізоляції в номері до прибуття карети швидкої медичної допомоги, яку має викликати відповідний персонал готелю.

5. Одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі закладу дозволяється з розрахунку не більше однієї особи на 10 квадратних метрів площі певної території обслуговування. Дозвіл відвідувачів до гостей готелю та перебування у готелі (поза номером) дозволяється лише у захисній масці, що використовується у правильний спосіб (закриті ніс та рот, маска щільно прилягає до обличчя).

6. Адміністрація готелю повинна забезпечувати та контролювати недопущення формування черг у місцях можливого скупчення туристів. У місцях потенційного скупчення відвідувачів повинно бути нанесене відповідне тимчасове маркування для забезпечення дотримання дистанції не менше 1,5 м. Для уникнення черг під час реєстрації поселення в готель доречно забезпечити цілодобову можливість попередньої онлайн-реєстрації гостей та перевірки наявності у них міжнародного сертифікату про вакцинавання або довідку про одужання від хвороби, що спричинена вірусом COVID-19.

7. На реєстрації готелю має бути встановлено захисний екран між персоналом та відвідувачами, за можливості доцільно додати інші засоби унеможливлення або зменшення вірогідності зараження.

8. У готельних закладах може бути заборонена робота конференц-залів, фітнес- та SPA-центрів, якщо готель знаходиться у зоні найбільшого розповсюдження вірусу.

9. Харчування в готелях може бути організоване шляхом доставки їжі в номери за попереднім замовленням відвідувачів або в ресторанах (кафе) готелів, на відкритих (літніх) майданчиках на відкритому повітрі, за умови дотримання відстані не менш як 1,5 м між місцями для сидіння за сусідніми столами.

10. Під час заїзду в готель кожному гостю бажано надавати спеціальний набір із санітайзером, гумовими рукавичками та маскою. Доцільно проводити обробку дезінфікуючим засобом валіз, колясок та інших речей гостей, а також усіх приміщень закладу.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Підсумовуючи вищесказане, потрібно зазначити такі тези:

– туристичне підприємство, згідно з чинним міжнародним та національним законодавством, несе відповідальність за життя, здоров'я туриста та збереження його майна під час туристичних мандрівок та заходів;

– туристичне підприємство під час надання своїх послуг повинно використовувати спеціальне ліцензоване та технічно справне обладнання, транспорт та інвентар. Працювати із цим обладнанням та консультувати туристів має спеціально навчений та досвідчений персонал;

– перед початком заходу представник туристичної фірми повинен провести інструктаж щодо можливих ризиків та безпечної поведінки усіх учасників екскурсії або подорожі та заповнити відповідні документи про проведені дії, зібравши підписи учасників;

– якщо туристичне підприємство з будь-яких причин не інформувало своїх клієнтів про правила безпечної поведінки, то керівництво несе за це та можливі наслідки власної бездіяльності відповідальність у межах чинного законодавства;

– учасники туристичних заходів повинні ознайомитися та обов'язково виконувати правила безпеки під час заходів, а у разі їх порушення – нести визначену законодавством відповідальність;

– співпраця туристичного підприємства з тими закладами гостинності, що повною мірою дотримуються всіх санітарно-гігієнічних норм та норм пожежної безпеки, – це гарантія безпеки туристів під час їх перебування у стінах закладу гостинності та підвищення показників безпечності держави в галузі туризму та гостинності [5].

У подальшому плануємо продовжувати розгляд та розвиток теорії та практики безпеки туристичної та готельної діяльності з метою пошуку шляхів її підвищення.

Окрім загальних положень щодо організації туристичних заходів, потрібно звернути увагу на східні території України, які є наближеними до лінії розмежування та можливих військових подій. У цьому разі до них потрібно додати визначення тих маршрутів та заходів, які не можуть бути проведені на цих територіях, особливо з дітьми. Туристичні підприємства мають виконувати вимоги служб безпеки щодо можливостей організації екскурсій та проведення туристичних дій на територіях Донецької та Луганської областей.

Туристичні заходи часто несуть певні загрози, які зазвичай не зустрічаються у повсякденному житті людей. Саме тому туристи не завжди серйозно відносяться до можливих загроз їхньому здоров'ю або життю. До того ж це є причиною недостатньої підготовленості учасників до них. Обов'язком туристичного підприємства є повне та своєчасне попередження про можливі чинники ризику під час подорожі, пояснення правил безпечної поведінки та правильне оформлення необхідних документів (результатів інструктажів, тренінгів тощо). Саме підготовлена та організована безпека дасть змогу туристам отримати повне задоволення від заходу, а туристичній фірмі – бажаний прибуток, репутацію, а також позбавить від можливих негативних наслідків та відповідальності. Таким чином, загальний бажаний позитивний результат є у руках кожної зі сторін туристичного дійства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Заваріка Г. М. Суспільно-географічний вимір постконфліктного розвитку туризму на прикладі східних територій України : монографія. Северодонецьк : СНУ ім. Даля, 2019. 376 с.
2. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. URL: https://tourlib.net/booksukr/kufjak_11.htm.
3. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2015. 272 с.
4. Шацька З. Я., Щавель А. А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/53.pdf.
5. Денищенко Л. В. Організаційно-правові аспекти безпеки туристичних заходів. *Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції «Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи»*. С. 25–34.
6. Україна піднялася у рейтингу туристичної конкурентоспроможності. *Uteka*. 2019. 16 жовтня. URL: <https://uteka.ua/ua/publication/news-14-delovye-novosti-36-ukraina-podnyalas-v-rejtinge-turisticheskoy-konkurentosposobnosti>.
7. Загальна декларація прав людини. Організація Об'єднаних Націй : вебсайт. URL: <https://www.un.org/ru/universal-declaration-human-rights/index.html>.
8. Заключний акт СБСЕ. *Офіційний сайт ОБСЕ*. URL: <https://www.osce.org/ru/ministerial-coun-cils/39505>.
9. Манильська декларація по міжнародному туризму. *Техексперт* : вебсайт. URL: <http://docs.cntd.ru/document/901813698>.
10. Хартія туризму. *Zakon.rada* : офіційний сайт. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/995_640.
11. Гаагська декларація зі світового туризму. *ЛІГА:ЗАКОН* : вебсайт. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/MU89445.html.
12. Декларация мировой конференции министров по туризму. *Техексперт* : вебсайт. URL: <http://docs.cntd.ru/document/901756803>.

13. Міжнародна декларація з безпеки туризму і зменшення ризиків при подорожі. URL: http://ni.biz.ua/8/8_9/8_96051_estersundskaya-konferentsiya-po-bezopasnosti-turizma-i-umensheniyu-riskov-pri-puteshestviyah.html.

14. Глобальний кодекс етики туризму. *Офіційний портал Верховної Ради України*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983_001.

15. Стамбульська декларація Організації економічного співтовариства. *Законодавство*: веб-сайт. URL: <https://xn--80aagahqwyibe8an.com/evro-bezpetsi-spivrobotnitstvu-organizatsiya/deklaratsiya-stambulskoy-vstrechi-vyisshem237158.html>.

16. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/ed_1995_09_15/Z950324.html.

17. Закон України «Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України» від 21.01.94 № 3857-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3857-12#Text>.

18. Міждержавний стандарт (ГОСТ 28681.1-95) «Туристично-екскурсійне обслуговування». 01.07.1994. URL: <http://online.budstandart.com/ua/catalog/document.html?iddoc=78875>.

REFERENCES

1. Zavarika, H. M. (2019), *Suspilno-heohrafichni vymir postkonfliktnoho rozvytku turizmu na prykladi skhidnykh terytorii Ukrainy: monohrafiia. Sievierodnetsk* [Socio-geographical dimension of post-conflict tourism development on the example of the eastern territories of Ukraine: monograph. Severodonetsk: Volodymyr Dahl East Ukrainian National University Publishing House]: vyd-vo SNU im. Dalia, 376 p.

2. Kyfiak, V. F. *Orhanizatsiia turystychnoi diialnosti v Ukraini* [Organization of tourist activity in Ukraine], available at: https://tourlib.net/books_ukr/kyfjak_11.htm

3. Kozlovskiy Ye. V. (2015), *Pravove rehulivannia turystychnoi diialnosti* [Legal regulation of tourist activity]. Kyiv: Tsentр uchbovoi literatury, 272 p.

4. Shatska, Z. Ya. and Shchavel, A. A. (2020), *Orhanizatsiia roboty pidpriemstv hotelnoi sfery v umovakh pandemii COVID-19* [Organization of work of hotel enterprises in the conditions of pandemic COVID-19]. *Efektivna ekonomika*, № 10, available at: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/53.pdf.

5. Denyshchenko L. V. "Organization and legal aspects of safety of tourism measures". Proceedings

of the III International Scientific and Practical Conference "Industrija turizmu ta hostynnosti: dosvid, problem, perspektyvy" [Tourism and hospitality industry: experience, problems, prospects"], Sumy, Ukraine, 14-15.04.2021, pp. 28–34.

6. Ukraine has risen in the ranking of tourist competitiveness nosti. Uteka. 16.10.2019, available at: <https://uteka.ua/ua/publication/news-14-delovye-novosti-36-ukraina-podnyalas-v-rejtinge-turisticheskoy-konkurentosposobnosti>.

7. "Universal Declaration of Human Rights. United Nations", available at: <https://www.un.org/ru/universal-declaration-human-rights/index.html>.

8. CSCE Final Act. OSCE official website, available at: <https://www.osce.org/ru/ministerial-councils/39505>.

9. Manila Declaration on International Tourism, available at: <http://docs.cntd.ru/document/901813698>.

10. Charter of tourism, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/go/995640>.

11. The Hague Declaration on World Tourism, available at: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/MU89445.html.

12. Declaration of the World Conference of Ministers for Tourism, available at: <http://docs.cntd.ru/document/901756803>.

13. International Declaration on Tourism Safety and Risk Reduction in Travel, available at: <http://ni.biz.ua/8/89/896051estersundskaya-konferentsiya-po-bezopasnosti-turizma-i-umensheniyu-riskov-pri-puteshestviyah.html>.

14. Global Code of Ethics for Tourism. Official portal of the Verkhovna Rada of Ukraine, available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983_001.

15. Istanbul Declaration of the Economic Community Organization, available at: <https://xn--80aagahqwyibe8an.com/evro-bezpetsi-spivrobotnitstvu-organizatsiya/deklaratsiya-stambulskoy-vstrechi-vyisshem237158.html>.

16. Law of Ukraine "On Tourism", 15.09.1995, N 324/95-ВР, available at: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/ed_1995_09_15/Z950324.html.

17. Law of Ukraine "On the Procedure for Leaving Ukraine and Entering Ukraine by Citizens of Ukraine" 21.01.94. N 3857-XII, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3857-12#Text>.

18. Interstate standard (GOST 28681.1-95) "Tourist and excursion service". 01.07.1994, available at: <http://online.budstandart.com/ua/catalog/document.html?iddoc=78875>.