

В. О. Дуга,

аспірант, ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет», м. Херсон

МЕНЕДЖМЕНТ БЕЗПЕКИ В АГРОТУРИЗМІ

Victoria Duga,

postgraduate, SHEE "Kherson State Agrarian University"

SECURITY MANAGEMENT IN AGROTOURISM

У статті розкрито існуючі підходи до визначення безпеки в туризмі. Проаналізовано загрози, які супроводжують туристів під час подорожей, розглянуто джерела підвищеної небезпеки в агротуризмі, причини захворювання туристів під час подорожей, наведено класифікацію шкідливих чинників в туризмі. Наголошено на важливості реалізації комплексу заходів щодо забезпечення безпеки туристів як складової ефективного розвитку агротуризму. Представлено систему менеджменту безпеки в агротуризмі у вигляді таких взаємопов'язаних елементів як аналіз та оцінка стану безпеки, постановка цілей, планування комплексу заходів, організація запланованих дій, мотивація, контроль та моніторинг діяльності. Зазначено, що підвищення рівня безпеки туризму на державному, територіальному та на рівні агротуристичної оселі буде сприяти якісному відпочинку туристів, розвитку туристичної інфраструктури, зростанню доходів місцевого населення, запобіганню екологічним наслідкам розвитку агротуризму, формуванню позитивного іміджу агрооселі, дестинації, позначатися на політиці та зовнішньополітичній діяльності країни.

The article deals with existing approaches to the determination of safety in tourism. The threats that accompany the tourists during their travel are analyzed, a source of a greatest danger in agritourism is considered, the reasons of the tourists` disease while traveling, harmful factors in tourism are classified. The importance of the implementation of a complex of measures for ensuring the safety of tourists as a component of effective development of agrotourism was emphasized. Such security management systems in agrotourism as interrelated elements of them as analysis and evaluation of safety, setting goals, planning of a set of measures of planned action organization, motivation, control and monitoring activities are submitted. It is indicated that improvement of the safety tourism in the state, territorial and agritourism house will promote the quality of a tourist destination, development of a tourism infrastructure, the growth of the local population, the prevention of the environmental impacts, forming of a positive image of agrohouse, destinations, and affect the politics and foreign policy of the countries.

Ключові слова: *агротуризм, безпека туризму, фактори безпеки, система менеджменту безпеки в агротуризмі, заходи забезпечення безпеки.*

Keywords: *agrotourism, tourism security, safety factors, safety management system in agrotourism, security measures.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сучасною тенденцією XXI ст. є зростання ролі і значення сільського (аграрного) туризму для особистості, держави, суспільства в цілому. Поїздки в сільську місцевість для сучасної людини — це невід'ємна частина її життя, особливий спосіб відпочинку і дозвілля, який виконує важливі соціальні та культурні, економічні та екологічні, навчальні, виховні та інші функції.

Однак на фоні зростання числа туристів, які обирають відпочинок в сільській місцевості, зростання ролі і значення агротуризму для розвитку України, сталою залишається кількість загроз, які супроводжують туристів під час подорожей. У цих умовах реалізація комплексу заходів щодо забезпечення безпеки туристів як складової ефективного розвитку агротуризму, формування системи менеджменту безпеки в агротуризмі є нагальною потребою особистості і суспільства, постійним пріоритетом політики щодо розвитку нашої держави на довгострокову перспективу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Слід зазначити, що питанням забезпечення безпеки туризму в сучасній науці з кожним роком приділяється все більшу увагу. Вони знайшли своє відображення в науковій та навчальній літературі, висвітлені в багатьох публікаціях, які умовно можна поділити на три групи за аспектами дослідження. Публікації першої групи розкривають сутність безпеки туризму та чинників впливу, другої — розробку механізмів, які б забезпечували належний рівень безпеки, третя група аналізує нормативні й законодавчі акти різних країн та міжнародних організацій, що передбачають захист особистості під час подорожей. Уваги заслуговують дослідження А. Бобкової, А. Голод, В. Козинця, Н. Корж, І. Маркіної, О. Охріменко, А. Харламової [1; 2; 3; 4; 8; 9; 10].

При цьому питання менеджменту безпеки саме в сільському, агротуризмі тільки поверхнево зазначаються в Законі України «Про сільський зелений туризм» і стисло висвітлюються в працях вітчизняних науковців, залишаючись предметом гострих дискусій і комплексних управлінських рішень.

Метою роботи є встановлення місця й ролі менеджменту безпеки в агротуризмі та визначення особливостей його розвитку в сучасних умовах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Безпека туризму — це складне багатоаспектне явище. Найчастіше безпеку визначають як «відсутність небезпеки, надійність». Термін «безпечний» означає «позбавлений загрози». Стан безпеки у повсякденному житті сприймається особистістю як «захищеність», «надійність», «міцність» [2, с. 192].

Вітчизняні та зарубіжні науковці виділяють три складові безпеки туризму: безпека туристичного бізнесу (безпека туризму), безпека туристичних об'єктів (дестинацій), безпека в туризмі (безпека туристів). Хоча на думку багатьох вчених безпека туризму є універсальною категорією, що має як економічний та соціальний, так і екологічний зміст, поєднує в собі забезпечення інтересів як виробників, так і споживачів туристичних послуг, а також об'єктів, на які спрямована туристична діяльність. Класифікація безпеки в залежності від об'єкта може мати наступний вигляд: безпека споживачів туристичного продукту (туристів), безпека виробників туристського продукту, безпеку дестинації, безпека сфери господарської діяльності (галузі), безпека держави. Безпека туризму є актуальним завданням всіх без винятку учасників туристської діяльності. Поняття «безпеки» є багатогранним і, кажучи про безпеку в агротуризмі, необхідно виділяти конкретний об'єкт безпеки.

Поняття безпека визначається як стан захищеності життєво важливих інтересів (потреб, задоволення яких, надійно забезпечує існування і можливості прогресивного розвитку) особистості, суспільства і держави від внутрішніх і зовнішніх загроз. Турист, як особистість, крім туристських має потреби і в самозбереженні — збереженні свого життя, здоров'я та працездатності [10, с. 66].

Шкідливі чинники (чинники ризику) в туризмі можуть бути класифіковані наступним чином: травми, вплив навколишнього середовища, біологічні дії, психофізіологічні навантаження, небезпека пожеж та випромінювань, хімічний вплив, підвищена запиленість і загазованість, інші фактори [8, с. 174].

Слід підкреслити, що чинниками, які сприяють тому, що туристи під час відпочинку стають зручною «мішенню» для злочинців та інших правопорушників, є: наявність у туристів великих сум грошей, а також інших матеріальних цінностей; прагнення до нових вражень і бажання йти на ризик заради цього, а як наслідок втрата пильності, концентрації уваги і неадекватність реакцій на виникаючі загрози особистої безпеки; небажання туристів повідомляти в компетентні органи місця тимчасового перебування про скоєні стосовно них злочини [1, с. 38-37].

Шкода життю і здоров'ю туристу під час подорожі може бути заподіяна як в результаті вчиненого щодо нього злочину, так і стати наслідком недоліків послуг у сфері туризму, виникнення раптового захворювання або настання нещасного випадку.

Захворювання туристів під час подорожей є розповсюдженим явищем. Причини можуть бути найрізноманітніші:

- вплив на організм людини хвороботворних бактерій і вірусів;
- контакт туристів з отруйними рослинами, хворими тваринами;
- вживання неякісних продуктів харчування;

- фізичне і нервово-психічне напруження;
- зловживання алкоголем, використання наркотичних препаратів.

Не варто забувати і про той факт, що під час подорожі реакція організму на зовнішні впливи не залишається постійною. Організм прагне пристосуватися до мінливих умов дійсності, подолати труднощі. При цьому виникає стан психічного напруження, так званий стрес.

Специфікою безпеки туризму є також те, що туристи регулярно взаємодіють з джерелами підвищеної небезпеки, а також повинні постійно адаптуватися до нової соціально-психологічної обстановки, традицій, звичаїв, географічного середовища місця тимчасового перебування [7].

Одним із завдань сільського господаря є, безумовно, гарантування безпечного відпочинку гостей. Поняття «безпеки гостя» повинна стосуватися усіх напрямів діяльності агротуристичних господарств. Приємні враження отримані під час відвідування сільської місцевості турист поставить на перше місце, але ж на друге, як умову успішності подорожі – власну безпеку та гарантію збереженості майна.

Забезпечення на належному рівні безпеки туриста власниками агроосель залежить як від зовнішніх (не залежать від власників осель), так і від внутрішніх (цілком і повністю залежать від власників) факторів.

До зовнішніх факторів безпеки відносяться загальна політична ситуація, соціально-економічне середовище ведення бізнесу, екологічна чистота місцевості, рівень злочинності у країні в цілому і регіоні зокрема [9, с. 38-40]. Злочинність є в будь-якій країні, місті, селі. Схильність до крадіжок, обману, хуліганства не залежить від національності, а залежить від соціального середовища, в якому проживає населення. Та при вирішенні питань забезпечення безпечного відпочинку господарі агротуристичних осель мають незрівнянно більше переваг, ніж такі заклади розміщення як готелі, хостели, бази відпочинку і т.д. Як показують статистичні дані, в сільській місцевості рівень злочинності набагато нижчий ніж у містах.

Внутрішні фактори безпеки: безпечне проживання туристів, дотримання санітарно-гігієнічних вимог при приготуванні страв, екологічна чистота продуктів харчування, забезпечення протипожежної і протиепідеміологічної безпеки, дотримання техніки безпеки при користуванні побутовими електроприладами. Екологічна чистота місцевості й безпечність, натуральність продуктів харчування мабуть є найважливішими факторами безпеки для туристів, які приїжджають на відпочинок у сільську місцевість.

Господар повинен не лише створити сприятливі умови відпочинку для відпочиваючих, а й познайомити їх із правилами техніки безпеки, як в межах своєї оселі, так і поза нею, враховуючи особливості тієї чи іншої місцевості. Перебування туриста в агрооселі, сільській місцевості також не повинно завдавати шкоди. Він повинен поважати політичний, соціальний, моральний і релігійний уклад, з повагою відноситися до місцевих жителів, уникати різного роду дискримінацій, підкорятися діючим законам і правилам [3, с. 270].

Залежно від масштабів туристської діяльності можна виділити 5 рівнів системи безпеки туристської сфери: мега-рівень (міжнародний, міждержавний), макро-рівень (державно-галузевий), мезо-рівень (регіональний), мікро-рівень (оперативно-виробничий), нано-рівень (індивідуальний, особистісний). Безпеку необхідно розглядати як комплексне поняття, тільки безліч її окремих складових (держава, регіон, підприємство, турист, господар агрооселі, місцевий житель тощо) разом зможуть сформувати стан максимальної безпеки [4].

Менеджментом безпеки в агротуризмі виступає система управління технологічним процесом обслуговування туристів (з врахуванням безпечних умов для туристів, господарів і самої агротуристичної оселі), яка дозволяє ефективно задовольняти потреби туристів і спрямована на досягнення успішного функціонування підприємства.

У загальному вигляді система менеджменту безпеки в агротуризмі представлено у вигляді таких взаємопов'язаних елементів (етапів) (рис.1).

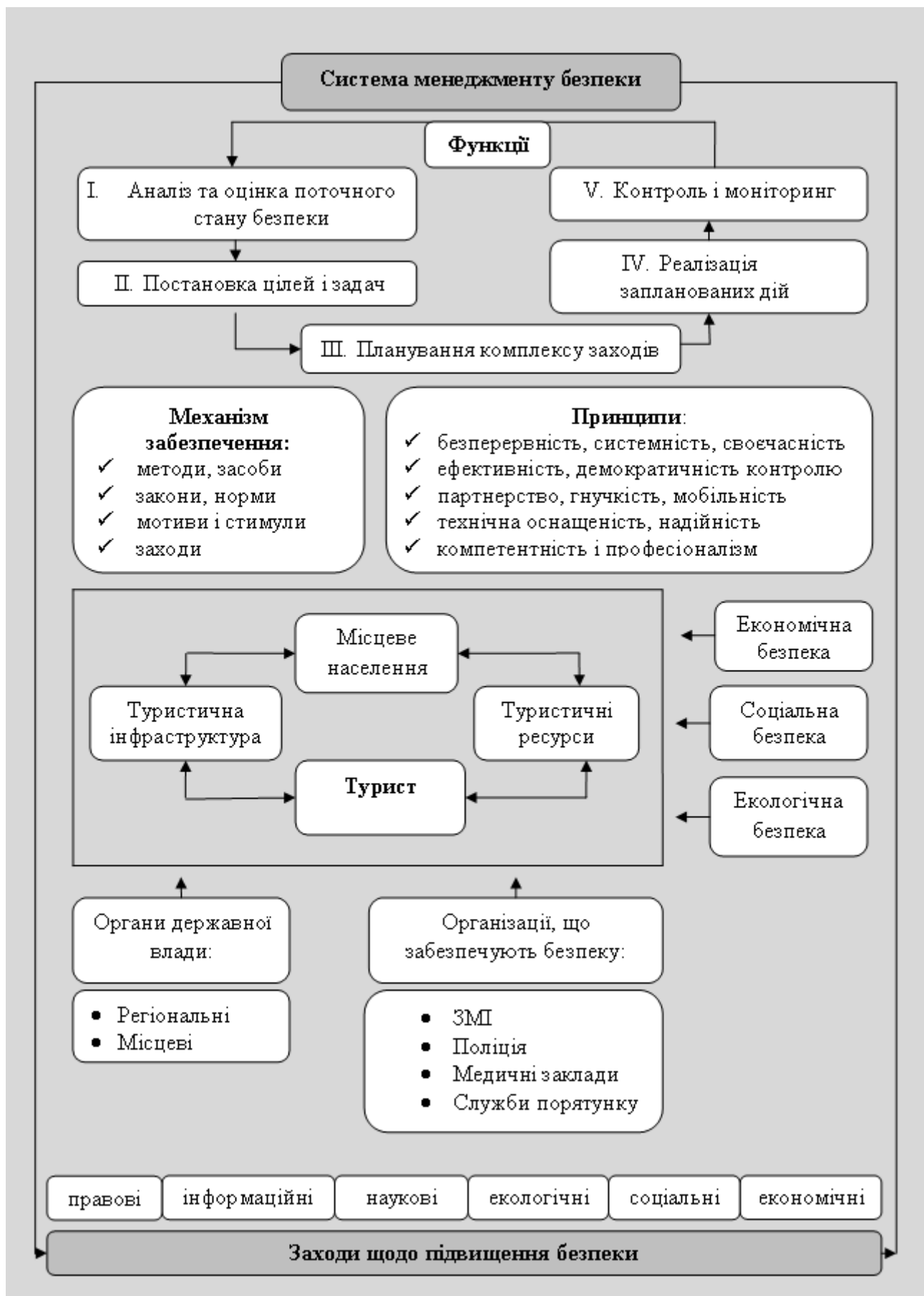


Рис. 1. Складові системи менеджменту безпеки в агротуризмі

При цьому агротуризм розглядається як відкрита система. Безпека в агротуризмі передбачає інтеграцію таких трьох компонентів як економічна, екологічна та соціальна безпека. Економічна та соціальна

складові повинні бути тісно взаємопов'язані з екологічною складовою, бо абсолютно неможливо досягти «екологічно стійкого розвитку», нехтуючи задоволенням соціальних потреб в суспільстві і формуючи неефективну економіку.

Управління здійснюється шляхом аналізу та оцінки стану безпеки, постановки цілей, планування комплексу заходів, організації запланованих дій, мотивації, контролю та моніторингу діяльності зі створення комплексної системи (програми) забезпечення безпеки туристів і агротуристичних підприємств. Особлива увага звертається на аналітичну роботу, збір інформації з різних джерел, комплексне і централізоване узагальнення досвіду з практичного забезпечення безпеки туристської діяльності, участь громадськості в плануванні, розробку стандартів безпеки.

Однією з важливих функцій є планування витрат на забезпечення безпеки – вони повинні бути оптимальними, раціональними і не занадто обтяжливими для господарів агрооселі. Оптимальним критерієм буде мінімізація ризику загроз при даному рівні якості життя.

При формуванні системи менеджменту безпеки варто впроваджувати нові форми співпраці та партнерства, заручитися підтримкою місцевих органів влади, громадських організацій, профспілок, фахівців туристичної індустрії. З метою забезпечення безпеки туристів і місцевих жителів необхідна ефективна координація діяльності різноманітних структур: освітніх організацій, статистичних служб, поліції, ЗМІ тощо.

Контроль безпеки обслуговування туристів господарями агротуристичних осель здійснюється відповідно до планів. За основу беруть такі методи:

- візуальний (шляхом огляду територій, транспортних засобів, місць для купання, інвентарю, споруд і т. д.);
- з використанням засобів вимірювання (контроль якості води, ґрунтів, повітря, вмісту мінеральних добрив, технічного стану транспортних засобів і т. д.);
- соціологічні дослідження (опитування туристів, мешканців села, членів сімей, які залучені до процесу надання агротуристичних послуг) [5].

Завдяки чіткій послідовності виконання етапів така система дає можливість привести фактичний стан безпеки в агрооселі до оптимального рівня.

Система менеджменту безпеки агротуризму повинна бути заснована на ретельно спланованій комплексній системі заходів щодо підвищення безпеки туризму (табл. 1).

Таблиця 1.
Комплексна система заходів щодо підвищення безпеки туризму

| Економічні |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - проведення інформаційно-аналітичних досліджень в області безпеки підприємницької діяльності в сфері агротуризму; - вивчення та впровадження в практику туристської діяльності позитивного вітчизняного і зарубіжного досвіду забезпечення безпеки підприємницької діяльності; - сприяння співробітництву вітчизняних та іноземних підприємців, обміну досвідом та найкращою практикою підприємницької діяльності; - сприяння розробці та ухваленню національних стандартів підприємницької діяльності в сфері безпеки туризму; - стимулювання соціально відповідальної підприємницької діяльності; - розробка сучасних систем управління безпекою та ризиками; - прогнозування та виявлення внутрішніх і зовнішніх джерел небезпеки. |
| Інформаційні |
| <ul style="list-style-type: none"> - створення і підтримка системи позначень, інформаційних покажчиків, графічних символів, зображень в агротуризмі; - створення на радіо і телебаченні циклів передач про безпеку туризму; - формування системи статистичного спостереження та інформаційного забезпечення; - збір, накопичення, зберігання, аналіз і обробка необхідної інформації, доведення інформації до зацікавлених осіб; - сприяння захисту персональних даних туристів та іншої інформації (дані про стан здоров'я туриста і т.д.); - об'єктивне інформування населення про загрози безпеки туризму; - поширення відомостей про ризики і загрози безпеки туризму в місцях тимчасового перебування туристів, а також оперативне і своєчасне їх інформування. |
| Екологічні |
| <ul style="list-style-type: none"> - широке розповсюдження екологічно орієнтованих методів управління туризмом; - реалізація механізму відшкодування шкоди, заподіяної здоров'ю та майну туриста та ін; - розвиток с/г виробництва, що забезпечує продуктами туристів на основі екологічно прогресивних агротехнологій, адаптованих до місцевих умов; - вдосконалення еколого-туристської просвітницької діяльності та системи безперервної екологічної освіти для формування у туристів, підприємців, місцевого населення дбайливого ставлення до природної спадщини; |

- розвиток системи моніторингу за станом навколишнього середовища і контролю за джерелами забруднення;
- оцінка господарської ємності локальних і регіональних туристських (еко) систем країни, визначення допустимого антропогенного впливу на них;
- згладжування сезонності, сприяння більш рівномірному розподілу потоків туристів і відвідувачів в часі і просторі;
- створення сприятливих умов для розвитку тих форм і видів туризму, які дозволяють економити рідкісні і цінні природні ресурси, особливо воду і енергію, а також в максимально можливій мірі уникати утворення відходів;
- переклад трудомістких, енерго- і ресурсоємних виробництв в більш прогресивні і високотехнологічні форми.

Правові

- підвищення рівня правової культури підприємців сфери туризму, сприяння розвитку прогресивних форм і методів захисту їх прав та законних інтересів;
- створення правових механізмів, що сприяють обмеженню зростання цін (тарифів) на послуги вітчизняних організацій туристичної індустрії (готелі, перевізники, власники туристичних ресурсів та ін.).

Соціальні

- реалізація комплексу заходів, спрямованих на збереження життя і здоров'я людини, вирішення демографічних проблем, викорінення бідності;
- зміна структури споживання і зменшення диференціації в доходах населення за допомогою розвитку стійкого і відповідального туризму;
- протидія експлуатації, дискримінації в сфері туризму;
- сприяння прийняттю суб'єктами туристичної індустрії кодексів етики, які заперечують експлуатацію неповнолітніх в сфері туристичної індустрії;
- розвиток інфраструктури і створення умов для подорожей осіб з обмеженими можливостями і літніх людей;
- забезпечення дотримання туристами правил, звичаїв, вірувань місцевого населення.

Наукові, освітні

- підвищення культури безпеки всіх учасників туристського процесу;
- розробка та поширення наукових і навчальних посібників, проведення конференцій з основних проблем забезпечення безпеки туризму;
- створення єдиної системи професійної підготовки і перепідготовки (підвищення кваліфікації) персоналу (керівників і фахівців органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств туристичної індустрії) в області забезпечення безпеки туризму, а також для роботи в умовах кризових (надзвичайних) ситуацій.

Метою проведення таких заходів є максимальне усунення ризиків під час надання аготуристичних послуг. Пропоновані заходи безпеки не повинні завдавати шкоди інтересам, а також обмежувати права і свободи, як самих туристів, так і місцевих жителів [6, с. 119-120].

Висновки. Безпека туристів, їх благополуччя не може розглядатися окремо від інших суспільних чи національних інтересів країни і навколишнього середовища в цілому. При розробці та впровадженні принципів, правил, програм, які б забезпечували якісний та безпечний відпочинок, інтереси туристів і приймаючої сторони повинні бути взаємно гармонізовані.

Забезпечення безпеки відпочиваючих в агротуризмі повинне здійснюватися на різних рівнях: агрооселі, туристські центри, місцева влада, міжнародні організації та міждержавні органи та ін. Кожен з цих рівнів має вносити свій внесок у безпеку туризму. Для цього варто розпочати з програм навчання господарів агротуристичних осель, які обов'язково повинні містити розділ «Забезпечення умов безпечного відпочинку». Наступним кроком повинна бути розробка та розміщення в садибах різноманітних пам'яток, інструкцій щодо дотримання безпеки під час відпочинку (для іноземних громадян — відповідними іноземними мовами). Господарі агротуристичних осель повинні нести відповідальність за підготовленість персоналу до дій по забезпеченню безпечного відпочинку, повинні бути обізнаними, фізично та морально підготовленими до ролі захисника в непередбачуваних ситуаціях (вирішення конфліктів між відпочиваючими та сільським населенням, контроль за якістю обслуговування туриста та недопускання обману в сільських крамницях, сувенірних лавках і т.д.).

Підвищення рівня безпеки туризму на державному, територіальному та на рівні агротуристичної оселі буде сприяти якісному відпочинку туристів, розвитку інфраструктури послуг для відпочиваючих і місцевих жителів, забезпечувати доходами сільське населення, запобігати екологічним наслідкам розвитку агротуризму.

Функціонування ефективної системи менеджменту безпеки буде мати позитивний вплив на подолання культурних бар'єрів між туристами і місцевим населенням, сприяти формуванню позитивного

іміджу агрооселі, дестинації, що в свою чергу буде позначатися на соціально-економічній політиці та зовнішньополітичній діяльності країни.

Список літератури.

1. Бобкова А.Г. Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский; под общ. ред. д-ра юрид. наук. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.
2. Голод А.П. Безпека туризму як об'єкт регіональних економічних досліджень / А.П. Голод // Інноваційна економіка, – 2014. – №4 (53) . – С.190-194
3. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2006. – 576 с.
4. Корж Н.В. Формування системи економічної безпеки індустрії туризму як складової стійкого розвитку туризму в Україні [Електронний ресурс] / Н.В. Корж, О.В. Заноско // Економіка. Управління. Інновації. Електронне наукове фахове видання. – 2011. – № 2 (6). – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/eui/2011_2/11knvtvy.pdf
5. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник [Електронний ресурс] / Н. Є. Кудла. – К.: Знання, 2012. – 343 с. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com>
6. Кудла Н.Є. Сільський туризм: основи підприємництва та гостинності. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 152 с.
7. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
8. Маркіна І.А. Управління безпекою туристичного бізнесу / І.А. Маркіна // Економіка Криму. – 2012. – № 1 (38). – С. 174-176.
9. Охріменко О.О. Соціальні аспекти безпеки сфери туризму в умовах глобалізації / О.О. Охріменко // Стратегічна панорама. – 2006 – № 1. – С. 38-41.
10. Харламова А.Ю. Проблемы оценки экономической безопасности в сфере туризма / А.Ю. Харламова // Управление инвестициями и инновациями, – 2016. – № 1. – С.65-68.

References.

1. Bobkova, A.H. Kudrevatykh, S.A. and Pysarevskiy, E.L. (2014), *Bezopasnost' turyzma: uchebnyk* [Tourism safety: Textbook], Federal'noe ahentstvo po turyzmu, Moskva, Rosiia.
2. Holod, A.P. (2014), Safety tourism as a regional facility for Economic Research, *Innovatsijna ekonomika*, vol. 4, no. 53, pp. 190-194.
3. Kozynets', V. M. (2006), *Bezpeka zhyttiediial'nosti u sferi turyzmu: Navchal'nyj posibnyk* [Safety in tourism: Textbook], Kondor, Kyiv, Ukraine.
4. Korzh, N.V. and Zanosko O.V. (2011), “Formation of Economic Security of the tourism industry as part of the sustainable development of tourism in Ukraine”, *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii*, [Online], vol.2, no.6, available at: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/eui/2011_2/11knvtvy.pdf
5. Kudla, N. Ye. (2012), *Menedzhment turystychnoho pidpriemstva: pidruchnyk* [Management of tourist enterprises: Textbook], Znannia, Kyiv, Ukraine.
6. Kudla, N.Ye. (2015), *Sil's'kyj turyzm: osnovy pidpriemnytstva ta hostynnosti. Navchal'nyj posibnyk* [Rural tourism: the basics of entrepreneurship and its hostynnosti. Textbook], Tsentri uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine.
7. Marynyn, M.M. (2004), *Turystskye formal'nosti y bezopasnost' v turyzme* [Tourist formalities and security in tourism], Fynansy y statystyka, Moskva, Rosiia.
8. Markina, I.A. (2012), “Safety management of tourism”, *Ekonomyka Kryma*, vol. 1, no.38, pp. 174-176.
9. Okhrimenko, O.O. (2006), “Social security aspects of tourism in the context of globalization”, *Stratehichna panorama*, vol. 1, pp. 38-41.
10. Kharlamova, A.Yu. (2016), “The problems of economic security assessment in the field of tourism”, *Upravlenye ynvestytsiyamy y ynnovatsiyamy*, vol. 1, pp. 65-68.

Стаття надійшла до редакції 19.12.2016 р.