

## Summary

**Subject matter:** Совершенствование системы страхования в туризме (на примере турфирмы «Лайт»)

**Author:** Фусса Анна Андреевна

**Supervisor of studies:** Научные руководители: канд. ист. наук И.А. Дадашева; канд.пед.наук, доцент кафедры практики межкультурного общения О.И. Мартыненко

**Information about customer organization:** турфирма «Лайт».

### **Topicality of the research:**

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что туризм стремительно развивается, а отдых за границей становится доступным все большему числу граждан. Увеличивается и количество направлений, которые регулярно посещают российские туристы. При подготовке к поездке в ту или иную страну люди переживают положительные эмоции в предвкушении предстоящего отдыха. Многие не зная о специфике принимающей страны, не задумываясь о негативных неожиданных ситуациях с которыми могут столкнуться в поездке и, надеясь на то, что ничего плохого не произойдет, не спешат воспользоваться услугами добровольного страхования перед турпоездкой.

А вместе с тем, при заболевании или несчастном случае, что является распространенным явлением среди туристов, большинство граждан нашей страны не в состоянии оплатить стоимость медицинских услуг, так как за пределами России она очень высока. Не зная законодательных тонкостей того или иного государства турист может быть привлечен к административной или даже уголовной ответственности, а в этом случае необходимо воспользоваться услугами адвоката, что тоже требует материальных затрат.

**Objective of the research** Целью выпускной квалификационной работы является изучение системы туристского страхования турфирмы ООО «Лайт» (г. Пятигорск) для разработки рекомендаций, направленных на совершенствование данной системы.

### **Tasks of the research are:**

– рассмотреть существенные характеристики и теоретические аспекты страхования в туризме посредством анализа ключевых понятий «страховщик», «страхователь»;

– провести обзор законодательного регулирования страховой деятельности в сфере туризма;

– выявить существующие проблемы страхования в туризме; рассмотреть процесс урегулирования досудебных споров и претензий по страховым выплатам;

– осуществить практический анализ деятельности турфирмы «Лайт» (г. Пятигорск) в сфере страхования туристов и рассмотреть процесс взаимодействия данной турфирмы со страховыми компаниями и туристами;

– разработать рекомендации и предложения для совершенствования системы страхования в туризме, максимально используя известные подходы к решению данной проблемы и учитывая особенности организации.

– изучить систему туристского страхования в Испании;

– составить словарь терминов испанского языка в области страхования в туризме.

### **Theoretical and practical significance.**

**Теоретическая и практическая значимость исследования** определяются тем, что научные и практические проблемы, поднимаемые в ней, непосредственно связаны с решением конкретных задач по совершенствованию системы страхования в туризме. Содержащиеся в работе материалы, сформулированные выводы и рекомендации, могут быть использованы при выработке планов, программ и проектов, касающихся совершенствования системы страхования турфирмы, а представленные автором теоретические положения существенно расширяют представление об особенностях и практических возможностях сложившихся в отечественной и зарубежной практике системы страхования в туризме и способах её совершенствования.

### **Results of the research are:**

Итак, одна из главных проблем на сегодняшний день в сфере страхования туристов – это отсутствие культуры страхования, то есть понимания туристами необходимости страхования и его значения в разрешении непредвиденных ситуаций, поскольку страхование воспринимается как навязывание дополнительной услуги и очередной строке расходов в путешествии.

Страхование туристов направлено на защиту их имущественных интересов при наступлении страхового случая, то есть избавляет от значительных финансовых расходов в стране временного пребывания. Расширение сфер обслуживания в страховании и налаженное взаимодействие с различными сервисными компаниями дает возможность туристам получить грамотную и квалифицированную помощь в нужный момент или вовсе отрешиться от различного рода проблем, так как страховая компания самостоятельно урегулирует все вопросы при быстром и правильном реагировании клиента и регистрации страхового случая.

Страхование туристов необходимо не только для гарантии компенсации расходов связанных в первую очередь с заболеванием туристов,

несчастными случаями и другими непредвиденными ситуациями, о которых необходимо заблаговременно позаботиться, но и для получения юридической помощи при страховании гражданской ответственности.

**Recommendations.** Для успешной реализации страховых услуг туристской фирме необходимо самостоятельно отслеживать предпочтения и жалобы туристов, выявлять положительные и отрицательные аспекты в сфере туристского страхования, анализировать полученные данные со страховыми компаниями и учитывать их в дальнейшем взаимодействии с туристами при предоставлении и оказании услуг страхования.

Что касается рынка страховых услуг в сфере туризма, то учитывая тот факт, что на данный момент в России существует лишь несколько компаний, которые специализируются на страховании в секторе туристского бизнеса, мы полагаем, что необходимо дальнейшее развитие в данной отрасли и активное взаимодействие с туристскими фирмами. Сконцентрированное внимание и специализация на сфере туристского страхования будет способствовать активному развитию и продвижению услуг страхования, развитию цивилизованной практики разрешения споров, обеспечению надлежащей защиты пользователей туристских услуг. Развитию этой цели будет способствовать также проведение научных конференций, симпозиумов, семинаров по вопросам эффективности и практической значимости системы страхования в туризме.