

БЕЗОПАСНОСТЬ В ТУРИЗМЕ

Снаговский Е.А., Николайчик Т.А., Бородич Е.А.,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

Безопасность является обязательным требованием при разработке и организации туристских путешествий и экскурсий. Практически во всех документах, регламентирующих туристско-экскурсионную деятельность, есть главы, параграфы, положения о безопасности [1]. Под безопасностью в туризме понимаются «сохранность жизни, здоровья, имущества туристов, нанесение вреда окружающей среде при совершении путешествий» [2]. Тема безопасности нашла свое отражение в международных документах, в частности, в Гаагской декларации по туризму (1989 г.).

Что касается национальных документов, то вопросам безопасности посвящена глава 5 Закона «О туризме» и статья 9 Закона «О защите прав потребителей», а также ГОСТ 28681.3-95 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

При разработке туристского маршрута и его организации следует обязательно учитывать возможные факторы риска:

1. Травмоопасность (перемещение механизмов, предметов, тел, сложного рельефа местности, камнепады, лавины, сели, неблагоприятная эргономическая характеристика снаряжения, молнии и т. д.). Снижение травмоопасности обеспечивается упреждающим информированием туристов о факторах риска, устройством ограждений, использованием средств индивидуальной защиты, соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю и др.

2. Воздействие окружающей среды (температура, влажность, перепады давления). Предупреждение: выбор благоприятного времени года, суток для проведения туристских мероприятий, учет погодных условий, сооружение укрытий, соответствующая экипировка, оснащение кондиционерами, отопителями и т. д., своевременное информирование туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте.

3. Пожаробезопасность (эксплуатация объектов обслуживания – в соответствии с правилами пожарной безопасности (ГОСТ 12.1.004)).

4. Биологические факторы (патогенные микроорганизмы и продукты их жизнедеятельности, ядовитые растения, насекомые и животные, являющиеся переносчиками инфекционных заболеваний), вызывающие ожоги, аллергические и другие токсические реакции. Предупреждение: соблюдение установленных санитарных норм и правил обслуживания, дезинфекция, дератизация, стерилизация, медицинские осмотры персонала, использование знаков безопасности, упреждающая информация.

5. Психофизиологические факторы риска (физические и нервно-физические нагрузки). Предупреждение: рациональное построение программы, графика перемещения по маршруту, предусматривающих достаточные условия для сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей, учет психофизиологических особенностей туристов при формировании группы, эргономические требования к снаряжению, транспорту, мебели.

6. Опасные излучения (повышенный уровень радиологического и ультрафиолетового излучения). Предупреждение: средства индивидуальной защиты (одежда, крема, очки), информация. Туристские маршруты допускается прокладывать и эксплуатировать только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния.

7. Химические факторы (токсические, раздражающие, sensibilizing). Предупреждение: контроль за содержанием вредных веществ в воздухе, почве, воде; размещение объектов обслуживания в благоприятной зоне, применение препаратов для дезинфекции и дезинсекции в соответствии с инструкцией.

8. Повышенная запыленность и загазованность. Предупреждение: соответствие ГОСТ 12.1.005, оснащение помещений, транспорта вентиляцией.

9. Прочие факторы риска. К ним относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее запроецированных характеристиках. Предупреждение: предоставление туристам достаточной информации о туристских услугах – в соответствии с требованиями, установленными нормативной документацией (требования к содержанию технологической карты путешествия (экскурсии), программе тура, памятке), проведение инструктажа.

Специфические факторы риска обусловлены:

– возможностью возникновения природных и техногенных катастроф, а также других чрезвычайных ситуаций, в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов;

– техническим состоянием объектов материально-технической базы (здания, подъемники, велосипеды, суда, верховые и вьючные животные, архитектурные и природные достопримечательности);

– сложным рельефом местности (речные пороги, горные склоны, моренные, ледовые участки туристских трасс и т. п.);

– уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и т. д.);

– подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т. п.);

– информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов) [3].

Понятно, что ни одно путешествие сделать априори абсолютно безопасным не представляется возможным. Более того, приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов допускается. Но турфирмы должны принимать все меры к обеспечению безопасности туристских услуг как при нормальных, так и чрезвычайных условиях обслуживания (стихийных бедствиях и прочих).

Как видно из приведенного ГОСТ 28681.3-95, общей для предупреждения всех факторов риска является информация, которая может быть представлена в различных вариантах, но прежде всего это инструктаж и памятка. Страховой полис гарантирует нам оказание различного рода помощи в случае наступления страхового случая. И здесь на первое место выходит профилактика, которая, прежде всего, заключается в грамотном и всеобъемлющем инструктаже. Это требование Инструкции о порядке проведения инструктажа о соблюдении правил личной безопасности туриста, утвержденной постановлением Министерства спорта и туризма Республики Беларусь № 17 от 10.07.2007 г. Согласно этому документу, туристическая организация обязана проводить инструктаж всех туристов при организации внутреннего и международного туризма и вносить соответствующие записи в специальный журнал.

Ниже приведена форма этого журнала:

ЖУРНАЛ
регистрации инструктажа туристов
о соблюдении правил личной безопасности

Начат _____

Окончен _____

№ п/п	Дата проведения инструктажа	Фамилия, имя, отчество туриста	Маршрут, сроки тура	Фамилия, имя, отчество, должность лица, проводящего инструктаж	Подпись лица, проводящего инструктаж	Подпись туриста

Данная инструкция устанавливает порядок проведения субъектом туристической деятельности инструктажа туристов при организации внутреннего и международного туризма. Что касается международного въездного туризма, то провести инструктаж потенциальных туристов мы можем посредством соответствующих приложений о правилах и особенностях пребывания в нашей стране к договору с иностранными партнерами, а также выдачи каждому туристу памятки. Ведь, приглашая туриста, фирма берет на себя ответственность не только за его хорошее настроение и благополучный отдых, но и за исполнение им нашего законодательства о пребывании иностранных граждан на территории Беларуси, неисполнение которого чревато для туриста разного рода проблемами, а для турфирмы большими финансовыми потерями. Что касается внутреннего и выездного туризма, то возникают проблемы при заполнении этого журнала, прежде всего, при обслуживании корпоративного туриста. Приводить в офис 30 (40, 50) туристов, чтобы они поставили свою подпись в журнале, нецелесообразно и технологически трудно исполнимо. В Инструкции довольно подробно перечислены вопросы, включаемые в инструктаж, т. е. это фактически расширенный вариант памятки. В этой связи целесообразно не просто ставить подпись туриста о прохождении инструктажа, а расписываться в получении памятки. Таким образом решается вопрос и с корпоративным клиентом, посредством вручения организатору тура необходимого количества памяток. А договором, заключаемым между заказчиком и турфирмой, предусмотрена обязанность заказчика информировать о всех нюансах и условиях договора третьих лиц, в пользу которых заключен договор. Хорошая памятка по стране является практически если не панацеей от неприятных ситуаций, то, по крайней мере, алиби для туристических фирм. К сожалению, многие фирмы пренебрегают этим документом, особенно при организации трансграничного туризма, нарушая тем самым требования туристического законодательства и подставляя под удар и туриста и себя.

Требования к памятке представлены в СТБ 1352-2002. Согласно этому стандарту, в памятку должна быть включена информация о:

- правилах въезда в страну (место) временного пребывания; условиях пребывания; таможенных правилах;
- обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
- состоянии окружающей среды; часовом поясе и климатических условиях на маршруте; опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; правилах личной безопасности; особенностях путешествий; курсе валют и порядке их обмена; правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки;
- прочая полезная информация.

При разработке новых маршрутов следует учитывать и эпидемиологическую обстановку в предполагаемой стране. Обязанность информировать туристические фирмы об эпидемиологической ситуации Законом «О туризме» возложена на Министерство спорта и туризма Республики Беларусь. В ст. 24 сказано: «Министерство спорта и туризма Республики Беларусь информирует субъектов и участников туристической деятельности о странах (местах), посещение которых в данное время представляет угрозу безопасности туристов, посредством размещения соответствующих сведений в республиканских средствах массовой информации». Под угрозой безопасности подразумевается и эпидемиологическая обстановка в стране, и криминогенная, и угроза террористических актов. Что касается криминогенной обстановки, то ответственность за информирование выезжающих за границу Законом «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь» возложена на Министерство иностранных дел. В Законе сказано: «В слу-

чае, если в иностранном государстве возникают обстоятельства, затрудняющие принятие мер по защите прав и законных интересов граждан и оказание им покровительства со стороны Республики Беларусь, Министерство иностранных дел Республики Беларусь принимает меры по доведению до сведения граждан рекомендаций о нежелательности въезда в данное иностранное государство. Такие рекомендации не являются основанием для временного ограничения права граждан на выезд из Республики Беларусь». В последнее время развитию устойчивого туризма в значительной степени препятствует терроризм. Периодически целые регионы (страны) фактически закрываются для туризма из-за непрекращающихся терактов. Так, восьмой принцип Гаагской декларации по туризму, гласит: «Терроризм предоставляет собой реальную угрозу туризму и туристским передвижениям. К террористам необходимо относиться как к любым другим уголовным элементам, и их нужно преследовать и наказывать без применения по отношению к ним срока давности, в этом случае ни одна страна не станет для террористов безопасным убежищем».

Самой опасной среди членов ЕС признана латвийская Рига, она занимает в общем списке второе место.

В заключении статьи необходимо сказать о кадрах и требованиях к ним. Так ГОСТ 28681.2-95 «Туристские услуги. Общие требования» предусмотрено, что «обслуживающий персонал туристских предприятий должен быть обучен действиям по обеспечению безопасности туристов по ГОСТ 12.0.004», а «руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях», так как «безопасность туристских услуг должна быть обеспечена как при нормальных условиях обслуживания, так и в условиях чрезвычайных (стихийных бедствиях и прочих)». Особые требования предъявляются к работникам турфирм, непосредственно контактирующими с туристами и экскурсантами. Это инструкторы-методисты по туризму, руководители туристских групп, экскурсоводы, гиды-переводчики. Требования к этим категориям работников изложены в Едином квалификационном справочнике должностей служащих, утвержденном Постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 28.03.2007 № 50. В частности, в должностных обязанностях экскурсовода записано: «Инструктирует туристов о правилах поведения и мерах по обеспечению безопасности туристов в транспорте, на маршруте, в музеях, на остановках, при осмотре памятников и т. п. При заболевании туристов, травмах сообщает руководству туристического предприятия о происшедшем, организует оказание первой медицинской помощи. Координирует поведение экскурсантов при чрезвычайных ситуациях, сообщает о возникновении таких ситуаций, вызывает при необходимости и возможности спасателей или другую помощь».

1. Кабушкин, Н.И. Организация туризма / Н.И. Кабушкин, А.П. Дурович.– Минск: Новое знание, 2003.
2. О туризме: Закон Респ. Беларусь от 09.01.2007, № 206-3.
3. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

Снаговский Е.А., Николайчик Т.А., Бородич Е.А.,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

Безопасность является обязательным требованием при разработке и организации туристских путешествий и экскурсий. Практически во всех документах, регламентирующих туристско-экскурсионную деятельность, есть главы, параграфы, положения о безопасности.