

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.