

УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Поступово із розвитком економічних відносин відбувається розширення прибуткових видів економічної діяльності кожної із країн світу. Так, на сьогодні туристичний бізнес є одним із тих, що найбільш динамічно-розвиваються. Значна кількість країн світу проголошують його основним джерелом надходжень бюджетних коштів на різні рівні управління. Переважна кількість факторів як зовнішнього, так і внутрішнього середовища підприємств, що працюють у даній сфері економічної діяльності, сприяють або ж стримують її розвиток. Одним із головних аспектів прибутковості підприємств туристичної індустрії є безпека та можливості управління нею.

Туризм є потенційно найпотужнішим генератором робочих місць, інвестицій та економічного зростання в суспільстві.

Безпека подорожей декларувалася в Хартії туризму та Кодексі туриста (VI сесія Генеральної асамблеї СОТ, 1985 рік), Гаазької парламентської конференцією по туризму (1989 рік). При Виконавчій Раді СОТ в 1994 році створено Комітет по якості туристичного обслуговування, який відповідає за питання безпеки подорожей. Міжнародний досвід з розробки заходів безпеки туризму досліджується і узагальнюється Всесвітньою туристською організацією. Наприклад, у 1994 році СОТ провела обстеження 73 країн світу, включаючи Росію, на тему «Безпека та захист мандрівників, туристів, туристських об'єктів». У 1995 році в Швеції була проведена I міжнародна конференція з безпеки туризму та зменшення ризиків при подорожах.

Природа безпеки туризму покладає, як наслідок, особливий рівень відповідальності на владу різних рівнів, що обумовлюється необхідністю розробки та реалізації скоординованих заходів у безпеці туризму. Невід'ємною частиною цієї структури є розвиток управління безпекою туризму.

Саме тому, вивчення наукового надбання вчених та фахівців-практиків дозволяє під безпекою в туризмі розуміти особисту безпеку туристів, збереження їх майна та ненанесення шкоди навколишньому природному середовищу при здійсненні подорожей.

Безпека туриста безпосередньо залежить від політики держави, від заходів, що вживаються фірмами - турагентами і туроператорами, а також від дій самого туриста. Безпека туризму та зменшення ризиків при подорожі стосуються широкого кола проблем, в тому числі, перевірки безпеки туристських закладів та наявності у них ліцензій і сертифікатів, організації роботи ліній зв'язку термінової допомоги, прийому скарг туристів, охорони пам'яток, навколишнього середовища і т. д.

Відправляючись в туристичну чи екскурсійну поїздку, на відпочинок або оздоровлення, на маршрут вихідного дня або у всесвітню подорож, турист стикається з цілою низкою проблем, які при збігу обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров'я та майна, негативно вплинути на настрій та враження від поїздки.

Перебуваючи в незнайомому середовищі, яке відрізняється від місця постійного проживання, активно відпочиваючи, турист постійно знаходиться під впливом ризикових обставин. Він не знає досконало звичаїв, мови, традицій, побуту, не має імунітету від хвороб, поширених у даній місцевості, не пристосований до проживання та інтенсивних навантажень у гірських районах, в пустелі або на воді.

Серед інших виділяються головні фактори небезпечності: травмонебезпека, небезпечна дія навколишнього середовища, в тому числі виробничі джерела - шум, вібрація, пожежонебезпека, хімічні, радіоактивні, біологічні, психофізичні, природні, особиста безпека в умовах криміногенного стану, а також специфічні фактори ризику, притаманні особливим видам туризму. Різні несприятливі для туризму фактори мають неоднакову вірогідність їх настання, неоднакову інтенсивність дії та наслідки.

Туристична поїздка практично завжди містить елементи нового і суттєво відрізняється від звичного середовища проживання, в тому числі і тим, що може представляти певну небезпеку для мандрівної особи. Практика міжнародного туризму показує, що зі збільшенням кількості подорожуючих і розширенням географії поїздок різко зростає необхідність більш повного врахування специфіки поїздок та дотримання заходів безпеки. Насамперед, це стосується регіонів зі

складною соціально-політичною обстановкою. Фактично мова йде про ризик таких поїздок, аж до реальної загрози життю та здоров'ю туристів.

Стандартом визначено, що при проектуванні туру і туристичних послуг слід уважно вивчити всілякі чинники ризику і його джерела, дослідити можливість і ймовірність його прояву на небезпечному для людини рівні, схильність людини до впливу джерел небезпеки і передбачити комплекс заходів щодо захисту здоров'я і життя туриста та його майна.

Загальноприйнятою є наступна класифікація шкідливих чинників (чинників ризику) у туризмі: травмонебезпека, вплив навколишнього середовища, пожежонебезпека, біологічний вплив, психофізіологічні навантаження, небезпека випромінювань, хімічні впливи, підвищена запиленість і загазованість, інші фактори, специфічні фактори ризику.

Травмування може виникнути в результаті переміщення механізмів і предметів, тіл, складного рельєфу місцевості, переміщення гірських порід (каменепадів, селів, лавин), несприятливих ергономічних характеристик використовуваного туристського спорядження та інвентарю, що спричиняють травмам (незручне взуття - потертості шкірних покривів у туристів і т. п.), небезпечних атмосферних явищ (атмосферну електрику, блискавки тощо). Зниження травмонебезпеки стає можливим завдяки захисним пристроям та огорожам при використанні рухомих механізмів, предметів, небезпечних ділянок території (підйомників, канатних доріг, ділянок осипів в горах, біля водоймищ, гірськолижних трас і т.д.); використання засобів індивідуального захисту (страхувальних мотузок, обов'язок при перетині складних ділянок туристського маршруту, головних шоломів, льодорубів, гаків тощо страхувального спорядження); дотриманням ергономічних вимог до туристського спорядження та інвентарю; дотриманням правил експлуатації використовуваного інвентарю та обладнання (ліфтів, підйомників, візків тощо), забезпечуючи його безпечну роботу; випереджувальним інформуванням туристів про чинники ризику та заходи щодо попередження травм. Туристи повинні бути інформовані про те, як уникнути можливих травм і які екстрені заходи слід перед-прийняти в разі отримання травм.

Вплив навколишнього середовища обумовлено підвищеними або зниженими температурами навколишнього середовища, вологістю і рухливістю повітря в зоні обслуговування туристів, різкими перепадами барометричного тиску. Показники мікроклімату в приміщеннях обслуговування туристів (спальних, харчування, клубних та інших), а також в транспортних засобах повинні відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам. Попередження шкідливих впливів даного чинника ризику забезпечується: вибором сприятливої пори року, доби для проведення туристичного заходу; раціональним проектуванням траси туристичного маршруту; урахуванням погодних особливостей району; спорудженням на трасах туристичних маршрутів укриттів від негоди; оснащенням приміщень і транспортних засобів пристроями кондиціонування, дезодорації повітря, опалювання, автоматичного контролю і сигналізації; забезпеченням відповідної екіпіровки туристів, включаючи засоби індивідуального захисту; своєчасним інформуванням туристів про реальних і прогнозованих умовах на маршруті (у тому числі, кліматичних умовах, перепадах висот на маршрутах).

Пожежна безпека. Номенклатура вимог і показників по забезпеченню безпеки туристів від впливу даного чинника ризику та їх перевірки. Експлуатацію об'єктів обслуговування необхідно здійснювати в суворій відповідності до вимог затверджених нормативних документів (Правил пожежної безпеки).

Біологічні фактори (патогенні мікроорганізми і продукти їх життєдіяльності, мікроорганізми, а також отруйні рослини, плазуни, комахи і тварини, які є переносниками інфекційних захворювань, що викликають опіки, алергійні та інші токсичні реакції). Вплив даних факторів ризику на туристів попереджається: дотриманням встановлених санітарних норм і правил обслуговування; застосуванням обладнання і препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації, автоматизації виробничих процесів; використанням знаків безпеки і необхідного маркування на предметах оснащення і спорудах, що використовуються при обслуговуванні туристів (посуду, кухонного інвентарю, в т.ч. для приготування їжі в поході, місць водозабору, колодязів тощо); проведенням попередніх та періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу; випереджувальним інформуванням туристів про небезпечні тварин, риб, плазунів, рослинах, ареали поширення яких збігаються з туристським маршрутом, про те, як уникнути небажаних контактів і які екстрені заходи слід зробити у разі отримання травми (контакту).

Психофізіологічні чинники ризику: фізичні і нервово-психічні перевантаження, що досягається завдяки раціональним побудовою програми обслуговування туристів, графіків переміщення по маршруту, що передбачають достатні умови для нормальної життєдіяльності

людини (сну, прийому їжі, задоволення санітарних і побутових потреб); урахуванням психофізіологічних особливостей туристів при формуванні туристської групи; дотриманням ергономічних вимог до використовуваного туристського спорядження та інвентарю, транспортних засобів, меблів.

Хімічні фактори ризику: токсичні, дратівливі, сенсibiliзуючі. Для запобігання дії даних чинників ризику в обслуговуванні туристів необхідно: здійснювати регулярний контроль за вмістом шкідливих хімічних речовин в повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування та інших біологічних середовищах; здійснювати будівництво і розміщення об'єктів для обслуговування туристів у сприятливому, з точки дії хімічних чинників ризику, середовищі; застосовувати препарати для дезінфекції та дезінсекції в суворій відповідності з інструкцією по використанню, виключаючи можливість контактів туристів з цими засобами.

Підвищена запиленість і загазованість. Вимоги до припустимого рівня шкідливих речовин у повітрі зон обслуговування туристів, приміщень, транспортних засобів повинні бути не нижче санітарно-гігієнічних норм, встановлених ГОСТ 12.1.005, санітарними нормами і правилами. Безпека забезпечується дотриманням вимог до оснащення приміщень, транспортних засобів вентиляцією з очищенням повітря.

Інші фактори ризику. До інших факторів ризику відносяться небезпеки, пов'язані з відсутністю необхідної інформації про послугу і її номінальні (запроектовані) характеристики.

Таким чином, необхідно передбачати:

надання туристам достатньої інформації про реалізовані туристських послугах - відповідно до вимог, встановлених діючою нормативною документацією (вимогами до змісту інформаційного листка до туристичної путівки, технологічної карти подорожі, технологічної карти екскурсії - про основні характеристики цих послуг, умови обслуговування);

проведення для туристів необхідних інструктажів з безпеки, що враховують специфіку виду туристського маршруту.

Слід відмітити, що окремо виділяють специфічні чинники ризику, які зумовлені: можливістю виникнення природних і техногенних катастроф в зоні розміщення туристського підприємства або маршруту, а також інших надзвичайних ситуацій (у тому числі пов'язаних зі станом громадського порядку в районі обслуговування туристів); технічним станом використовуваних об'єктів матеріально - технічної бази (туристських готелів, баз, кемпінгів, канатних доріг і буксирувальних підйомників, туристських трас, в тому числі гірничо-пішоходних, лижних, гірськолижних, водних, верхових і в'ючних тварин, різноманітних транспортних засобів, у тому числі велосипедів, маломірних і гребних суден, архітектурних, природних пам'яток); складним рельєфом місцевості (річковими порогами, гірськими схилами, моренними, скельними, льодовими ділянками туристських трас і т.п.); рівнем професійної підготовленості обслуговуючого персоналу (інструкторів, екскурсоводів тощо); підготовкою туристів до пересування по маршруту певного виду і категорії складності (інструктаж, екіпірування й т.п.); інформаційним забезпеченням (гідрометеорологічні прогнози, маркування трас туристських маршрутів).

З метою досягнення ефективного рівня управління безпекою туристичного бізнесу необхідним є прийняття комплексу управлінських рішень, які повинні забезпечити безпеку туриста. Закон України "Про туризм" у розділі VIII надає гарантії безпечного перебування туристів на території України і зобов'язує органи влади та суб'єкти туристичної діяльності розробити комплекс заходів з безпеки туристів. Таким чином, слід зауважити, що управління ризиками в туристичному бізнесі ґрунтується на першочерговому їх визначенні та обґрунтуванні з урахуванням нормативно-правової бази, що і буде метою подальших наукових досліджень.

Література

1. Безпека життєдіяльності / За ред. О.Н. Русака. -СПб.: Видавництво "Лань", 2000. - 448 с.
2. Биржаков М.Б. Введення в туризм. -СПб.: Видавничий Торговий дім "Герда", 2000. - 192 с.
3. Вайзман Д. Керівництво по виживанню. -М.: ТОВ "Видавництво АСТ", ТОВ "Видавництво Астрель", 2002. - 383 с.
4. Гуляев В.Г. Туристські перевезення. -М.: Фінанси і статистика, 2003. - 367 с.
5. Дгоран Ж. Гід-перекладач, мистецтво, іноземна мова, психологія. - М., 2002 р.
6. Маринин М.М. Туристські формальності і безпеку в туризмі. М.: Фінанси і статистика, 2002.
7. Туризм і готельне господарство. Під ред. проф., д.е.н. Чудновського А.Д. - М.: Асоціація авторів і видавців «Тандем». Вид. ЕКМОС, 2001.- 400 с.