**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

1. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

1.1 Общие требования безопасности

1.2 Контроль за выполнением требований безопасности

1.3 Меры безопасности туризма

2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

3. ПСИХОЛОГИЯ БЕЗОПАСНОГО ТУРИЗМА

3.1 Методы повышения безопасности

3.2 Некоторые психологические аспекты обеспечения безопасности

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

Обеспечение безопасности всегда являлось важнейшей проблемой человечества во всех сферах деятельности. Человек с момента своего зарождения подвергается изменяющимся опасностям природного, техногенного, антропогенного, биологического, социального, экологического характера.

Развитие туризма осуществляется в определенной естественной и социальной среде, которая оказывает решающее влияние на ее результаты. Это влияние не всегда бывает благоприятным. Опасности физического и социального характера должны приниматься в расчет субъектами индустрии туризма, которым следует минимизировать и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристской деятельности.

Само понятие безопасностьопределяется как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. Под жизненно важными интересами понимается совокупность потребностей, удовлетворение которых, надежно обеспечивает существование и возможности прогрессивного развития личности, общества, государства.

Безопасность туристской поездки включает в себя личную безопасность туристов, сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба природной среде во время путешествия.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам всю исчерпывающую информацию, медико-санитарные правила. Эти требования должны в обязательном порядке доводиться до сведения клиентов до начала поездки.

В этой контрольной работе мы рассмотрим опасности, с которыми туристы могут столкнуться во время путешествия; обратим внимание на все возможные меры, обеспечивающие безопасность клиентов. Определим основные требования, направленные на достижение необходимого качества предоставляемых потребителю услуг.

Цель данной работы – изучить систему безопасности в туризме.

Задачи данной работы:

1. изучить общие требования безопасности;
2. выяснить, кто и как контролирует выполнение требований безопасности;
3. рассмотреть меры безопасности туризма;
4. показать, как государство регулирует туристскую деятельность;
5. изучить методы повышения безопасности туризма;
6. рассмотреть некоторые психологические аспекты обеспечения безопасности туризма.

Объект данной работы – безопасность в туризме.

Предмет данной работы – общие требования, меры и методы безопасности в туризме.

**1. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ**

# 

# 1.1 Общие требования безопасности

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и т. п.), возникающих в стране путешествий.

Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях:

* cуществования источников риска;
* проявления данного источника на опасном для человека уровне;
* подверженности человека воздействию источников опасности.

**Вредные факторы (факторы риска) в туризме могут быть классифицированы следующим образом:**

* травмоопасность;
* воздействие окружающей среды;
* пожароопасность;
* биологические воздействия;
* психофизиологические нагрузки;
* опасность излучений;
* химические воздействия;
* повышенная запыленность и загазованность;
* прочие факторы;
* специфические факторы риска.

**Травмоопасность** может возникнуть в результате перемещения механизмов, предметов и тел; вследствие сложного рельефа местности; передвижения горных пород (камнепадов, селей, лавин); неблагоприятных эргономических характеристик используемого туристского снаряжения и инвентаря, влекущих травмы (тесная спортивная обувь, неудачная конструкция крепления горных лыж, узкие лямки рюкзаков и. т. п.); опасных атмосферных явлений (статическое электричество, молнии, град и т. п.).

Снижение травмоопасностн обеспечивается:

* защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов, опасных участков территории (подъемников, канатных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);
* использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков туристского маршрута, головных шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения);
* соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;
* соблюдением требований строительных норм и правил к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, плавсредств, пассажирских поездов и т.д.);
* соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивая его безопасную работу;
* упреждающим информированием туристов о факторах риска; мерах по предупреждению травм и о принятии экстренных мер в случае получения травмы.

**Воздействие окружающей среды** обусловлено повышенными или пониженными температурами окружающей среды, влажностью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания туристов, резкими перепадами барометрического давления.

Показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (в спальных комнатах и клубных залах, в помещениях питания-кафе, барах и ресторанах и других), а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям (ГОСТ 12.1.005-88. "Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны").

Предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается:

* выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия;
* рациональным проектированием трассы туристского маршрута;
* учетом погодных особенностей района;
* сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;
* оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования и вентиляции, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации;
* обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты;
* своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте (в том числе, климатических условиях).

Пожаробезопасность

Номенклатура требований и показателей по обеспечению безопасности туристов от воздействия данного фактора риска и методы их проверки осуществляются в соответствии с ГОСТ 12.1.004-91 "Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования".

Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями правил пожарной безопасности и других утвержденных нормативных документов.

**Биологические факторы** (патогенные микроорганизмы ипродукты их жизнедеятельности; микроорганизмы, а также ядовитые растения, пресмыкающиеся, насекомые и животные, являющиеся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающие ожоги, аллергические и другие токсические реакции).

Воздействие данных факторов риска на туристов предупреждается:

* соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;
* применением оборудования и препаратов для дезинфекции, стерилизации, дератизации;
* использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в т. ч. для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.);
* проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала; необходимых профилактических прививок и дезинфицирующей обработке снаряжения в соответствии с требованиями международных медицинских норм;
* упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом, о том, как избежать нежелательных контактов и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы (контакта).

Психофизиологические факторы риска.

Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска (физических и нервно-психические перегрузок) достигается:

* рациональным построением программы обслуживания туристов, графиков перемещения по маршрутам, предусматривающим достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей);
* учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы;
* соблюдением эргономических требований к используемому туристскому снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.

**Опасными излучениями являются: повышенный уровень ультрафиолетового и радиологического излучения.**

Предупреждение опасности ультрафиолетовой радиации на туристских маршрутах обеспечивается:

* информированием туристов о воздействии ультрафиолетового излучения на здоровье человека;
* использованием средств индивидуальной защиты (защитных масок; кремов; одежды, закрывающей тело, руки, ноги туристов; солнцезащитных очков).

Необходимо учитывать действие данного фактора риска при планировании графика движения по маршруту (по открытым, незатененным участкам маршрута в горных, водных, лыжных и других походах).

Туристские маршруты допускается прокладывать и эксплуатировать только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния.

**Химические факторы риска** (токсические, раздражающие).

Для предотвращения действия данных факторов риска в обслуживании туристов необходимо:

* проводить регулярный контроль содержания вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах;
* осуществлять строительство и размещение объектов для обслуживания туристов в благоприятной, с точки действия химических факторов риска, среде;
* применять препараты для дезинфекции в строгом соответствии с инструкцией по использованию, исключая возможность контактов туристов с этими средствами.

**Повышенная запыленность и загазованность**

Допустимый уровнь вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должны быть не выше, чем установлено общими санитарно-гигиеническими требованиями к воздуху рабочей зоны, а также другими санитарными нормами и правилами. Безопасность обеспечивается соблюдением требований к оснащению помещений, транспортных средств вентиляцией с очисткой воздуха.

Прочие факторы риска

К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках.

Необходимо предусматривать:

* предоставление туристам достаточной информации о реализуемых туристских услугах в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией (требованиями к содержанию Информационного листка к туристской путевке, Технологической карты путешествия, Технологической карты экскурсии; а также сведениями об основных характеристиках этих услуг; условиях обслуживания);
* проведение для туристов необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида туристского маршрута.

Специфические факторы риска в туризме обусловлены:

* возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или маршрута, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов);
* техническим состоянием используемых объектов (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и подъемников, туристских трасс, в том числе, горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и вьючных животных, разнообразныхтранспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов);
* сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т. п.);
* уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов, гидов и др.);
* подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т. п );
* информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы; маркировка трасс туристских маршрутов; очаги возникающих стихийных бедствий; изменение энтомологической, орнитологической и иных ситуаций).

Туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей деятельности. Турфирмы г.Санкт-Петербурга, заботящиеся о безопасности своих клиентов, могут рассчитывать на услуги профессиональных телохранителей.

Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, должны соответствовать требованиям, установленным действующей нормативной документацией наэтивиды снаряжения.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персоналав чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия, захват заложников и т.д.). Гиды групп должны быть обучены и физически подготовлены к роли охранника (обезвреживание карманников, разрешение конфликтов в баре или ресторане, защита тургруппы от вымогателей и попрошаек и т.д.).

Требования к безопасности обслуживания для конкретных видов туристских услуг устанавливаются нормативной документацией на соответствующие виды услуг: государственными стандартами, Правилами, Уставами, Кодексами и другими.

Туристские предприятия обязаны ознакомить туристов с элементами риска каждой конкретной туристской услуги и мерами по его предотвращению.

Информация, необходимая для туристов в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно, до начала отдыха и в процессе обслуживания.

Информация, обеспечивающая безопасность жизни и здоровья туристов в процессе обслуживания, предоставляется в порядке, установленном действующей нормативной документацией.

# 1.2 Контроль за выполнением требований безопасности

Контроль за выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью в соответствии с их компетенцией (Федерация служб безопасности и охранных предприятий, Министерство внутренних дел).

Контроль осуществляется в начале сезона при проверке готовности туристского предприятия и трассы к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок.

Текущие проверки обеспечения безопасности туристов проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения и инвентаря. выдаваемого туристам пунктами проката, проверок приготовления пищи, сроков и условий хранения и транспортирования продуктов питания, проверок готовности туристов к выходу в походы.

Контроль безопасности обслуживания туристов осуществляется на основе использования следующих методов:

* визуального, (путем осмотра соответствующих объектов: территории, по которой проходит трасса туристского похода, туриского снаряжения и инвентаря и т. д.);
* с использованием средств измерения (контроля качества воды, воздуха и т. д., технического состояния трассы, подъемных механизмов, транспортных средств. и т. д.);
* социологических исследований (путем опроса самих туристов и обслуживающего персонала);
* аналитического (анализа содержания документации: паспорта трассы; медицинского журнала осмотра туристов, выходящих на маршрут и других документов).

# 

# 1.3 Меры безопасности туризма

Говоря о безопасности туризма, следует подчеркнуть, что это широкое, сложное и многогранное понятие. Прежде всего, нельзя упрощать меры безопасности туризма и представлять их примитивно, как охрану туристских объектов или круглосуточных "сторожей" в гостиницах. На последней точки зрения настаивает великое множество фирм с приставками "секьюрити". Такие фирмы полагают, что во главе безопасности туризма стоит вопрос о возможности прикрепления к каждому туристу охранника с бритым затылком, используя в качестве приманки списки баров, ресторанов, мест отдыха в Москве, которые якобы безопасны и "рис­кованные" списки, куда лучше всего ходить с охраной и прочее.

Идеи "сопровождения" туристов охранниками от аэропорта до аэропорта не только не помогают туризму, но наносят ему не­поправимый вред: кто в этих условиях поедет в такую страну? Не достает лишь рассуждений о том, что любоваться достопримеча­тельностями туристы будут через щели бронетранспортера или танка.

Безопасность туризма должна быть основана на тщательно продуманной, целенаправленной и комплексной системе мер в целях создания таких условий, при которых любое происшествие с туристом заведомо не могло бы произойти. Безопасность туризма можно подразделить на ряд уровней, начиная с безопасности средств размещения и транспорта, гостиничных и рекреационных комплексов, туристских центров, а также страны в целом. При этом вводимые меры безопасности не должны наносить ущерб интересам, ущемлять права и свободы как самих туристов, так и местных жителей.

Примером такой деятельности может служить мексиканская программа безопасности туризма. В апреле 1996 г. под руководством Министерства туризма Мексики и Совета по развитию туризма столичной мэрии в Мехико была проведена конференция по выработке государственной программы безопасности туризма. Мексиканские власти придали самое серьезное значение данной проблеме, рассматривая ее как важнейший элемент общей национальной программы развития туризма в стране.

Участники конференции призвали незамедлительно разработать единую комплексную программу по обеспечению безопасности иностранных туристов, начиная с момента пересечения ими государственной границы, если не с момента оформления въездных виз.

Программа безопасности туризма включает следующие меры:

- создание информационных пунктов в местах въезда иностранных туристов в аэропортах, морских терминалах и других по­граничных пунктах для оказания им консультационной и иной помощи. Часть этой работы будет возложена на посольства Мек­сики в странах мира, откуда идет основной поток прибывающих туристов, в том числе в России;

- издание под эгидой министерства туризма государственных информационных материалов по Мексике, социально-культурным и национальным особенностям ее населения. В этих публикациях будут названы места повышенной криминогенной обстановки в ряде туристских центров, даны обзоры практики действий местных преступных элементов в отношении иностранцев;

- принятие законодательных и иных нормативных актов по ужесточению мер наказания за обман туристов водителями такси, служащими отелей, ресторанов, магазинов и других предприятий обслуживания;

- создание "туристской полиции" - единого центра информации и мобильной полицейской службы г. Мехико по оказанию срочной помощи туристам. При въезде в страну каждому туристу вручаются координаты и телефоны этого центра (персонал центра свободно владеет шестью иностранными языками (английским, французским, немецким, итальянским, шведским и японским)).

К основным мерам также отнесена необходимость повышения требований по надежности и безопасности автотранспорта, используемого местными турфирмами, а также сохранности имущества туристов в отелях.

Отдельный план безопасности составлен по международному аэропорту г. Мехико как крупнейшему элементу инфраструктуры туризма, обслуживающему более 20 млн пассажиров в год.

Создание подобных программ обеспечения безопасности туризма характерно для многих стран. Аналогичная задача стоит и перед российскими органами управления туризмом, в том числе в субъектах Федерации.

В США был создан Совет по усилению безопасности воздушных перевозок, который разработал следующие меры по усилению безопасности воздушных перевозок:

- полиции было дано задание срочно ввести особую проверку служащих аэропортов, имеющих доступ в "зоны безопасности" воздушных терминалов, на предмет уголовного прошлого, текущих правонарушений и выявления негативного поведения;

- авиакомпаниям самым тщательным образом оформлять и выверять списки вылетающих пассажиров на международных рейсах. В случае катастрофы самолета авиакомпания обязана час спустя после первых сообщений о случившемся представить полный список пострадавших пассажиров в распоряжение соответствующих служб США. Перечень должен включать установочные данные каждого пассажира, номер паспорта, название страны, его выдавшей, а также данные и телефоны кого-либо из родственников или друзей пассажира на случай "чрезвычайных происшествий". Одновременно разрабатывается система быстрого оповещения родственников пассажиров, пострадавших на внутренних авиалиниях США;

- во всех аэропортах США ввести единую компьютерную систему для выявлении и идентификации возможных террористов. Как полагают специалисты, система позволит в реальном масштабе времени из потока туристов выделять наиболее "интересных" с оперативной точки зрения лиц, чье поведение или маршрут передвижения по городам и странам дадут основание подозревать их в причастности к организации террористических актов, и незамедлительно формировать на них досье для взятия в более тща­тельную разработку с подключением сил и средств ФБР;

- в 50 аэропортах США установить новейшее оборудование для обнаружения взрывных устройств (стоимость каждого комплекта более 1 млн долл.);

- из федерального бюджета и целевых взносов авиакомпаний создать специальный фонд в размере 100 млн долл. США для раз­работки принципиально новых типов оборудования обнаружения взрывных устройств.

В Нью-Йоркском аэропорту "JFK" установлена система "Си-Ти-Икс 5000", которая путем сканирования предметов и вещей багажа с высокой степенью гарантии обеспечивает обнаружение взрывчатых устройств практически любого типа.

Полагают, что принимаемые в США меры получат одобрение в европейских странах, что позволит в перспективе создать почти глобальную систему борьбы с международным терроризмом. После событий 11 сентября 2001 г. в США система безопасности будет полностью изменена.

С точки зрения международного права террористические акты, затрагивающие сферу туризма, являются многоплановым и край­не запутанным явлением, особенно по исполнителям и их целям. Террористические акты наносят огромный ущерб развитию меж­дународного туризма, осложняют процесс совершения заграничных турпоездок, вынуждают вводить более сложные погранич­ные и иные формальности.

В целях борьбы с терроризмом мировое сообщество заключило целый ряд международных конвенций (Конвенция Лиги наций 1937 г. по предотвращению актов терроризма, Токийская конвенция о терроризме 1963 г., Монреальская конвенция 1971 г. о безо­пасности гражданской авиации, Европейская конвенция 1976 г., Конвенция ООН 1979 г. и др.). В решениях этих конвенций даны определения террористического акта, которые в обобщенном виде можно сформулировать так: "поведение лица или группы лиц, служащее стратегии прямого насилия, затрагивающее международные отношения, направленное против государства и имеющее цель устрашить определенных лиц или публику с использованием гранат, бомб, ракет и другого оружия".

Рассматривая вопросы безопасности туризма, не следует забывать о мерах соблюдения обычных правил поведения, исклю­чающих попадание туриста в чрезвычайные ситуации. Туристы из стран СНГ за границей чаще всего оказываются в таких ситуа­циях именно из-за того, что забывают об элементарной осторожности. Вот несколько примеров.

Большинству наших туристов, выезжающих впервые за границу, нелегко сразу сориентироваться в непривычной и хаотичной зарубежной действительности. Это широко используют, с позволения сказать, "добровольные" русскоговорящие гиды. Как бы случайно оказавшись поблизости от нашего туриста, растерянно осматривающегося в чужой столице, гид "узнает" в нем своего бывшего согражданина и выражает по этому поводу бурю восторга. Затем, как правило, следует помощь в организации легкой экскурсионной прогулки, которая заканчивается в неком клубе, где в изобилии имеются раскрашенные девицы и чрезвычайно дорогие напитки, за которые вышибалы заведения заставят туриста заплатить, даже если он к ним не прикасался.

В другом случае, это может быть молодая и красивая бывшая российская гражданка, рассказывающая туристу в баре душещи­пательную историю своего пребывания в чужой стране. Наш турист по ее просьбе угощает такую даму коктейлем, за который потом ему придется заплатить более 100 долл. США.

А вот пример худшего варианта разворота событий. В канун Рождества в Будапеште 45-летний израильский турист грузинского происхождения в дорогом и престижном отеле "Атриум Хай-ят" как бы случайно познакомился с молодой и привлекательной туристкой из Минска. Начавшаяся романтичная история закончилась достаточно быстро. При прогулке по улицам двое сообщ­ников "туристки" затолкали израильтянина в машину, надели на голову мешок и увезли на частную квартиру. Номер в отеле тури­ста был ограблен на общую сумму 30 тыс. долл. США, помимо этого от него путем пыток добивались получения "ссуды" в раз­мере 100 тыс. долл. США.

Подобные печальные примеры можно продолжать и далее. Но все они произошли из-за чрезмерной доверчивости самих турис­тов и абсолютном игнорировании элементарных правил осторожности и личной безопасности.

**2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Опасности угрожают не только человеку, но и обществу и государству в целом, так как каждый отдельный человек является жителем данного города и области, а также гражданином данной страны. Поэтому **профилактика опасностей и обеспечение безопасности в туризме – приоритетная задача государства.** Так как туризм, связанный с временными выездами (путешествиями) с постоянного места жительства и реализацией своих познавательных, профессионально-деловых, оздоровительно-спортивных и других целей с помощью разнообразных технических средств (автомобиля-внедорожника, велосипеда, акваланга, байдарки, яхты и т.д.), относят к опасным путешествиям, то государство должно регулировать туристскую деятельность. Необходимо отметить также, что так называемый "приключенческий туризм" проходит в сложных географических или природных условиях, что требует четкой организации по спасению и эвакуации туристов.

Туристская политика государства проявляется в разработке и реализации организационных мер по развитию туристской индустрии и субъектов туристского рынка (туроператоров и турагентов), учитывающих сочетание безопасных условий оказания услуг и осуществления задач тура. Она сводится к совокупности форм, методов и направлений обеспечения качественного функционирования сферы туризма с целью сохранения и развития хозяйственного комплекса. Механизм реализации туристской политики включает:

* выработку концепций развития туризма;
* составление целевых программ отдельных территорий и стран;
* разработку мер по достижению поставленных целей.

Государство признает туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики России. Регулирование упрощенного въезда и выезда на территорию посещаемых стран определено принятыми в 1996-1998 гг. Указами Президентов многих стран мира. Менеджмент туризма ориентируется на Постановления Правительства Российской Федерации (1995-1997 гг.) об обслуживании населения в туристско-гостиничном комплексе, а также на стандарты: ГОСТ 28681-90 "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания"; ГОСТ Р 50645-94 "Классификация гостиниц"; ГОСТ Р 50644-94 "Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов"; ГОСТ Р 50681-94 "Проектирование туристских услуг"; ГОСТ Р 50690-94 "Туристские услуги. Общие требования".

Правительство Российской Федерации Распоряжением №954-р одобрило концепцию развития туризма на период до 2005 года. На 2002 год российский рынок туристских услуг составляет пока около 1% от мирового, что составляет 7,4 млн. туристов в год. Однако по мнению разработчиков концепции эта цифра может быть увеличена до 40 млн. В Европе по числу поездок Россия занимает пока девятое место (табл. 1). В 2000 году г.Санкт-Петербург посетило около 1,5 млн. иностранных граждан, в то время как Париж – 220 млн.; Лондон и Прагу – по 80 млн. туристов. Для увеличения туристского потока и выполнения задачи "формирования современной маркетинговой стратегии продвижения туристского продукта на внутреннем и международном рынках" предполагается использовать традиционные государственные методы и ресурсы.

*Таблица 1*

Туристы разных стран, посетившие Европу в 2001 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Страна | % от числа  евротуров | Страна | % от числа евротуров |
| Германия | 23 | Швейцария | 4 |
| Великобритания | 16 | Бельгия | 4 |
| Франция | 7 | Испания | 3 |
| Нидерланды | 6 | Россия | 3 |
| Италия | 5 | Швеция | 3 |

**Принципы регулирования туристской деятельности:**

* содействие и создание благоприятные условия для развития (к 2005 году предполагается закончить разработку и принять новый федеральный закон о туристской деятельности; приближение законодательства о лицензировании, страховании и предоставлении финансовых гарантий туристам к мировому уровню; а также другие законы и постановления правительства и т.д.);
* определение и поддержка приоритетных направлений;
* формирование представления о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма (создание рекламно-информационных программ по въездному и внутреннему туризму и проведение регулярных рекламно-информационных кампаний в средствах массовой информации);
* осуществление поддержки и защиты российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

**Основными целями регулирования являются:**

* обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и других прав при совершении путешествий;
* охрана окружающей природной среды;
* создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;
* развитие туристской индустрии (средств размещения, транспорта, объектов общественного питания, развлекательного, оздоровительного, спортивного и иного назначения), обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создании новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации;
* развитие международных конкактов;
* сохранение объектов туристского показа;
* рациональное использование природного и культурного наследия.

## Приоритетными направлениями регулирования являются: поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма.

**Основные пути регулирования:**

* создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туристской индустрии ;
* содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках (выполнение торговыми представительствами Российской Федерации за рубежом обязательств рекламно-информационных офисов, организация пресс-туров по регионам Российской Федерации для иностранных журналистов, съемка телевизионных и документальных фильмов и т.д.) ;
* защита прав и интересов туристов (ликвидировать дискриминационные тарифы на услуги для иностанцев), обеспечение их безопасности;
* лицензирование, стандартизация в туристской индустрии, сертификация туристского продукта (в рамках концепции будут приняты нормативные акты по стандартизации и сертификации услуг средств размещения, в том числе регулирующих вопросы классификации гостиничных средств размещения);
* установление правил въезда, выезда и пребывания на территории Российской Федерации с учетом интересов развития туризма (улучшить визовую политику Российской Федерации для иностранных государств, безопасных в миграционном отношении, и усилить контроль за выдачей виз туристам из стран-"поставщиков" нелегальной миграции);
* прямые бюджетные ассигновения на разработку и реализацию Федеральных целевых программ развития туризма (на маркетинговые и рекламные мероприятия департамент туризма Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации в 2001 году истратил 5 млн. рублей, в 2002 году на эти цели получил уже 50 млн. рублей);
* создание благоприятных условий для инвестиций в туристскую индустрию (ремонт и реставрация памятников истории, строительство гостиниц, разработка инвестиционных пректов и т.д.);
* налоговое и таможенное регулирование;
* предоставление льготных кредитов; установление налоговых и таможенных льгот туроператорам и турагентам, занимающимся туристской деятельностью и привлекающим иностранных граждан для занятия туризмом на территории Российской Федерации;
* содействие кадровому обеспечению туристской деятельности;
* развитие научных исследований в сфере туристской индустрии;
* содействие участию российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений в международных туристских программах;
* обеспечение картографической продукцией (издание буклетов, каталогов, плакатов, карт и иной рекламно-информационной печатной продукции).

**Государственное правовое регулирование транспортных услуг:**

* авиаперевозки туристов регулируются Воздушным кодексом Российской Федерацией от 19.03.97 г., а на международном уровне – Варшавской конвенцией для унификации правил воздушных перевозок от 12.10.29 г. и Гаагским Протоколом о поправках к ней от 28.09.55 г.;
* порядок наземных перевозок определен законом Российской Федерации от 25.08.95 г. "О федеральном железнодорожном транспорте", Транспортным уставом железных дорог Российской Федерации от 08.01.98 г., "Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров" из постановления Правительства Российской Федерации от 11.03.99 г., Бернскими конвенциями о железнодорожных перевозках грузов и пассажиров от 1980 г.

**3. ПСИХОЛОГИЯ БЕЗОПАСНОГО ТУРИЗМА**

# 

# 3.1 Методы повышения безопасности

Для безопасного состояния системы "человек-среда" необходимо согласование характеристик человека и элементов, составляющих среду. В тех случаях, когда такого согласования нет, возможны следующие последствия:

* снижение работоспособности;
* развитие общих и профессиональных заболеваний;
* аварии, пожары, взрывы;
* травматизм и т.д.

Для обеспечения безопасности труда большое значение имеют психические факторы, к которым относят внимание, мышление, воля, эмоции, память, воображение и другие. Совокупность этих качеств определяет личность. Личные качества человека существенно влияют на безопасность путешествия. Иногда говорят о режиме личной безопасности. Конкретные формы учета личностных особенностей в силу их исключительной сложности пока недостаточно учитываются на практике. Однако, исходя из интуитивных соображений, необходимо обратить внимание на значительные профилактические резервы, скрывающиеся в психологии безопасного путешествия.

**Турист нарушает требования безопасности по следующим причинам:**

* по незнанию этих требований;
* по нежеланию выполнять известные ему требования безопасности;
* в связи с неумением выполнять требования;
* в связи с невозможностью выполнить требования (по причинам, не зависящим от туриста).

В психологической классификации причин возникновения опасных ситуаций и несчастных случаев выделяют три функциональные части. Нарушение в любой из этих частей влечет за собой нарушение действий в целом.

Нарушение **мотивационной** части действий проявляется в нежелании выполнять определенные действия. Нарушение может быть относительно постоянным (турист недооценивает опасность, склонен к риску, отрицательно относится к регламентирующим правилам и т.д.) и временным (турист в состоянии депрессии, алкогольного опьянения).

Нарушение **ориентировочной** части действий проявляется в незнании правил эксплуатации технических систем и норм по безопасности труда и способов их выполнения.

Нарушение **исполнительной** части проявляется в невыполнении регламентированных правил (инструкций, предписаний, норм и т.д.) вследствие несоответствия психических и физических возможностей человека требованиям путешествия. Такое несоответствие может быть постоянным (недостаточная координация, плохая концентрация внимания, несоответствие роста габаритам велосипеда или лошади и т. д.) и временным (переутомление, понижение трудоспособности, ухудшение состояния здоровья, стресс, алкогольное опьянение).

В соответствии с каждой группой причин возникновения опасных ситуаций и несчастных случаев назначают группу профилактических мероприятий в каждой части: **мотивационная – пропаганда и воспитание; ориентировочная – обучение, отработка навыков; исполнительная – профотбор, медицинское обследование.**

# 3.2 Некоторые психологические аспекты обеспечения безопасности

Знание национальных и религиозных традиций страны посещения позволяет не только уважительно относиться к местным жителям, но и обеспечить свою физическую и финансовую безопасность, исключить возможные контакты с правоохранительными органами. Помимо стран Ближнего зарубежья, можно выделить Болгарию, Югославию и Словакию в категорию государств, посещение которых не требует для российских туристов дополнительной подготовки.

Среди наиболее распространенных туристских маршрутов для среднестатистического жителя Российской Федерации можно выделить три основных направления: Западная и Северная Европа (экскурсионный туризм), страны Средиземноморья (курорты и экскурсионный туризм) и страны Ближнего и Среднего Востока (курорты и экзотика).

Одним из главных психологических аспектов обеспечения безопасности в туризме считается уважение обычаев, привычек и антипатий местных жителей, а также знание английского или местного языка, что позволяет произвести покупки, сделать заказ в ресторане или найти дорогу к гостинице и расположить к себе коренного жителя.

Отдельно следует выделить соблюдение правил дорожного движения. В странах Центральной и Северной Европы пешеход имеет приоритет перед транспортным средством, но в больших городах этим злоупотреблять не стоит и переходить проезжую часть следует только в зоне пешеходного перехода и по разрешающему сигналу светофора. Например, в Великобритании, Мальте и на Кипре движение автомобилей левостореннее, поэтому все "родные" правила перехода проезжей части должны быть трансформированы на 180 градусов.

Особое внимание следует уделять политической обстановке в стране пребывания, чтобы не стать жертвой какой-либо провокации или не попасть в центр разбирательства между экстремистски настроенными элементами. В любом случае необходимо соблюдать нейтралитет и не выражать своего отношения к происходящему.

Не меньшую угрозу безопасности туриста может вызвать необдуманный показ приверженности к тому или иному футбольному клубу (демонстрация футбольной атрибутики, споры в барах и т.д.), особенно в таких "горячих", с этой точки зрения, странах, как Италия, Испания или Великобритания. В частности, в Лондоне продается специальная карта для туристов, где указаны районы проживания приверженцев того или другого клуба.

При посещении курортов стран Ближнего и Среднего Востока необходимо помнить, что большинство этих стран долгое время находилось под колониальным господством европейских государств, поэтому местные жители крайне негативно относятся к откровенным проявлением Западной культуры и псевдокультуры. Следует изучить все индивидуальные запреты, принятые в стране путешествия. Так в Объединенных Арабских Эмиратах запрещается фотографировать мечети и минареты голубого цвета и военнослужащих, а женщинам не разрешается водить автомобиль без сопровождения мужчины.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Туристская поездка практически всегда содержит элементы нового и существенно отличающегося от привычной среды обитания, в том числе и то, что может представлять определенную опасность для путешествующего лица. Практика международного туризма показывает, что с увеличением количества путешествующих и расширением географии поездок резко возрастает необходимость более полного учета специфики поездок и соблюдения мер безопасности. Прежде всего, это касается регионов со сложной социально-политической обстановкой. Фактически речь идет о риске таких поездок, вплоть до реальной угрозы жизни и здоровью туристов.

Кроме того, к вопросам безопасности относятся и другие проблемы - эпидемии, ВИЧ-инфекция, криминогенные ситуации и преступность, распространение наркотиков, проституция, вандализм и иные формы насилия, пиратство, военные осложнения и перевороты, терроризм, а также рассмотрение всех возможных рисков, связанных с туристами, местными жителями, турфирмами и индустрией туризма в целом.

Безопасность туристов, их благополучие в местах туристского назначения нельзя рассматривать в отрыве от других общественных или национальных интересов принимающей страны и окружающей среды в целом. При разработке и проведении в жизнь норм безопасности для сферы туризма и защиты туристов интересы тех, кто посещает и принимает, должны быть взаимно гармонизированы. Обеспечение качества услуг и безопасности в туризме осуществляется на различных уровнях, включающих в себя: туристские предприятия; администрация туристских центров; местные власти; национальные органы по туризму и центральные власти государств; международные организации и межгосударственные органы. Каждый из этих уровней должен вносить свой вклад в туризм.

В нашей стране безопасность и качество туристических услуг только стремятся к мировым стандартам.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Безопасность жизнедеятельности / Под ред. О.Н. Русака. СПб.: Издательство "Лань", 2000. - 448 с.
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб.: Издательский Торговый дом "Герда", 2000. – 192 с.
3. Вайзман Д. Руководство по выживанию. М.: ООО "Издательство АСТ"; ООО "Издательство Астрель", 2002. - 383 с.
4. Гуляев В.Г. Туристские перевозки. М.: Финансы и статистика, 2003. - 367 с.
5. Дгоран Ж. Гид-переводчик, искусство, иностранный язык, психология. М., 2002 г.
6. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2002.
7. Туризм и гостиничное хозяйство. Под ред. Проф., д.э. н. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Изд. ЭКМОС, 2001.-400 с.
8. Сайт Турбизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.tourbus.ru/arhiv/09 \_99/news/law/1.htrn. – (29.03.2010).