**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

1. Обеспечение безопасности туристов. Страховые отношения

2. Практическая часть

Заключение

Список литературы

# Введение

В Торгово-промышленной палате РФ 7 сентября 2005 года состоялось совместное заседание двух Комитетов ТПП РФ – по предпринимательству в сфере туризма и по безопасности предпринимательской деятельности. Это был круглый стол «О мерах по обеспечению безопасности российских и зарубежных туристов». В работе заседания приняли участие представители Совета Федерации ФС РФ, Госдумы ФС РФ, Ростуризма, МИД РФ, МЧС РФ, ФСБ РФ, Минтранса РФ, Российского союза туриндустрии, руководители территориальных ТПП, туристических компаний, ученые, эксперты, журналисты.

Как известно, этот вопрос приобрел особую актуальность после цунами в Юго-Восточной Азии: тогда по горячим следам Госдума приняла обращение к правительству РФ, в котором говорилось о существенных недостатках в законодательстве по этому вопросу. Тогда же представители туристического рынка предложили собственный комплекс мер, направленный на обеспечение безопасности туристов и защиту их интересов. Однако до сих пор реальных действий по этому вопросу предпринято не было. Государственные структуры не торопятся что-либо менять в существующей ситуации.

В январе, когда участники туристического рынка подсчитывали ущерб после стихийного бедствия в Юго-Восточной Азии, впервые заговорили о том, что необходима система оперативного реагирования в форс-мажорных обстоятельствах, которая бы позволила действовать всем заинтересованным сторонам вместе. В частности, Российский союз туриндустрии (РСТ) предложил разработать механизм действий в подобных условиях со стороны властей, туристического сообщества и потребителей. В частности, создать штаб с участием заинтересованных сторон, куда должна поступать информация о клиентах, находящихся в зоне бедствия, и где могли бы проводиться совещания для выработки единого плана действий. Кроме того, такой штаб мог бы осуществлять мониторинг участников рынка, в том числе и по вопросам выплаты компенсаций.

К идее системного подхода к разрешению таких проблем собираются вернуться и на заседании комитета по предпринимательству в сфере туризма ТПП РФ. В частности, предлагается разработать законодательные акты, направленные на обеспечение безопасности туристов, в том числе – проект Федерального закона «О безопасности в туризме», и внести необходимые поправки в профильный закон. Помимо этого, предлагается создать федеральный информационный центр при Ростуризме, который бы предоставлял сведения о несчастных случаях, странах или регионах России, нежелательных для посещения.

РСТ уже направил свои предложения по этому вопросу в комитет Госдумы по экономической политике, предпринимательству и туризму. В них говорилось о необходимости принять если не закон, то временное положение о мерах по обеспечению безопасности туристов в условиях чрезвычайной безопасности. Также в нем отмечается необходимость финансирования из госбюджета мероприятий по защите туристов, оказавшихся в зоне форс-мажорной ситуации. Особую, впрочем, сложность до сих пор представляет и тот факт, что некоторые страны, как это было, например, с Таиландом, не спешат признавать себя зоной бедствия. В такой ситуации убытки терпят все: и туристы, и туристические компании. В этом случае, считают в РСТ, разумнее признавать официальное объявление страны не рекомендованной к поездкам обстоятельством непреодолимой силы.

Однако сложность заключается в том, что до сих пор каких-либо конкретных действий со стороны властных структур предпринято не было. Словом, вопрос с января так и остался в подвешенном состоянии. Будет ли он решен в ближайшее время – сказать сложно. А по мнению юристов, его решение в сегодняшней ситуации довольно проблематично.

# 1. Обеспечение безопасности туристов. Страховые отношения

Под безопасностью туризма понимаются личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания.

Средства массовой информации, учредителями (соучредителями) которых являются государственные органы, незамедлительно и безвозмездно предоставляют федеральному органу исполнительной власти в сфере туризма возможность публиковать информацию об угрозе безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством Российской Федерации.

В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания.

В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

# 2. Практическая часть

Хотя специальных нормативных документов относительно обеспечения безопасности клиентов гостиницы не существует, однако эти аспекты законодательно закреплены в ст. 14 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (применительно к туроператорам и турагентам) и "Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.04.97, №490). В частности, согласно Правилам (п. 4) гостиничные службы обязаны обеспечить клиентов информацией о правилах противопожарной безопасности и правилах пользования электроприборами, а также, в случае необходимости, вызвать для клиента без дополнительной оплаты скорую помощь. Гостиничное предприятие, в соответствии со статьей 925 ГК РФ отвечает за сохранность вещей потребителя, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

Поэтому в каждой гостинице должен быть план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, который включает такие факторы риска, как пожар, кража, травма, неожиданное заболевание и др. Этот план, естественно, должен соответствовать действующим законам и правилам, выполнение должно систематически контролироваться одним из руководителей гостиницы. Персонал гостиницы должен пройти - курс противопожарной подготовки и оказания первой помощи. В здании гостиницы все запасные выходы и маршруты эвакуации клиентов должны быть четко обозначены, а в каждом номере и во всех общественных местах должна быть наглядная информация о запасных выходах, маршрутах эвакуации и ближайшей системе пожарной сигнализации.

Действительно, защита гостей и их собственности - важный аспект в работе гостиницы. Владелец и служащие обязаны по закону принимать все необходимые меры предосторожности, чтобы защитить гостей от безопасности отеля (в т.ч. и экономической) на современном этапе развития гостиничного бизнеса играют электронные системы управления. Одна из наиболее распространенных систем - Palaroid ID-2000 Plus. Она использует сеть компьютеров последнего поколения и новейшие технологии, что помогает повысить эффективность операций и минимизировать различные махинации при совершении расчетов.

Проблема ключей от гостевых комнат была и остается самой серьезной среди всех проблем, которыми приходится заниматься службе безопасности. Обычно в офисе главного администратора хранятся дубликаты всех ключей и, чтобы быть уверенными в их надежности, время от времени надо проводить их выборочную проверку. Необходимо иметь особый журнал, в котором служащие расписываются, когда берут или сдают ключи. В некоторых отелях в удостоверении личности служащих делается пометка, какие ключи он (или она) имеет право брать под расписку.

Система обслуживания в гостинице должна быть построена и материально оборудована таким образом, чтобы была обеспечена недоступность ключей на стойке портье для посторонних, особенно когда там никого нет. Консьерж и сотрудники службы приема и размещения должны пройти подготовку по осуществлению контроля за входом и выходом из здания гостиницы. Не помешают и дополнительные средства безопасности дверей (замки внутри номера, глазки). Важную роль в деле обеспечения безопасности играют внешнее освещение стоянок, входов и выходов, внутреннее освещение коридоров, общественных мест. Важно также предусмотреть сейфы либо в службе приема, либо в каждом номере для хранения ценных вещей и денег клиентов. И конечно же горница должна иметь соответствующую страховку. При подготовке данной статьи использовались материалы ежеквартального издания "Турконсультант" № 6.

Будет ли в Москве «туристическая милиция»? Теме обеспечения безопасности иностранных туристов в столице была посвящена пресс-конференция председателя комиссии Мосгордумы по безопасности Инны Святенко, состоявшаяся в агентстве «РИА Новости». В последнее время на зарубежных сайтах Россия всё чаще фигурирует как страна, неблагонадежная для туризма. В этих рейтингах нашу страну сравнивают с такими государствами, как Конго или Иран. Ситуацию необходимо менять, считают в Московской городской думе. Сегодня иностранный турист может подвергнуться краже и в гостинице, и на улицах города. Известны и наиболее опасные места столицы. Это Красная площадь, Поклонная гора, Воробьевы горы. По данным Инны Святенко, там действуют целые группы карманников, которые специализируются именно на туристах.

Чтобы защитить гостей города, нужно создать соответствующую службу, считают столичные власти. Причем, по мнению Инны Святенко, достаточно, чтобы туристическую группу сопровождал человек в форме. Уже сработает психологический эффект, как это было в случае оборудования камерами видеонаблюдения подъездов домов. Будет ли в России создано отдельное подразделение туристической полиции или милиции, как в других странах? Или эти функции отдадут частным охранным предприятиям, с которыми будут сотрудничать турагенства, пока неизвестно. По словам Инны Святенко, эти вопросы в течение марта будут вынесены на обсуждение Госдумы. С одной стороны, охраной туристов должны заниматься профессионалы, считает Инна Святенко, а профессионалы служат в правоохранительных органах. В то же время, работа эта дорогостоящая, желательно, чтобы «туристические милиционеры» владели иностранными языками, обладали определенным образовательным уровнем. С другой стороны, есть ЧОПы, которых могут нанимать непосредственно те компании, которые принимают туристов.

Большим шагом вперед в обеспечении безопасности иностранных туристов, по мнению Инны Святенко, стало введение паспортов безопасности. Получить такой паспорт могут гостиницы, оборудовавшие у себя тревожную кнопку, металлорамку, заключившие договор с частным охранным предприятием, установившие видеонаблюдение. И в первыми стали получать паспорта именно частные гостиницы. В небольших гостиницах умеют лучше считать деньги. Ведь вместе с градацией по звездности, такие паспорта намного увеличивают статус отеля. Отсюда и дополнительная прибыль.

# Заключение

Безопасность российских туристов за рубежом должна обеспечиваться при тесном взаимодействии представителей туриндустрии и МИД России. Как сообщает департамент информации и печати МИД России, об этом шла речь в ходе состоявшейся в среду в МИД РФ встречи специального представителя президента Российской Федерации по вопросам международного сотрудничества в борьбе с терроризмом и транснациональной организованной преступностью Анатолия Сафонова с представителями туристических фирм, работающих на ближневосточном направлении.

На встрече были обсуждены вопросы безопасности российских туристов на курортах стран Ближнего Востока, взаимодействия российских туристических агентств с МИД России и его загранпредставительствами, сообщили в МИД. "Участники встречи отмечали целесообразность налаживания механизма более тесного взаимодействия между МИДом России, Ростуризмом, другими ведомствами и турагентствами в целях комплексного решения вопросов обеспечения безопасности российских туристов за рубежом, защиты их интересов", - говорится в сообщении.

Во встрече также приняли участие представители Федерального агентства по туризму (Ростуризм), профильных департаментов МИД России и Общественной палаты Российской Федерации, отметили в МИД. Такие контакты будут продолжены, заверили в МИД России.

# Список литературы

1. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1995.
2. Власова И.Б., Зорин И.В., Ильина Е.Н. Основы туристской деятельности. Российский международный институт туризма. - М.: Инфра-М, 1992.
3. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности.- М.:Нолидж,1996
4. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. –М., Ось, 1990.
5. Ильина Е.Н. Туризм - путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: Учеб. для туристских колледжей и вузов. - М.: РМАТ, 1998.
6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М: Финансы и статистика, 2001.
7. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2003.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология туризма. - М.: ПрофОбрИздат, 2001.
9. Маркетинг, гостеприимство и туризм. Авторы: Ф. Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкенз. Москва 1998 год, Издательское объединение «Юнити».
10. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания / Сост. Ю. Н. Борисова, Н. И. Гаранин, Ю. В. Забаев, А. И. Сеселкин. - М.: РМАТ, 1997.
11. Основы туристской деятельности / Сост. Г.И.Зорина, Е.Н.Ильина и др. – Советский спорт, М., 2000 г. С.113-128.
12. Туризм и гостиничное хозяйство / Под редакцией А.Д.Чудновского. – М., 2001 г. С.130-131.
13. Туризм как вид деятельности / Под ред. В.А.Квартального, Е.В.Зорина – Финансы и статистика, М., 2001 г. С.150-180.
14. Яковлев Г.А. Экономика и статистика туризма. М: Издательство РДЛ, 2003 - 240с.