

ЛЕКЦИЙНИЙ КУРС 3 ДИСЦИПЛИНЫ «БЕЗПЕКА В ТУРИЗМІ»

Тема №1 Понятие опасности (риска) в туристской деятельности

В понятие «*риск*» вкладывается различный смысл разными людьми в зависимости от их социального, культурного, финансового положения и значимости в обществе. Наиболее общее определение риска, это – вероятность нежелательного события. Когда во внимание принимается также и величина потенциального ущерба, в случае если нежелательное событие будет реализовано, то риск можно определить математическим выражением как:

Риск = вероятность негативного воздействия фактора риска и величина последствий этого воздействия.

Что такое фактор риска? Определим понятие «фактор риска» как свойственную веществу или какой-либо деятельности (процессу) потенциальную способность причинять вред (вызвать нежелательное событие). *Фактор риска – функция неблагоприятных свойств объекта (деятельности, процесса) и условий их проявления.* Каждое вещество и деятельность являются потенциальными факторами риска. Одни вещества и виды деятельности способны вызывать сразу ряд неблагоприятных событий различного рода, в то время как многие другие могут вызывать единичные или немногочисленные виды неблагоприятных событий. Понятие «фактор риска» обозначает, таким образом, *причину* потенциального неблагоприятного события. Примеры характерных причин неблагоприятных событий в туризме, мы уже упоминали выше. Ими являются «жесткие» погодные условия похода, предельное физическое и психическое утомление участников похода, неблагоприятные свойства рельефа местности и водных преград. В соответствии данным определением понятие «фактор риска туристской деятельности» имеет один и тот же смысл с понятиями «опасность туристской деятельности», «причина несчастного случая в

туристской деятельности» и в дальнейшем данные понятия мы будем использовать, как синонимы.

Что означает понятие «риск»? Если фактор риска таит в себе лишь потенциальную угрозу негативного события, то понятие «риск» обозначает *расчетную вероятность реализации этого события с теми или иными масштабами его последствий*. Концепция риска часто трактуется как возможность вредного воздействия, а не его вероятность. Но между данными понятиями есть существенное различие. «Возможность ущерба» – только часть значимых вопросов, на которые следует ответить при оценке риска туристской деятельности. Так как все в природе является в принципе тем или иным фактором риска, все представляет и некоторый уровень риска. Но риск разительно изменяется в зависимости от «жесткости» фактора риска и от степени воздействия этого фактора риска на «мишень» (на туриста в рассматриваемом случае).

Что означает понятие «риск» в приложении к туризму? Для нас в данной теме, прежде всего, важна безопасность туристской деятельности для человека, как такового. В данном контексте наиболее значимыми неблагоприятными последствиями воздействия факторов риска в активном туризме следует считать *несчастные случаи с туристами и заболевания туристов в походных условиях*. По определению Ю.А. Штюрмера (1983), несчастный случай это – *«Непреднамеренная травма или смерть человека, происшедшие в результате неожиданного травмирующего воздействия в условиях активного туристского путешествия»*. В этом определении заложено и понятие масштаба неблагоприятных последствий: от мелких ссадин, потертостей на конечностях, насморка, до летального исхода. Тогда *риск туристской деятельности*, в узком смысле мы можем определить как *вероятность несчастного случая (аварии) или заболевания участников туристских мероприятий вследствие воздействия на них факторов риска*. При этом мы сознательно сужаем рамки понятия риска в туристской деятельности, ограничиваясь лишь негативными воздействиями на самих

участников этой деятельности (не рассматриваем негативные воздействия на предметы снаряжения, элементы инфраструктуры (кемпинги, турбазы и пр.), финансовые ресурсы и т.д.).

Указанные выше представления о понятии «риск» в туристской деятельности представлены в виде блок-схемы на Рис. 1.

2. Классификация факторов риска туристской деятельности

По каким основаниям мы можем классифицировать факторы риска в туризме? Факторы риска активной туристской деятельности мы можем систематизировать, используя, как всегда, ряд классификационных оснований. Значимыми основаниями в данном случае являются: 1) период воздействия факторов риска (период возникновения опасности); 2) роль личности (субъекта) в генерации факторов риска (создании опасной ситуации).

Какие категории факторов риска выделяют на основании периода возникновения опасности? На основании периода возникновения потенциальной опасности все факторы риска можно разделить на две категории:

- предварительные (ошибочные действия и решения туристов на стадии предпоходной подготовки)
- непосредственные (факторы риска, воздействующие на маршруте похода)

К характерным ошибкам предпоходной подготовки и организации похода можно отнести:

- ошибки в разработке маршрута и плана похода в целом;

- ошибки в материальном обеспечении похода (составлении походного рациона питания и в выборе личного и группового снаряжения, не достаточное финансирование);
- ошибки в комплектовании группы;
- недостатки в предпоходной подготовке туристов: физической, технико-тактической, психологической.

Очевидно, что указанные ошибочные действия являются потенциальной угрозой безопасности туристов, которая может с определенной вероятностью реализоваться в виде аварии в период осуществления похода. Приведем пример одной из возможных ситуаций. Разработанный маршрут спортивного похода не соответствовал техническим и физическим возможностям участников группы (техническая сложность маршрута и его протяженность оказались завышенными для конкретного состава группы). Данные ошибки при подготовке маршрута привели уже в походных условиях к нарушению намеченного графика движения, режима питания; к физической и моральной усталости участников похода. На фоне физического утомления, психического напряжения естественно возрастает опасность совершения тактических, технических ошибок при преодолении естественных препятствий, нарушается координация движений, замедляется скорость реакции и т.д. Весь комплекс неблагоприятных факторов в итоге привел к нарушению в тактике преодоления перевала: выбившаяся из намеченного графика движения группа преодолевала камнеопасный перевал в неподходящее время дня (не ранним утром, а днем, когда опасность камнепада значительно увеличивается). Данная ошибка, в свою очередь, привела к травме участника от удара камнем. Из данного вполне реалистичного примера становится очевидным, что ошибки в разработке маршрута в предпоходный период *повысили вероятность* несчастного случая в период самого похода.

Следует так же отметить, что к предварительным факторам риска относятся не только ошибки участников и руководителя самой туристской

группы, но и ошибочные действия представителей выпускающих поход организаций. Эксперты маршрутно-квалификационной комиссии, руководители учреждений образования обязаны соблюдать требования нормативных документов по выпуску группы на маршрут (Правил проведения туристских спортивных походов, Инструкции по организации и проведению туристских походов и экскурсий с учащимися); внимательно анализировать представленные группой документы и устранять выявленные ошибки по организации похода. Ошибочные действия выпускающих организаций по статистике (которая ранее велась в бывшем СССР) являлись одной из наиболее характерных причин несчастных случаев в туризме. Заключая данный раздел, определим, что под «предварительными» факторами риска в походе следует понимать *функции ошибочных решений и действий участников туристской деятельности в период подготовки и организации туристских мероприятий*. Обращаем внимание, что *все предварительные факторы риска* есть не что иное, как более или менее значимые ошибки самих участников туристской деятельности и, очевидно, *относятся к субъективным факторам риска*.

Как подразделяют факторы риска (опасности) по отношению к субъекту туристской деятельности? Непосредственные факторы риска (действующие на маршруте похода), в отличие от предварительных факторов, в различной степени зависят и определяются субъектом туристской деятельности. На основании роли личности (субъекта) в возникновении потенциальной опасности, все причины несчастных случаев в туризме можно разделить на две категории:

- *объективные*
- *субъективные*

Какой смысл мы вкладываем в понятие «объективные факторы риска»? Термин «объективные факторы риска» в применении к опасностям туристского похода может быть истолкован, как невозможность со стороны субъекта (туриста) повлиять на внешние неблагоприятные обстоятельства,

возникающие помимо его воли, и изменить их. Действительно на маршрутах походов, в том числе и рекреационных походов, имеются естественные препятствия – лесные массивы и болота различной проходимости, пороги на реках, участки пересеченной местности и т.д., движение по которым может с определенной вероятностью привести к несчастному случаю (например, к травме). Особенно «насыщена» опасностями горная местность: крутые склоны гор, их изрезанные гребни, пересеченные сетью трещин ледники, камнепады и снискавшая мрачную славу «белая смерть» – снежная лавина. Параметры данных препятствий: площадь заболоченного участка, степень топкости (проходимости) болота, крутизна и характер покрытия горных склонов, толщина снежного покрова на лавиноопасных склонах и т.д. – есть объективная реальность, которая существует независимо от туриста и на которую он никак не может влиять. Таким же образом сезон совершения похода, климатические условия района похода, опасные природные явления типа молнии, урагана, костер для приготовления пищи, солнечная радиация и пр. тоже являются объективными источниками опасности в походных условиях (заболеваний, ожогов, травм). Тогда под «объективными» факторами риска, действующими в походе или на соревнованиях, следует понимать *функции не зависящих от воли человека неблагоприятных особенностей маршрута (дистанции) и природных условий осуществления похода (соревнований).*

На какие характерные группы подразделяют объективные факторы риска туристской деятельности? Все объективные факторы риска на маршруте туристских походов мы можем подразделить, согласно их природе, на следующие группы.

- Неблагоприятные для человека характеристики маршрута похода, в том числе характеристики естественных препятствий на маршруте.
- Неблагоприятные для человека климатические и погодные условия похода, в том числе опасные природные явления.

- Неблагоприятные для человека характеристики туристских походных технологий.
- Неблагоприятные для человека воздействия со стороны растений и животных на маршруте похода.

К первой группе объективных факторов риска отнесем все потенциально опасные для человека характеристики естественных препятствий на маршруте. Например, переправы через реки разной глубины и скорости течения создают угрозу утопления; участки труднопроходимого леса со сложным ориентированием создают возможность потери курса движения, получения травмы, поломки средств передвижения и т.д. Участки сильно пересеченной местности создают угрозу травмоопасных падений и пр. Кроме того, к этой же группе факторов риска отнесем характеристики района похода, определяющие физическую трудность маршрута: характер покрытия на протяженных участках движения по маршруту, сумму перепадов высот на маршруте. Например, глубокий снежный покров на значительном протяжении маршрута лыжного похода создает опасность физического переутомления участников и их ошибочных действий.

Ко второй группе объективных факторов риска отнесем все опасности связанные с суровостью климата в районе похода и плохими погодными условиями. В данном случае в качестве потенциальных угроз в походе следует рассматривать низкие и высокие температуры воздуха (возможность простудных заболеваний участников; солнечного удара и пр.); пониженное содержание кислорода в воздухе (в горных районах); ветер большой скорости, атмосферные осадки в виде снега или дождя (возможность переохлаждения организма, рост опасности срыва при преодолении склонов, повышение лавиноопасности и пр.). К данной разновидности факторов риска отнесем и опасные природные явления: туман, грозу, ураганы, смерчи и пр. Они определяют возможность поражения туриста молнией, потери безопасного курса движения, провоцируют получение травм.

К третьей группе объективных факторов риска в походе отнесем все опасности, связанные с использованием походных технологий и эксплуатацией походного снаряжения. В частности, потенциально опасны технологии приготовления пищи на костре и на туристских нагревательных приборах (вероятность ожога от пламени костра или горящего топлива); технологии организации страховки на склонах и переправах (вероятность разрыва веревки, разрушения иных элементов страховки). Опасность представляют и технологии организации ночлега в высокогорье и в зимних условиях (вероятность переохлаждения, схода лавин и камнепадов), натяжения веревочных перил системой полиспаста и т.д. При этом мы имеем в виду исключительно факторы риска, как функции *не зависящих от туриста* параметров и технических характеристик соответствующего снаряжения (разрывные усилия веревок разного качества, конструктивные особенности нагревательных приборов, предельные нагрузки на вбитые скальные крючья и т.д.). При этом мы отдаем себе отчет в том, что все параметры походного снаряжения зависят от выбора материалов и технологий изготовления (то есть от человека) и строго говоря, относить их к объективным факторам риска не совсем корректно. Однако с точки зрения туриста-пользователя максимально допустимая нагрузка на карабин, предельное давление паров бензина в бачке примуса, при котором срабатывает предохранительный клапан и т.д. являются объективными характеристиками снаряжения, гарантированными фирмой-изготовителем. К четвертой группе объективных факторов риска отнесем опасности связанные с поражением ядовитыми насекомыми, пресмыкающимися, растениями.

Образно выражаясь, перечисленные выше объективные опасности являются «противником», с которым ведет борьбу туристская группа и каждый турист в отдельности при преодолении маршрута. Но «противник» – это не столько сами препятствия, природные явления, сколько создаваемая ими обстановка, в которой собственные недостатки могут проявиться особенно остро. Действительно, препятствия (особенности рельефа,

климата и пр.) существуют независимо от туриста и не поддаются его влиянию. Но обстановку, обуславливаемую данными препятствиями турист *должен предвидеть* во всем ее многообразии и *должен соответствующим образом быть готовым* к ней. Например, проявления жизни горного рельефа, обуславливающие опасность – это закономерные последствия постоянно действующих геологических, метеорологических и пр. факторов, которые можно предвидеть. Так по внешним признакам склонов почти безошибочно можно определить места постоянных камнепадов и схода снежных лавин. По характеру растительности и иным признакам можно определить степень проходимости болота. По признакам ухудшения погоды – вероятность и сроки наступления грозы. Неблагоприятные воздействия внешней среды (ветер, дождь, снег) никак не повлияют на здоровье туриста, если он хорошо физически и психологически подготовлен, хорошо экипирован. И, напротив, при слабой теоретической, технико-тактической, физической готовности, при не соответствующих условиях похода ассортименте снаряжения и т.д. вероятность несчастного случая на маршруте возрастает. С большой долей уверенности можно говорить о том, что все перечисленные опасности маршрута, в действительности имеют «антропогенную» природу. Они могут (и даже с высокой вероятностью) осуществиться вследствие неправильных действий самого туриста, но никак не независимо от него. Поэтому, среди факторов риска туристской деятельности, мы с полным правом выделяем, кроме объективных факторов, и субъективные факторы.

Какой смысл мы вкладываем в понятие «субъективные факторы риска»? Определение субъективных факторов риска действующих в период подготовки и организации туристских мероприятий нами дано выше. Эпитет «субъективные» в применении к опасностям непосредственно туристского похода или соревнований может быть истолкован, как любого рода ошибочные действия, прямо зависящие от самого субъекта (туриста). Тогда под «субъективными» факторами риска в туристских мероприятиях следует

понимать *функции неверных управляющих решений и действий туристов на маршруте или дистанциях соревнований.*

На какие характерные группы подразделяют субъективные факторы риска туристской деятельности? Предварительные субъективные факторы риска мы обсудили выше. Все непосредственные субъективные факторы риска в активном туризме мы можем подразделить, согласно их сущности, на следующие группы.

- Технические и тактические ошибки туристов.
- Несоблюдение туристами правил техники безопасности.
- Неблагоприятное эмоциональное и физическое состояние туристов.

К первой группе выделенных субъективных факторов риска следует отнести все ошибки в технике и тактике передвижения по естественным препятствиям, организации страховки, ориентировании на местности, организации туристского бивака. Приведем примеры характерных ошибок туристов в технике ориентирования на местности. Неверное определение своей точки стояния (ошибки в сличении карты с местностью, неверный анализ «параллельных ситуаций» на местности, ошибки в определении средней скорости движения группы) может предопределить существенное отклонение от линии маршрута, нарушение графика движения, дополнительные физические и психические нагрузки на участников группы и т.д. Неверное определение азимута движения и ошибки при движении выбранным азимутом (особенно в условиях недостаточной видимости) могут не позволить группе выйти к ключевым пунктам маршрута (пунктам продуктовых забросок, пунктам безопасных переправ через водные препятствия и пр.). Ошибки при движении по азимуту могут так же явиться причиной выхода группы на объективно опасные участки местности (непроходимые болота, крутые горные склоны (сбросы) и т.д.). Примерами тактических нарушений и ошибок в походе являются: несоблюдение заявленных контрольных сроков похода, самовольное изменение нитки

маршрута, несвоевременное преодоление объективно опасных препятствий, выбор неподходящих приемов и средств страховки и т.д.

Ко второй группе непосредственных субъективных факторов риска следует отнести все действия и решения туристов, которые квалифицируются, как несоблюдение установленных правил техники безопасности. Например, несоблюдение техники безопасности во время бивачных работ (заваливание сухого дерева в непосредственной близости от людей и стоящих палаток, нарушение безопасной техники колки дров, снятие котла с горячей пищей с огня без использования рукавиц и пр.) могут быть причиной травм и поломки ценного снаряжения.

К третьей выделенной выше группе субъективных факторов риска отнесем различного рода неадекватные нервно-психические и физические состояния туристов. В данном случае одинаково опасны как отрицательные (стресс, усталость, апатия), так и положительные (чрезмерное воодушевление, состояние аффекта) эмоциональные состояния. В такие периоды человек не утрачивает необходимый самоконтроль, необъективно оценивает свои силы и окружающую обстановку.

3. Факторы, определяющие безопасность туристской деятельности

Перечисленные объективные и субъективные факторы риска – это лишь источники опасности. Несчастный случай в походе – это реализация неблагоприятного воздействия одного или суммы факторов риска, ведущая к неблагоприятным последствиям разного масштаба (от легкой простуды, до тяжелой травмы или летального исхода). Следовательно, воздействию факторов риска в туристской деятельности следует противопоставить действие факторов, повышающих ее безопасность (нивелирующих воздействие факторов риска).

Выше мы уже констатировали тот факт, что в подавляющем числе случаев несчастные случаи на маршруте похода или на дистанции соревнований реализуются вследствие неправильных решений и действий самих участников туристской деятельности. При этом либо подготовка к деятельности с повышенным риском осуществлялась со значительными упущениями; либо в объективно опасной ситуации принимались неверные управляющие решения и выполнялись ошибочные действия; либо туристами допускались ошибки того и другого рода. Так, например, статистический анализ несчастных случаев в горном туризме и альпинизме (СССР, 80-е годы) свидетельствует о следующем. До 60% аварий произошло вследствие неправильных технико-тактических действий участников походов и восхождений. До 25% несчастных случаев произошло вследствие грубых нарушений правил проведения спортивных туристских походов со стороны выпускающих организаций или участников похода, грубых нарушений дисциплины и плохого знания маршрута. До 15% несчастных случаев

произошло вследствие недостаточной теоретической, физической, психологической, организационной подготовленности участников походов и восхождений (Винокуров и др., 1983).

Следовательно, обеспечение безопасности участников похода, по сути, предполагает тщательную и всестороннюю подготовку участников и руководителей разного уровня к каждому туристскому мероприятию. Если на источники объективной опасности на предстоящем маршруте туристы влиять не в состоянии, то предвидеть исходящую от них опасность, подготовиться к ней и успешно ей противостоять они обязаны. Данное утверждение В.И. Ганопольский (1982) выразил наглядно и доступно в виде графической модели надежности туристской деятельности.

Какие факторы определяют успешность (безопасность) туристской деятельности? Из представленной модели следует, что всесторонняя подготовленность туристов к проведению туристского мероприятия является важнейшим условием обеспечения безопасности. Комплексу неблагоприятных факторов, определяющих психическую напряженность похода (он обсуждался нами выше) противопоставляются факторы *соответствующей подготовленности*. Направления такой подготовленности следующие.

- Теоретическая подготовленность участников похода.
- Физическая подготовленность участников похода и их климатическая адаптация.
- Техничко-тактическая подготовленность участников похода.
- Психологическая подготовленность участников похода и группы в целом.
- Организационное и материальное обеспечение похода.

В сумме факторы подготовленности (безопасности) определяют необходимый для успешного проведения туристского мероприятия уровень психической подготовленности туристов. Содержание данных направлений подготовки составляет предмет специальных лекций, методических и

практических занятий и в данной лекции мы не акцентируем на нем внимание. Стоит лишь упомянуть следующее. Подготовка участников туристской группы в целом должна соответствовать направлению их туристской деятельности и сути конкретных туристских мероприятий, в которых они намерены принять участие. Например, в случае рекреационных походов (оздоровительных походов выходного дня, экологических походов) специальной подготовки участников, как таковой практически не проводится. Гид-проводник (руководитель группы) работает с тем контингентом туристов, который изъявил желание участвовать в туристском мероприятии и выполнил все предварительные (в основном финансовые) условия, выдвинутые турфирмой – организатором путешествия. В данном случае мы можем говорить обо всех видах подготовленности в применении к руководителю (инструктору) туристского мероприятия и к функционерам туристской организации, проводящей поход. Напротив, в отношении спортивных самостоятельных походов, следует вести речь о целенаправленной подготовке каждого участника и группы в целом к походу, как фактору обеспечения их безопасности.

Безпека у готелях

Большинство из нас большую часть года живет дома. Но многие из нас на протяжении года все чаще останавливаются вне дома, находясь где-либо по делам, в отпуске или по другим причинам. Многие останавливаются в гостиницах.

Основная функция гостиницы, это предоставление уютного и безопасного жилья. А миссия гостиницы, по моему мнению, заключается в предоставлении номерного фонда приближенного к домашнему, т. е. каждая гостиница должна добиться того, что бы максимальное число гостей чувствовало себя как дома.

Гостиницам примерно 200 лет. Слова «гостиница, отель» вошли в употребление в Англии с появлением нововведения в Лондоне после 1760 г., представляющим собой некоего рода заведение, уже ставшее в то время привычным в Париже, которое называлось «hotel garni», или «большой дом», в котором квартиры сдаются на день, неделю или месяц.

Гостиницы с управляющими, служащими, приемной и персоналом в униформе появились, в основном, только в начале XIX в., и до середины века их развитие шло относительно медленно.

Безопасность гостей, персонала, а также защита информации, одна из важнейших проблем, которую должно решить руководство отеля.

Безопасность, это не только надежная защита от грабителей, пожаров, террористов, но это и защита гостей и персонала от казусов природы, защита от болезней, от техногенных катастроф. Также не надо забывать о том, что надо защитить техническую базу компьютеры, например, от проникновения хакеров, вирусов, утечки информации. Немаловажным аспектом в безопасности является предупреждение финансового краха, т. е. разработка стратегии ухода от банкротства.

Пожарная безопасность

Как уже было сказано во введении, гостиницы должны предоставлять не только комфортабельное и уютное жилье, но и безопасное, поэтому автор, планирующий в будущем управлять отелем, выбрал эту тему.

Начнем с самой, пожалуй, немаловажной проблемы стоящей перед гостиницами, это как предотвратить пожар и какие меры безопасности надо принять.

Сегодня существует множество методов предупреждения возгорания или пожара. Это всевозможные датчики, огнетушители, пожарные сигнализации, пожарные рукава, автоматизированные системы пожара тушения, капюшоны защищающие от дыма, а также специальные компьютерные системы отслеживания очагов возгорания, системы оповещения о пожаре.

Опишем некоторые из них.

Есть несколько типов датчиков, широко используемых в гостиницах:

- на дым – если в номере, коридоре или где-либо еще происходит задымление, из-за курения либо по какой-либо другой причине, этот датчик срабатывает и посылает сигнал на компьютер, который в свою очередь выдает на монитор сообщение о том, что в номере таком-то произошло возгорание. Такое предупреждение приходит обычно на компьютер пункта охраны;
- на тепло – принцип действия такой же как и у датчика на дым.

Так же существует множество типов огнетушителей:

- огнетушитель предназначенный для тушения электропроводки;
- огнетушитель для не сложного возгорания;
- огнетушитель пенный.

Огнетушители, пожарные рукава, пожарные сигнализации, капюшоны от дыма должны быть общедоступными и простыми в использовании.

На каждом этаже должен быть общий план этажа, с указанием где расположены средства пожара тушения, телефоны, как покинуть здание самым коротким и простым путем. Так же в плане должна быть указана фамилия того, кто ответственен за пожарную безопасность, и по каким телефонам нужно звонить в случае пожара.

Залогом пожарной безопасности так же является профессиональность персонала, т. е. его умение оперативно и разумно действовать в сложившейся ситуации, умение пользоваться средствами пожара тушения.

По моему мнению, даже самый крутой отель должен иметь такие самые примитивные средства пожара тушение как: песок, лопата, топор.

Поэтому персонал гостиницы ежегодно проходит учения по пожарной безопасности.

Безопасность гостей в отеле

Безопасность гостей в отеле это не только пожарная безопасность, это еще защита от воров, террористов и других личностей с плохими намерениями.

Для этого в каждом отеле, предусмотрены системы видео наблюдения.

Данная система позволяет следить за общественным порядком, за всеми кто вошел, вышел из отеля и кто что делает. Благодаря электронным замкам можно предотвратить преступление. Видеокамеры расположены в отелях на каждом этаже в каждом коридоре, иногда в подвалах, подсобных помещениях, лестничных пролетах.

Все что запечатлевают камеры выводится на монитор, расположенный в комнате службы безопасности отеля. Все снимаемо камерами записывается на пленку, что позволяет в случае надобности просмотреть что происходило в тот или иной день. На сегодняшний день, отели высшей категории записывают, снятое камерами не на VHS, а на CD. На дисках информация сохраняется лучше, да и изображение более качественно.

Кроме камер видео наблюдения в отелях существуют электронные замки, которые позволяют ограничить доступ в номера посторонних лиц. Гостю

вместо привычного ключа выдается пластиковая карта. На случай если гость потерял, сломал карту или не сумел открыть дверь, в результате ее размагничивания, или если вдруг человеку стало плохо, он потерял сознание, находясь в закрытом номере, существует дубликаты карт: у охраны и горничной.

В считывателе карт предусмотрена система позволяющая открыть дверь без карты, если по какой-либо причине ей нельзя воспользоваться. Так же считыватель записывает информацию о том, кто и когда входил в номер. Всю эту информацию считыватель получает с карты, на которую записана информация о ее владельце.

Бывают случаи, что гость приходит на ресепшн, и сообщает о том, что его обокрали, служба безопасности, используя специальный компьютер, считывающий информацию о том, кто и когда входил в номер и, сопоставляя показания потерпевшего, допрашивают того человека, который входил в номер перед ограблением. Подобные меры позволяют уточнить, было ли ограбление настоящим.

В каждом номере, и других служебных комнатах устанавливаются датчики тепла, которые срабатывают если кто-то находится в номере. Кроме того на всех окнах ставятся датчики на «разбивание» стекол. Если кто-то разобьет стекло, срабатывает сигнализация на пульте охраны (сигнализацию слышит только охрана отеля). Данное устройство позволяет не ставить решетки на окна, которые не только портят вид из окна, само здание, но и являются препятствием в случае эвакуации в экстренных случаях.

Данные предметы безопасности позволяют обезопасить не только гостей, но и персонала.

Немаловажную роль играет хорошо обученный персонал. Для этого каждый год персонал гостиницы, от дворника до управляющих (правда, управляющие не всегда проходят учения) должны проходить курсы безопасности, как вести себя в той или иной ситуации.

Во всех отелях так же есть пункт мед помощи, в котором любому гостю или служащему, в случае надобности, должна быть оказана медицинская помощь. В жарких странах персоналу гостиницы часто приходится защищать гостей от различных насекомых, всевозможными средствами по отпугиванию насекомых.

Проживание в городских отелях имеет преимущества: здесь есть развитое производство, разнообразные учебные заведения, театры, музеи, центры досуга, налаженная система здравоохранения. Городской транспорт, горячее водоснабжение, системы коммуникации и многое другое обеспечивают людям комфорт и облегчают быт, в отличие от отелей расположенных в сельской местности.

Однако и проблем немало. Самая острая из них — загрязнение окружающей среды, что, несомненно, сказывается на здоровье. Например, город с миллионным населением и развитой промышленностью ежегодно выбрасывает в атмосферу огромное количество вредных веществ, прежде всего углекислого газа, сернистого ангидрида, оксида углерода. Плотность

выбросов сернистого ангидрида и оксида углерода с 1 км² площади города-миллионера составляет около 800 т/км² в год, или около 2 т/км² в сутки, оксидов азота — около 165 т/км² в год. А плотность выбросов пыли приближается к 500 т/км² в год. Помимо этого, ежегодно в атмосферу поступает до 108 тысяч тонн углеводородов и десятки тысяч тонн фенола, спиртов, растворителей, жирных кислот, бензола. Сероводорода и хлора в сочетании с аэрозолями соляной кислоты выбрасывается примерно по 5 тысяч тонн. Около 1 тысячи тонн составляют ежегодные поступления в воздух сероуглерода, фторидов и аммиака, от сотен килограммов до нескольких тонн в год составляют выбросы свинца, ртути, мышьяка, кадмия, — веществ, наиболее токсичных для человека.

Ежегодно в окрестностях города-миллионера накапливается около 3,5 миллионов тонн твёрдых отходов. При сжигании на городских свалках резины, пластмасс, бытового мусора в атмосферу выделяются токсичные вещества, например диоксины.

Стоки городов отравляют питьевую воду — как в открытых, так и в подземных источниках. Город с миллионным населением ежегодно сбрасывает до 350 миллионов тонн загрязнённых сточных вод, которые содержат 16 тысяч тонн взвесей, 24 тысяч тонн фосфатов, 5 тысяч тонн азота, до 2,5 тысяч тонн нефтепродуктов, 600 т синтетических поверхностно-активных веществ (вроде тех, что применяют в стиральных порошках), 400 — 1000 т фтора, 25 т цинка, 25 т меди, 14 т мышьяка и т. д.

Неблагополучная экологическая обстановка самым негативным образом сказывается на здоровье. В городах люди больше подвержены аллергическим, эндокринным, онкологическим и другим заболеваниям, чаще встречаются врождённые болезни, и об этом должен помнить персонал отеля. Важно также уделить внимание, из каких материалов строится номерной фонд и отель в целом. Здесь важно учитывать экологичность используемых материалов, т. к. некоторые из них могут быть, например, радиоактивными, что непосредственно может нанести вред как проживающим в отеле, так и работникам. Немаловажно и обстановка номера: есть ли растения в номере, из чего сделана мебель, ковры, в том числе большое количество не спрятанной, тем более не изолированной проводки, сильно вредит здоровью, т. к. провода производят излучение, не заметное для человека сразу.

Даже самый благоустроенный отель не может быть полностью защищён от вредных для здоровья веществ и микроорганизмов. Их источником является загрязнённый уличный воздух, сгорающий в плите бытовой газ, курение и т. п.

Современные здания построены преимущественно из железобетонных панелей или блоков, оснащены коммуникациями из синтетических материалов. Номерные фонды, в своем большинстве, обставлены мебелью из смеси древесных стружек и синтетических смол, а полы покрыты коврами из синтетических волокон. Но особую опасность представляют химические вещества, выделяющиеся из строительных и отделочных материалов. Так, в современном строительстве широко используют пластмассы. Они очень

удобны и красивы, но нередко служат источниками летучих токсичных веществ, в том числе фенола и формальдегида, крайне вредных для здоровья. Некоторые синтетические материалы стимулируют рост плесневых грибков и бактерий, если и не болезнетворных, то вызывающих у людей аллергию. К тому же эффекту могут привести и средства борьбы с насекомыми, летучие вещества, содержащиеся в хлорированной водопроводной воде, препараты бытовой химии.

Источников радиационного загрязнения в номерах вообще-то быть не должно, однако случается и такое. Часто это связано с газом радоном, главными источниками которого служат почва, строительные материалы и вода из скважин. Концентрация радона внутри помещения обычно намного выше, чем на открытом воздухе. Проникая в помещения из-под фундаментов зданий, просачиваясь через щели и трещины, радон попадает в лёгкие и оказывает на организм человека канцерогенное воздействие — приводит к онкологическим заболеваниям.

В жилых помещениях могут развиваться и некоторые болезнетворные микроорганизмы. Например, возбудителем так называемой болезни легионеров, размножающейся в системе кондиционирования воздуха. По вентиляционным каналам нередко распространяются и возбудители воздушно-капельных инфекций.

Можно ли уберечься от всех этих напастей? К сожалению, живя в большом городе, создать для себя совершенно здоровую среду практически невозможно. И это одна из основных проблем отелей расположенных в городе. Реально лишь свести вред к минимуму. Предпочтительно использовать для отделки помещений натуральные материалы. Лучше обойтись совсем без ковров (если натуральные шерстяные не по карману), чем закрывать полы синтетическими паласами и ковровыми покрытиями.

Мебель и отделочные материалы должны быть высокого качества и иметь сертификат экологической безопасности.

Водопроводную воду из крана стоит пропустить через ионообменный фильтр — это удалит остатки хлора и многих других далеко не полезных веществ. Замена газовой плиты на электрическую и установка над ней вытяжки заметно оздоровят воздух на кухне. Помещение надо регулярно проветривать (лучше оставлять форточку открытой на ночь, когда городская атмосфера становится чуточку чище). Можно использовать ионизаторы воздуха, но не хуже оздоровят атмосферу комнатные цветы. Но при использовании растений, персонал гостиницы должен помнить о том, что у некоторых людей может быть аллергия на растения.

Несмотря на то, что человек проводит мало времени в номере, не маловажно учесть, что для сохранения здоровья, восстановления сил после трудового дня, семейного досуга и просто поддержания хорошего настроения огромное значение имеет санитарное состояние жилища, в частности номера, и его благоустройство.

Для нормальной жизни людей важен размер жилой площади, а также наличие балконов, лоджий, веранд. В идеале у каждого члена семьи должна

быть своя комната плюс ещё одна, общая. Увы, в России до этого далеко: здесь на каждого городского жителя приходится в среднем около 18 м² общей площади. А в США представители среднего класса, т. е. большей части населения, имеют около 60 м² на человека. Хотя эти данные распространяются на жилые дома, гостиницы России имеют такую же проблему – нехватка средств размещения туристов, в частности трехзвездных гостиниц.

Немаловажен и благоприятный микроклимат в номере, обязательным условием которого является относительно одинаковая температура воз духа во всём помещении: перепады не должны превышать 2⁰С. Человек вдыхает в сутки 1,4 м³ кислорода и выдыхает 0,34 м³ углекислого газ, а кроме того, выделяет в окружающую среду около 400 веществ, в том числе токсичных для него самого. Поэтому жилые и производственные помещения следует постоянно проветривать. Жилище обязательно должно получать достаточное количество прямого солнечного света, способствующего оздоровлению организма человек и подавляющего развитие бактерий в помещении. В Японии, например, существует норматив, согласно которому дома располагают таким образом, чтобы они не затеняли друг друга больше двух часов в сутки.

Контакты и конфликты

В современном обществе человек неизбежно становится участником множества разнообразных контактов с другими людьми. Поездки в городском транспорте, особенно в часы пик, вызывают раздражение и беспокойство. Причина такого психического напряжения — теснота и давка. Психологи установили, что, находясь в толпе, человек испытывает чувство опасности, ощущает угрозу вторжения в своё «личное пространство».

В больших городах на человека постоянно воздействуют средства массовой информации. Безусловно, широкий спектр информационных услуг, их многоплановость и доступность расширяют возможности для самореализации личности, но в то же время, по мнению многих исследователей, становятся причинами экопсихологического стресса. Тенденция к освещению лишь негативных, «тёмных» сторон жизни, поток противоречивой и непроверенной информации крайне отрицательно влияют на психоэмоциональное состояние человека. Длительные стрессы приводят к нарушению иммунного и генетического аппарата, становятся причиной многих психических и сердечно-сосудистых заболеваний. У одних людей стрессы вызывают апатию, политическое и социальное безразличие, у других, напротив, — агрессию, экстремизм, озлобленность, что в конечном итоге ведёт к обострению криминогенной обстановки.

(По оценке психиатров, 80 % их пациентов страдают так называемым синдромом большого города, основные признаки которого — подавленное состояние, психическая неуравновешенность и агрессивность.)

В связи с выше сказанным руководство отеля просто обязано создать в отеле такие условия, которые положительно бы влияли на психическое состояние жильцов отеля: доброжелательность персонала, какие-нибудь мини-подарки вновь прибывшим гостям, наличие цветов, растений, спокойная цветовая гамма, как в номере, так и в холле. Жизнь в отеле для гостей должна идти не спеша, размеренно, т. е. персонал гостиницы должен работать умеренно быстро.

Техногенные аварии

Нельзя также исключить возможность техногенных аварий. К сожалению, опыт получен совсем недавно. 25.05.05 в районе Капотни произошел взрыв и возгорание электростанции Чагино, в результате чего в Москве, в Юго-восточном, Юго-западе и Юге не было электричества. Были проблемы, как с мобильной, так и стационарной связью, в том числе не работал интернет (хотя по некоторым источникам стало известно, что поисковая система «Yandex» работала в обычном режиме). В нескольких районах либо не было воды, либо шла. Полностью остановились линии метро: Каховская, Люблинская, Калининская, Серпуховско-Тимирязевская, Замоскворецкая, Бутовская; частично работали линии метро: Сокольническая, Таганско-Краснопресненская, Калужско-рижская, без перебоев работала Кольцевая линия, правда при максимальной загрузке. Остановились трамваи и троллейбусы, некоторые магазины закрылись. Было нарушено движение скоростных поездов в сторону аэропорта «Домодедово». Что касается самих аэропортов, то они работали в обычном режиме. Энергокризису не подверглись военно-стратегические объекты и здания российского правительства. В том числе области Тульская, Калужская, Рязанская, а так же такие города как: Лыткарино, Люберцы, Краснознаменск остались без электричества, телефонной связи, воды. Остановились троллейбусы и трамваи, закрылись магазины. С этими областями нарушена также транспортная связь, т. к. все электровозы едущие по этим направлениям остановились в связи отсутствия электроэнергии, поэтому на ж/д. были выведены тепловозы.

После аварии, и обесточивания города, в эксплуатацию были введены резервные источники питания, которые позволили дать электроэнергию важным объектам города.

При подобных авариях страдают не только спальные районы, магазины, транспорт, но и гостиницы. Поэтому в каждой гостинице, начиная хотя бы с трехзвездных гостиниц, должны быть резервные источники питания: независимая система подогрева воды, насосная система подачи воды работающая хотя бы на солярке, ламповые генераторы вырабатывающие электроэнергию, которые спасли те учреждения, у которых они (генераторы) есть, несмотря на то, что подобный источник вырабатывания электроэнергии устарел.

В связи с выше сказанным, при планировании отеля не обходимо учитывать и то, где и сколько в отеле будут располагаться запасные источники электроэнергии и воды.

Безопасность гостей в море, океане

Гости отеля должны чувствовать себя в безопасности не только внутри отеля, но и в воде, например.

Отели, которые расположены на побережье в своем большинстве, имеют искусственную бухту, сооруженную из огромных камней. Такие ограждения называются «косами». Косы препятствуют прохождению больших волн на территорию отеля, т. е. гостей не смывает в океан волной, а отель не будет затоплен, или смыт при сильном шторме. Некоторые отели (5 звезд) еще дополнительно натягивают сеть между двумя косами, которая не позволит проникнуть на водную территорию отеля всевозможным морским обитателям: акулам, морским ежам, медузам и т. п.

У всех отелей, расположенных на берегу океана, моря есть спасатели, которые, в случае надобности оказывают помощь. Так же они оповещают гостей о том, что на море сильное волнение, вывешивая флаги определенного цвета:

1. красный – шторм, купаться запрещено;
2. желтый – сильное волнение, купаться можно, но не желательно. При этом отплывать за буйки запрещено. Хотя, многие спасатели запрещают купаться даже при желтом флаге;
3. зеленый – море спокойное, купаться можно.

Кроме того, отели, которые предлагают водные виды спорта и развлечения, делят бухту на зоны, которые располагаются около берега, т. е. там где плавают люди нельзя ездить на катамаранах, водных мотоциклах и т. д. При этом, водному транспорту запрещено плавать в зоне буйков, зоне предназначенной для людей, эту зону можно только пересечь, что бы попасть в открытое море, хотя катамаранам не разрешается покидать бухту.

Защита информации

С интенсивным развитием компьютерных и информационных технологий неизмеримо возросла важность защиты информации. Давно известно, что информация бывает настоящим сокровищем. Именно поэтому часто много усилий затрачивается как на её охрану, так и на её получение. Информацию нужно защищать в тех случаях, когда есть опасения, что она станет доступной для посторонних, которые могут обратить её во вред законному пользователю. В таких случаях говорят о конфиденциальной информации.

Офис современного отеля представляет собой наполненные электроникой помещения, где конфиденциальная информация находится на бумаге, на компьютерах, передаётся по телефону, факсу, обрабатывается, записывается и воспроизводится на магнитофонах, диктофонах, видеомангнитофонах, наконец, просто содержится в разговорах. Существует множество угроз нанесения ущерба системам обработки информации. В первую очередь он может быть вызван стихийными, природными явлениями, не зависящими от человека — пожаром, наводнением, землетрясением и ударом молнии.

Более широк и опасен тот ущерб, который связан с человеческой деятельностью:

- неумышленный ущерб, вызываемый ошибками в проектировании, в действиях обслуживающего персонала, программном обеспечении, случайными сбоями в работе средств вычислительной техники и линий связи, энергоснабжения, ошибками пользователей, воздействием на аппаратуру электромагнитных полей;
- умышленный ущерб, обусловленный несанкционированными действиями обслуживающего персонала и доступом к информации посторонних лиц.

Последствиями могут быть уничтожение, разрушение информации, а также искажение, подделка, утечка, копирование и т. п.

Как и все серьёзные мероприятия, защита информации должна осуществляться комплексно, т. е. для получения наилучших результатов все виды защиты информации нужно объединить. Комплексная система защиты информации, включает:

- организационную защиту, т. е. специальные мероприятия — от собраний до разработки планов и организации отделов по защите информации от НСД (несанкционированный доступ);
- программно-аппаратную защиту, компьютерные системы и программы;
- инженерно-техническую защиту: камеры видео наблюдения, интеллектуальные замки, ограничивающие доступ в секретные помещения (к конфиденциальной информации) посторонних;
- законодательную защиту.

В России действует Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» от 20 февраля 1995 г. Закон определяет информацию как сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления. Он регулирует отношения, возникающие при формировании и использовании информационных ресурсов на основе создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения информации; создании и использовании информационных технологий и средств их обеспечения; защите информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизации. Закон определяет, что защите подлежит любая документированная информация, неправомерное обращение с которой может нанести ущерб её собственнику, владельцу, пользователю и иному лицу. Закон запрещает сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни, информации, нарушающей личную тайну, семейную тайну, тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, сообщений граждан без их согласия, кроме как на основании судебного решения. Также защищается право на доступ к открытой информации.

Уголовным кодексом РФ предусмотрена ответственность за преступления в сфере компьютерной информации. К ним относятся:

- неправомерный доступ к охраняемой законом компьютерной информации, если это повлекло уничтожение, блокирование, модификацию либо копирование информации, нарушение работы ЭВМ или сети;

- создание, использование и распространение вредоносных программ или внесение изменений в существующие программы, заведомо приводящих к несанкционированному уничтожению, блокированию, модификации либо копированию информации, нарушению работы ЭВМ или сети;
- нарушение правил эксплуатации ЭВМ или сети, повлекшее уничтожение, блокирование или модификацию охраняемой законом информации.

Вирусы

Цифровой век несёт не только освобождение людей от громоздких вычислений, автоматизацию всего, что можно автоматизировать, но и свои проблемы и заботы. Одной из таких проблем нашего времени являются *компьютерные вирусы*. Здесь *всё* как в жизни — есть свои болезни и свои доктора.

Компьютерный вирус — это программа, работающая на ЭВМ без ведома пользователя, наносящая обычно вред компьютеру, как обычный вирус — человеку, и способная создавать свои копии на доступных носителях информации (дисках, дискетах).

Интересно отметить, что такое определение довольно точно описывает компьютерный вирус, но под него подпадает ещё множество других программ.

Например, операционные системы PC-DOS или MS-DOS и им подобные могут создавать свои копии. А в Windows работает множество частей системы, о которых пользователь даже не догадывается. Что касается вреда, то любая программа, имеющая в своём коде ошибки, способна нанести вашему компьютеру и хранящейся в ней информации большой урон.

Вирусы начали представлять серьёзную угрозу для компьютера где-то в 70 — 80-х гг. XX в. Авторы вирусов, пользуясь для создания новых «электронных приветов» различными недоработками в операционных системах компьютеров, наплодили огромное количество разной «заразы». Порой здравомыслящему человеку трудно судить о движущих ими мотивах. Кто-то просто проводил эксперименты, кто-то желал славы поджигателя - Герострата, кто-то всего лишь учился программированию.

Предыстория компьютерных вирусов начинается с появлением ЭВМ в учебных заведениях. Именно там талантливые студенты-программисты писали программы, которые «воевали» между собой за ресурсы компьютера — память, место на диске и даже за такой фактор, как *процессорное* время — миллисекунды, отпущенные процессору для решения одной задачи перед переключением на следующую.

Первым нашумевшим вирусом, стал так называемый вирус Морриса, который был написан в США и там же парализовал на длительный срок большое количество компьютеров в государственных учреждениях.

С появлением персональных компьютеров вирусы начали расти, как грибы после дождя. Этому способствовала растущая популярность персональных ЭВМ и несовершенство программных средств для них.

Географию развития «вирусописательства» можно легко проследить во времени:

- США, Европа — начало 80-х г. г.;
- Болгария, Индия — середина 80-х гг.;
- Россия (тогда ещё СССР) — конец 80-х гг.;
- Китай, Тайвань, другие страны Азии — начало и середина 90-х гг.

Итак, вирусы появлялись там, где вспыхивал очередной «бум» информатизации общества. Вначале Америка, потом Европа, затем Азия. Время действия — 80 — 90-е гг. XX в.

В Россию первые вирусы завозились вместе с бывшими в употреблении компьютерами из стран с развитой экономикой. Потом компьютеры стали покупаться в Болгарии и Индии, где они «заражались» порой уже на заводах (очевидно, по незнанию).

Вскоре в России появились свои «авторы» вирусов. Несмотря на то что множество людей просто «сдирали» код программ друг у друга, русский «бум» вирусописательства был одним из самых страшных для остального мира. Традиционно хорошая подготовка русских программистов, а также их своеобразное чувство юмора вводили западные компании, которые специализировались на «отлове» вирусов, в состояние лёгкого помешательства. Но в то же время в России появляются отечественные разработки антивирусных программ.

Несомненно, они во многом превосходят зарубежные аналоги, так как именно российские программисты являются одними из самых талантливых в мире. Их разработки отмечены во многих странах и являются лидерами продаж. Позднее центр производства вирусов смещается ближе к Азии, а ещё позже центр как таковой исчезает — причиной тому развитие Интернета, который фактически стирает границы.

Вирусы можно классифицировать по-разному:

- *по способу размножения.* Вирусы могут поражать исполняемые файлы, почтовые программы, даже файлы с документами. Современные текстовые редакторы имеют свои встроенные средства создания надстроек и дополнений. Этими средствами можно пользоваться не только для дополнительного удобства в работе, но и для создания вредоносных программ;
- *по способу действия.* Вирус может проявляться по-разному, спектр его действий — от демонстрации звуковых и визуальных эффектов до тихого стирания данных на компьютере-жертве;
- *по уровню наносимого вреда.* Вирусы могут быть как безобидными, так и весьма опасными.

Компьютерная программа — это набор инструкций для ЭВМ. Она хранится на постоянном носителе информации, а при запуске находится в оперативной памяти компьютера. Вирус, как уже было сказано, тоже программа. Её задача в первую очередь — изменить как можно больше программ на ЭВМ таким образом, чтобы они содержали в себе дополнение в виде самого вируса.

Заражение происходит следующим образом: пользователь запускает на своём компьютере программу, уже содержащую вирус. Это может быть программа, «скачанная» из Интернета или переписанная у знакомого. Перед загрузкой самой программы или после неё вирус активизируется и начинает работу. Сценарий его работы примерно таков:

1. найти все доступные для заражения программы на ЭВМ;
2. дописать себя в начало или в конец программы;
3. провести разрушительные действия, если настала «критическая» дата (тот день, в который вирус наносит «удар»);
4. если дата не настала, то, возможно, сделать какую-нибудь «мелкую» пакость, например, зашифровать небольшой участок жёсткого диска ЭВМ.

А когда пользователь запустит «свою» программу, которая была у него на ЭВМ до заражения и теперь содержит в себе вирус, весь сценарий повторится.

Помимо этого, вирус может записать себя в специальную область на диске — загрузочный сектор. Это позволит ему активизироваться, когда пользователь включит компьютер и начнётся загрузка системы с жёсткого диска. Такой способ был популярен в то время, когда компьютер надо было загружать с дискет. Вообще, *загрузочные* вирусы не получили такого большого распространения, как файловые.

Вирусы, которые поражают файлы с программами, называются файловыми. Те же, которые «пишут себя» в загрузочный сектор, — загрузочными. А «монстры», поражающие и файлы, и загрузочный сектор, *называются файлово-загрузочными*.

Как правило, вирусы имеют очень *маленький* размер и *пользуются не писанными в инструкциях к программам* и специальной литературе возможностями операционной системы. Это позволяет им поражать файлы быстро и незаметно. Некоторые вирусы могут «маскироваться» — принимать вид запутанного и бессмысленного кода, который не понимает большинство антивирусных программ и который способен сам изменять себя в процессе работы. Такие «изделия» называются *полиморфами*.

Развитие Интернета сильно повлияло на скорость распространения вирусов. Помимо этого, вирусы приобрели совершенно новые качества — они получили возможность использовать Интернет и локальные компьютерные сети для переноса себя на другие машины и для связи со своими «создателями». Очень часто распространители вирусов пользуются для заражения компьютеров- жертв оригинальными трюками. Эти приёмы затрагивают слабости человека — его интерес к «запретному плоду», т. е. бесплатным пиратским программам, «крэкам» и тому подобным соблазнам Всемирной сети. Схема действия этих программ такова: пользователь находит на просторах Интернета некую программу, сулящую ему бесплатный доступ к сайтам или, например, предлагающую взломать защиту популярного программного продукта. Он скачивает её на свой компьютер и запускает. Всё, дело сделано. Программа сообщает, что не может запуситься по той или иной причине, а сама «подсаживает» на компьютер пользователя

вирус. Или, например, вам приходит письмо от незнакомого человека, который желает познакомиться и предлагает посмотреть фотографии, приложенные к письму. Только вот почему-то фотографии оказываются исполняемыми файлами... Такой приём позволит злоумышленнику или вообще всем желающим получить доступ к компьютеру жертвы и добыть из него любую информацию. Как правило, эти программы используются для получения паролей доступа в Интернет. Эта разновидность вирусов называется «троянским конём».

Помимо программ-«троянцев» существует такая разновидность вирусов, как «черви». Эти программы, как и «троянцы», ориентированы на работу через Интернет. «Черви» переезжают с компьютера на компьютер по сети, и основной вред, который они причиняют, — это чрезмерное использование ресурсов компьютеров-жертв и каналов Интернета. Пример компьютерного «червя» — вирус Морриса.

Для удалённого управления чужим компьютером совершенно необязательно подсаживать на него «троянского коня», рискуя быть замеченным. Современные операционные системы громоздки и уязвимы, и, к сожалению, количество ошибок и «дыр» в защите от версии к версии не снижается.

Последние версии популярного браузера Internet Explorer, входящего в состав ОС Windows, любезно предоставляют доступ к компьютеру пользователя без его ведома через просматриваемые им web-страницы. То есть во время просмотра web-сайта пользователю на компьютер может быть передан код, при исполнении которого будет создана возможность запустить ЛЮБУЮ программу на его компьютере.

Вирусы представляют реальную опасность для современных персональных компьютеров. Если 5 — 7 лет назад основной целью автора вируса был просто вывод из строя компьютера жертвы, то в начале XXI в. вирусы нацелены главным образом на то, чтобы незаметно украсть у вас какую-то информацию и предоставить посторонним доступ к вашей ЭВМ. Конечно, не последнюю роль в истории компьютерных вирусов сыграло развитие Интернета. Число каналов распространения вирусов значительно возросло — это и электронная почта, и пиратские сайты, и даже просто документы. Вирус, который похищает информацию, может серьёзно «подмочить» репутацию коммерческой фирмы, выставив на обозрение документы, не предназначенные для посторонних глаз. А если, например, представить, что такой вирус попадёт в компьютер, связанный с деятельностью военных или государственных организаций?

Убытки, наносимые компьютерными вирусами, на Западе оцениваются в сотни миллионов долларов.

Как же защититься от компьютерного вируса? Для этого существуют программы, называемые антивирусами.

Работает такая программа следующим образом. Она «знает» о том, как «выглядит» вирус. То есть имеет в своей базе данных фрагменты программ-вирусов. Базу данных можно регулярно пополнять, добавляя в неё «образцы» новых вирусов. При запуске антивирус ищет в файлах на вашем компьютере

похожие фрагменты и, если находит, пытается провести процедуру «лечения».

«Лечение» происходит так: антивирус пытается вычистить ваши файлы, просто удаляя «критические» куски вируса, а затем устраняет последствия работы вируса, например восстанавливает испорченную информацию.

Существуют также программы-мониторы, которые постоянно находятся в памяти ЭВМ и отслеживают все критические моменты и подозрительные действия — запуск программ, попытки записи в критически важные системные файлы и т. д.

Но уповать на совершенство программ-антивирусов нельзя. Для того чтобы не подцепить какую-нибудь «инфекцию», нужно придерживаться простых правил:

- не давайте работать на вашем компьютере посторонним;
- пользуйтесь легальным программным обеспечением. Порой в пиратских копиях обнаруживаются целые коллекции «троянецв»;
- получив почту от незнакомых людей, убедитесь, что с письмом не «приехал» какой-нибудь «довесок» в виде исполняемого файла;
- не скачивайте из Интернета программы без разбору, даже если они обещают вам 300%-ное увеличение работоспособности вашего компьютера. Лучше поищите информацию о них на сайтах с обзорами программ.

Кто же является автором вирусов?

Специальные отделы фирм, которые занимаются борьбой с конкурентами? Диверсанты? Обычно нет. Авторами часто становятся студенты вузов, порой даже школьники старших классов. Что движет этими людьми? В первую очередь — научный интерес. Авторам любопытны все стороны компьютерной жизни, но они не всегда понимают, какой вред они могут нанести своими действиями.

Порой они сами не подозревают, то их детище вырвалось на свободу и зажило собственной жизнью. В Уголовном кодексе РФ существует статья, под которую подпадают действия авторов вирусов, — создание и распространение вредоносных программ для ЭВМ. Так что в случае, если автор «попался», ему грозит тюремное заключение.

Какие же перспективы на ближайшее время у компьютерных вирусов и антивирусных программ?

С антивирусами ситуация вполне ясна: они будут совершенствоваться и дальше, алгоритмы будут совершенствоваться, поиск вирусов и «лечение» будут становиться всё эффективнее.

Что касается вирусов, то здесь ситуация сложнее, хотя некоторые прогнозы сделать всё-таки можно. Во-первых, мир переживёт ещё не одну волну «вирусописательства». Во-вторых, для вирусов открывается большое поле деятельности, и целью их уже стали не только домашние и офисные ЭВМ, но и карманные компьютеры, а также сотовые телефоны и прочие сложные электронные приборы, в которых есть процессор.

Кроме обычных антивирусов существуют программы-фильтры, которые ставятся на почтовые ящики и проверяют всю входящую почту. Фильтр

удаляет все письма, которые ему «показались» подозрительными. В связи с этим порой возникают проблемы с доставкой почты.

Текстовое проникновение

Айр Винклер, автор книги «Корпоративный шпионаж», один из самых известных экспертов в области информационной безопасности, основателя и президента Internet Security Advisors Group (ISAG, примерный перевод «группа экспертов по безопасности в Интернете»), непревзойдённого специалиста в тестовом проникновении. Он описывает методы шпионажа, которые обнаруживают брешь в системе безопасности.

Информация любой корпорации тщательно охраняется. При этом средства защиты подчас сопоставимы со средствами, применяемыми в Форт-Ноксе.

Прямой взлом, подобный тем, что показывают в кинофильмах, практически исключён. Никакой серьёзной службе безопасности не придёт в голову использовать последнюю версию Windows на компьютерах корпорации, имеющих выход в Интернет. Оставленные открытыми «калитки» в подобных несерьёзных операционных системах не требуют никаких специальных средств для взлома. Надо просто войти. А список «дыр» постоянно обновляется и любой желающий может получить его в Интернете.

Другое дело — операционные системы, сертифицированные специальными комиссиями по определённым классам безопасности. В США, Европе и России они обозначаются по-разному однако требования, предъявляемые к ним, одинаково высоки.

Но есть ещё один метод, самый изощрённый — взлом изнутри. Для этого нужно провести определённую работу.

При шпионаже используются абсолютно все доступные методы, или *атаки* — как технические, так и нетехнические.

Итак, в шпионаже против корпорации Винклер применил пять видов атак

- поиск по открытым источникам;
- маскарад;
- превышение прав доступа;
- хакерство штатного сотрудника;
- внутренняя координация действий внешних сообщников.

Архивация файлов

Необходимость архивации файлов

При эксплуатации компьютера по самым разным причинам возможны порча или потеря информации на магнитных дисках. Это может произойти из-за физической порчи магнитного диска, неправильной корректировки или случайного уничтожения файлов, разрушения информации компьютерным вирусом и т.д. Для того чтобы уменьшить потери в таких ситуациях, следует иметь архивные копии используемых файлов и систематически обновлять копии изменяемых файлов.

Для копирования файлов можно, разумеется, использовать команды COPY или SCOPY, а также BACKUP и RESTORE. Однако при этом архивные копии занимают столько же места, сколько занимают исходные файлы, и для копирования нужных файлов может потребоваться много дискет. Например,

для копирования файлов с жесткого диска емкостью 20 Мбайт необходимо 60 дискет емкостью по 360 Кбайт. В таком большом количестве дискет даже разобраться довольно трудно, поэтому трудоемкость создания и обновления архива будет весьма значительной.

Более удобно использовать для создания архивных копий специально разработанные программы архивации файлов. Эти программы позволяют не только сэкономить место на архивных дискетах, но и объединять группы совместно используемых файлов в один архивный файл, что заметно облегчает ведение архивов.

Программы архивации

Различными разработчиками были созданы специальные программы для архивации файлов. Часть из них распространяется бесплатно, часть — на коммерческой основе (за плату), но большинство программ такого рода распространяются как «Shareware», т.е. они могут быть получены бесплатно, но если Вы хотите их использовать постоянно, то должны выслать авторам или распространителям указанное (обычно небольшое, до 50 дол.) вознаграждение.

Как правило, программы для архивации файлов позволяют помещать копии файлов на диске в сжатом виде в архивный файл, извлекать файлы из архива, просматривать оглавление архива и т.д. Разные программы отличаются форматом архивных файлов, скоростью работы, степенью сжатия файлов при помещении в архив, удобством использования.

Наиболее распространенные программы-архиваторы имеют приблизительно одинаковые возможности и ни одна из них не превосходит другие по всем параметрам: одни программы работают быстрее, другие обеспечивают лучшую степень сжатия файлов. Даже если сравнивать программы только по степени сжатия, то среди них нет лидера: разные файлы лучше сжимаются разными программами. Среди наиболее распространенных программ можно назвать ARJ, PKZIP, LHA, PKPAK, PAK.

Кратко опишем основные возможности двух наиболее популярных программ-архиваторов — PKZIP/ PKUN- ZIP (версии 3.05) и ARJ (версия 2.30). Эти программы обеспечивают высокую скорость работы и большую степень сжатия информации. При этом PKZIP/PKUNZIP выделяются непревзойденной скоростью работы и обеспечивают (при указании режима — EX) наивысшую степень сжатия. Программа ARJ дает почти такую же степень сжатия, отличается разнообразным сервисом и умеет создавать архивы, располагающиеся на нескольких дискетах.

Проверка целостности архивов

Для каждого файла из архива в оглавлении архива запоминается его код циклического контроля (CRC). Этот код — специальная функция всего содержимого файла, составленная таким образом, что изменить файл так, чтобы его код циклического контроля остался неизменным, практически невозможно.

Наличие кода циклического контроля позволяет проверить целостность архивного файла. При извлечении файлов из архива программы **PKUNZIP** и

ARJ вычисляют код циклического контроля для каждого файла и сообщают пользователю, если этот код не совпадает с записанным в оглавлении архива. Но проверить целостность архива можно и без извлечения файлов — с помощью команд тестирования.

Восстановление поврежденных архивов

Хранение информации в архиве более надежно, чем в исходном виде: из-за того, что данные хранятся в сжатом виде, меньше вероятность их случайного повреждения, например из-за дефектов магнитного покрытия диска.

Восстановление поврежденных архивов

Хранение информации в архиве более надежно, чем в исходном виде: из-за того, что данные хранятся в сжатом виде, меньше вероятность их случайного повреждения, например из-за дефектов магнитного покрытия диска.

Но в некоторых случаях архивные файлы с большой вероятностью могут быть повреждены. Вот наиболее типичные из таких ситуаций:

- запись архива на дефектную дискету или чтение его с такой дискеты;
- передача архива по телефонной сети через модем («электронная почта»);
- повреждения из-за воздействия вирусов, неосторожных действий пользователей, неправильно работающих программ и т.д.

Типы повреждений архивов.

В архивном файле содержится информация двух видов: упакованная информация помещенных в архив файлов и справочные сведения об этих файлах (оглавление архива). Повреждения данных, принадлежащих какому-либо файлу, приводят только к невозможности восстановления этого файла. Но повреждение в оглавлении архива может привести к тому, что весь «остаток» архива будет использовать невозможно.

Повреждения в данных файла.

Если данные какого-либо файла в архиве повреждены, то при просмотре оглавления архива никаких данных об ошибке выведено не будет. Это и не удивительно — при просмотре оглавления читается только оглавление архива, а не содержимое файлов. Но при проверке архива или извлечении файлов из архива программы PKUNZIP и ARJ вычисляют код циклического контроля для каждого файла и сообщают пользователю, если этот код не совпадает с записанным в оглавлении архива.

Шифрование информации

Поиски надёжных способов секретной передачи и хранения информации корнями уходят далеко в прошлое. Шифрование текстов — одна из самых любимых игр в истории человечества. Шифры использовались в военных целях, для передачи секретных сообщений между друзьями, для хранения тайного знания и в сотнях других случаев.

Первые зашифрованные сообщения использовались ещё в Древнем Египте. Способ шифрования был очень прост, сейчас он называется *шифрование простой подстановкой*. Каждый иероглиф исходного сообщения заменялся на другой иероглиф в зашифрованном сообщении. Соответствие иероглифов было взаимно однозначно, и чтобы прочитать зашифрованное сообщение, требовалось выполнить обратную замену

С появлением компьютеров криптография полностью изменилась. Классические методы шифрования не выдержали проверки компьютерами и теперь уже не используются.

Одной из главных идей, лежащих в основе современных методов кодирования, является применение шифрования не к буквам алфавита, как в классических шифрах, а к двоичным кодам. Это позволяет шифровать не только тексты, но и любые файлы (изображения, компьютерные программы и т.п.).

Каждый байт имеет 256 значений, что недостаточно для надёжного шифрования. Поэтому шифруются не отдельные байты, а блоки, состоящие из нескольких подряд идущих байтов. В большинстве схем шифрования каждый блок шифруется независимо от остальных. Чем больше размер блока, тем надёжнее шифр.

Все современные методы шифрования разделяются на две группы: *симметричное кодирование*, или кодирование с секретным ключом, и *асимметричное кодирование*, или кодирование с открытым ключом.

СХЕМА DES. КОПИРОВАНИЕ С СЕКРЕТНЫМ КЛЮЧОМ

В кодировании с секретным ключом один и тот же ключ используется как для шифрования, так и для дешифровки сообщения. Поэтому такое кодирование называют симметричным.

При асимметричном кодировании, или кодированием с открытым ключом очень проста: для шифровки и дешифровки сообщения используются два разных ключа. Ключ, с помощью которого шифруется сообщение, называется открытым (*public key*). Ключ для дешифровки называется секретным или приватным (*private key*). Причем, зная открытый ключ, нельзя с его помощью восстановить секретный ключ.

Как избежать банкротства

При управлении отеля очень важно уделять внимание грамотному финансовому планированию, дабы исключить банкротства отеля.

Поэтому важно грамотное маркетинговое планирование, организация и исследование отельного бизнеса.

Термин «маркетинг» появился в экономической литературе США на рубеже XIX — XX столетий, в его основе — английское слово «*market*» (рынок). Производный от него термин «маркетинг» (*marketing*) означает буквально «торговая работа на рынке».

Небольшие гостиницы, как правило, не создают полноценных отделов маркетинга, часть маркетинговых функций выполняют управляющие сбытом, его главной функцией являются продажи и увеличенные загрузки номерного фонда. Для проведения маркетинговых исследований и рекламных кампаний привлекаются специалисты консалтинговых и рекламных агентств.

В средних по размеру гостиницах создаются отделы продаж, выполняющие функции маркетинга. В этих службах работают специалисты по маркетинговым исследованиям, рекламе, связям с общественностью.

Крупные гостиницы создают полноценные маркетинговые структуры, обеспеченные необходимыми ресурсами и кадровым потенциалом, формируется маркетинговый бюджет. Крупное гостиничное предприятие проводит маркетинговые исследования, разработку новых продуктов и услуг, разрабатывает мероприятия по стимулированию сбыта. Флагманы гостиничного бизнеса создают собственные концептуальные подходы к формированию маркетинговых служб. Ярким примером этого могут служить гостиницы корпорации Marriott.

В основу концепции маркетинга положены **идеи удовлетворения нужд потребителей**. Появление данной концепции связано с затруднениями в сбытовой деятельности, когда кризис перепроизводства товаров потребовал исследования конъюнктуры рынка.

Ф. Котлер: «Маркетинг — это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей человека посредством обмена».

Дж. Эванс и Б. Берман: Маркетинг — это продвижение, управление и удовлетворение спроса на товары, услуги, организации, людей, территории и идеи посредством обмена».

Т. Левитт: «Под маркетингом понимают деятельность, направленную на получение фирмой информации о потребностях покупателя с тем, чтобы фирма могла разработать и предложить ему необходимые товары и услуги».

Обобщая эти определения, можно сформулировать понятие маркетинга в следующем виде: **маркетинг** — это система управления и организации деятельности по разработке, производству и сбыту товаров или предоставлению услуг, базирующаяся на комплексном учете происходящих на рынке процессов, ориентированных на удовлетворение личных или производственных потребностей, и обеспечивающая достижение целей туристских предприятий.

Перед маркетингом стоят следующие задачи:

- изучать рынок, спрос, вкусы и желания потребителей;
- приспособлять отраслевые индустрии к этим требованиям, выпускать товары и предлагать услуги, отвечающие этим потребностям;
- воздействовать на рынок и общественный спрос в интересах предприятий.

Задачи маркетинга определяют его основные функции:

- комплексное изучение рынка и направлений маркетинговой деятельности;
- планирование ассортимента товаров и услуг;
- формирование спроса, организация рекламы и мероприятий по стимулированию сбыта;
- планирование сбытовых операций; — управление товародвижением;
- организация до и послепродажного обслуживания потребителей;
- формирование ценовой политики предприятия.

В принципе все имеющиеся функции могут быть сведены к двум группам функций: аналитической (информационной) и управленческой.

Безпека у туристичних подорожах

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 безопасность определяется 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.

1. Правила туристского обслуживания

Кому и зачем нужны правила туристского обслуживания? Некоторые положения из числа предлагавшихся вошли в текст Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» или нашли отражение в нормативных документах, касающихся международной туристской деятельности.

Что представляют собой «Правила туристского обслуживания»? В первую очередь, это нормативно-правовой акт, то есть общеобязательное государственное предписание постоянного или временного характера, рассчитанное на многократное применение. Нормативные правовые акты, как об этом говорится в Постановлении Правительства РФ от 13.08.97 г. за №1009, издаются во исполнение федеральных законов, указов и распоряжений Президента России и постановлений и распоряжений Правительства РФ в виде постановлений, приказов, распоряжений, правил, инструкций и положений.

Требования и положения «Правил туристского обслуживания» должны носить обязательный характер, а поскольку они касаются сферы туризма, где важны не только обеспечение безопасности, но и защита имущественных прав туриста – потребителя туристского продукта, то в соответствии со ст. 4 Закона «о защите прав потребителей», такие правила следует отнести к нормативным документам, на соответствие требованиям которых проводится обязательная сертификация. Это обстоятельство должно считаться одним из концептуальных принципов построения правил.

С другой стороны, проведенный в Московском центре Академии туризма анализ договорных отношений в туризме с учетом международной практики показал несовершенство существующих правовых норм, касающихся взаимоотношений между партнерами в туризме. Поэтому, опираясь на зарубежный опыт, можно было бы принять за основу, что в правилах должны быть детально изложены правовые вопросы заключения

договоров между туристом и туристической фирмой. Это положение можно считать вторым концептуальным принципом их построения.

Наконец, нужно учитывать классификационную систему туристических услуг (так называемые коды ОКУН). Появились коды, отражающие направленность деятельности туроператоров (внутренний, выездной и въездной туризм) и характер туров (оздоровительные, спортивные, профессионально-деловые, познавательные и прочие). Поскольку услуги туроператоров (их турпродукт) подлежат обязательной сертификации, то характеристику услуг и туров и требования к ним следовало бы изложить в правилах. Это третий концептуальный принцип.

На основании сформулированных концептуальных принципов основной текст правил должен содержать как минимум два раздела, которые будут содержать требования к услугам туроператоров и турагентов и общие правила организации туров и реализации туристического продукта. В правилах следует привести соответствующие ссылки на положения действующих законодательных актов, которые, как показала практика, почти неизвестны руководству и персоналу большинства туристических фирм.

Опыт разработки проектов стандартов предприятия дает основу рекомендаций состава частей и разделов такого стандарта: декларация предприятия об обеспечении качества обслуживания; общие правила обслуживания – информация о предприятии и его услугах, требования к персоналу, обеспечение качества обслуживания, обеспечение безопасности туристов; условия реализации услуг предприятия – информация о туре, договор с туристом, стоимость обслуживания и порядок взаиморасчетов, обязанности предприятия, права туриста, претензии и порядок их разрешения.

2. основополагающие государственные стандарты в области туризма (Россия)

Вся туристическая индустрия полагается на четыре основных государственных стандарта:

ГОСТ Р 50644–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»,

ГОСТ Р 50645–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Классификация гостиниц»,

ГОСТ Р 50681–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Проектирование туристских услуг» и ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования».

В них изложены обязательные требования к туристско-экскурсионному обслуживанию. Каждый из стандартов имеет одинаковую структуру, и после изучения каждого из них можно вынести некоторые общие положения, которые являются очень важными и применимыми к каждой туристической организации:

- **безопасность туристов;**
- достоверность информации, предоставляемая клиентам;
- регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми / безопасными для здоровья;
- высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций.

Безопасность туристов, то есть Туристическая организация, оформляющая тур, несет ответственность за каждого участника, купившего турпакет или индивидуальный тур в ту или иную страну / регион. Туристическая фирма должна уведомлять клиента заранее о возможных психических или физических нагрузках, которые могут угрожать безопасности туристов во время поездки (и информировать во взаимосвязи с чем: особые природные условия, биологические факторы и т.п.);

предоставлять информацию о том, как действовать при наступлении ЧС и предоставить всю контактную информацию для связи с помощью в случаях ЧС в той или иной стране / регионе.

Транспортные средства, места проживания и весь туристский инвентарь должен соответствовать мерам безопасности или требованиям, установленным действующей нормативной документацией на те или иные виды снаряжения / инвентаря. Весь туристический персонал, участвующий в сопровождении участников тура во время поездки, должен быть подготовлен к ЧП и информирован, как действовать в экстренных случаях.

Достоверность информации, то есть Турагентская или операторская фирма обязана заранее предоставить клиенту достоверную информацию о своей фирме, всю необходимую информацию для обеспечения возможности выбора (соотношение цена-качество); о возможных проблемах / задержках сопряженных с оформлением документов (при выборе определенных стран); всю контактную информацию для разрешения проблем при возникновении у клиента вопросов с аннуляцией договора, претензиями и т.п.; о рисках во время поездки.

Регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми и безопасными для здоровья, то есть Туристическая фирма должна быть уверена, перед продажей тура, что экологическая и политическая обстановки в выбранной стране не угрожают психологическому и физическому здоровью клиента. Если контракт уже оформлен, и на этой стадии в выбранном регионе произошли какие-либо происшествия, которые могут угрожать здоровью клиента, то туристическая фирма обязана проинформировать клиента о возможном риске при поездке, и в случае желания клиента расторгнуть контакт.

При составлении трасс для туристических маршрутов должны быть учтены природные условия, которые также должны быть безопасны для здоровья клиента. Паспорт трассы должен быть согласован с органами санитарно-эпидемиологической службы; организациями, контролирующими

перемещение транспортных средств (авто и / или водная инспекция и т.п.), и органами управления (собственниками) земельными угодьями, по которым проходит трасса туристского похода.

Высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций, то есть каждый сотрудник той или иной туристической фирмы обязан быть высоко квалифицированным специалистом в области туристического обслуживания; владеть всей необходимой информацией, которая может понадобиться клиенту; быть честным в отношении предоставления информации о туре, компании и возможных рисках; знать какие действия предпринимать в ЧС (необходимо для сотрудников туристических организации, сопровождающих / обслуживающих клиентов непосредственно в стране временного пребывания).

Все стандарты могут, и должны, быть использованы, как основополагающие моменты для работы с клиентами, организацией туров.

Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

Право потребителя на получение качественной и безопасной услуги обеспечивается законодательными актами государства. Термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению, определяются ГОСТ 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения», разработанным Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению», внесенным Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта определенного государства, утвержденным и введенным в действие Постановлением Госстандарта России определенного государства.

Термины, установленные этим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической отрасли), входящих в сферу работ по стандартизации и / или использующих их результаты.

Стандарт определяет следующие понятия и термины в области оказания услуг:

- услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные;

- социально-культурная услуга – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д.;

- сфера обслуживания населения – совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;

- обслуживание – деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;

- исполнитель – предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю;

- потребитель – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд;

- предоставление услуги – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги;

- заказ на услугу – договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон;

- время обслуживания – период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги;

- время исполнения услуги – установленный норматив времени

на исполнение услуги;

- правила обслуживания – документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания;

- условия обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания;

- качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

- качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя;

- показатель качества услуги (обслуживания) – количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество;

- уровень качества услуги (обслуживания) – относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей;

- система качества услуг – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

Если стандартом предусмотрены обязательные требования к безопасности и качеству услуги, продавец (исполнитель) обязан оказать потребителю услугу, соответствующую этим требованиям.

При оказании туристских услуг обязательные требования к качеству предоставляемых услуг предъявляются к гостиничным, транспортным услугам и услугам питания и торговли.

Потребитель также имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее предоставления **была безопасна** для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу

потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности услуги, подлежит возмещению в соответствии со статьей действующего Закона.

Рассмотрим основные положения закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и их применения в туристической деятельности. Санитарно-эпидемиологическое благополучие граждан страны обеспечивается посредством:

- профилактики заболеваний в соответствии санитарно-эпидемиологической обстановкой и прогнозом ее изменения. **Туристические фирмы пропагандируют профилактику особо опасных и паразитных заболеваний;**

- выполнения санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и обязательного соблюдения гражданами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами их как составной части осуществляемой ими деятельности. Средства размещения туристов предоставляют ГСЭН свои помещения для контроля;

- государственного санитарно-эпидемиологического нормирования;
- государственного санитарно-эпидемиологического надзора;
- сертификации продукции, работ и услуг, представляющих потенциальную опасность для здоровья человека – сертификация услуг средств временного размещения туристов, добровольная сертификация услуг туроператоров, услуг турагентов;

- лицензирования видов деятельности, представляющих потенциальную опасность для человека – лицензирование туроператорской и турагентской деятельности, деятельности по продаже тайм-шера;

- мер по своевременному информированию населения о возникновении инфекционных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) и проводимых санитарно-противоэпидемических мероприятиях;

- мер по гигиеническому воспитанию и обучению населения и пропаганде здорового образа жизни.

Данный Закон регулирует отношения, возникающие в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации предусмотренных Конституцией Российской Федерации прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду.

3. Безопасность в туризме

Опасности физического и социального характера должны приниматься в расчет субъектами индустрии туризма, которым следует минимизировать и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристской деятельности. Обеспечение безопасности предусматривает целый комплекс мероприятий в рамках национального законодательства, гарантирующих безопасность перемещения туристов по территории государства, их пребывания, сохранность здоровья, жизни и имущества.

Международный опыт по разработке мер безопасности туризма исследуется и обобщается ВТО. Безопасность путешествий декларировалась в Хартии туризма. Как отмечается в Гаагской декларации по туризму, «для того чтобы нормально функционировать и развиваться, туризм нуждается в безопасности для путешественников и отпускников, как национальных, так и международных, и для их личной собственности. Это может быть достигнуто путем:

- разработки и проведения в жизнь норм безопасности для путешествий и туристских пребываний;

- информирования и просвещения общественности;
- создания институциональных рамок для решения проблем, связанных с безопасностью туристов, и, в частности, в экстремальных ситуациях;
- международного сотрудничества на двустороннем, региональном, субрегиональном, межрегиональном и мировом уровнях».

При исполнительном совете ВТО в 1994 г. создан Комитет по качеству туристского обслуживания, который отвечает за вопросы безопасности путешествий. В том же году ВТО провела обследование 73 стран мира на тему «Безопасность и защита путешественников, туристов, туристских объектов». По инициативе ВТО летом 1995 г. в Эстерунде (Швеция) проведена 1 Международная конференция по безопасности туризма и уменьшению рисков при путешествиях. Выводы обследования свидетельствуют: в 71% стран объекты и достопримечательности, посещаемые туристами, обеспечиваются охраной со стороны специальной туристской полиции или службы безопасности. В 21% стран имеется специальная туристская полицейская служба, в половине из них помогающая туристам решать их проблемы. На туристскую полицию возлагаются также охрана памятников культуры, окружающей среды, борьба с наркотиками, предоставление информации туристам и охрана местных этнических групп. Международная практика показывает, что ряд государств издает соответствующие рекомендации по посещению тех или иных стран и регионов мира. Так, Госдепартамент США регулярно публикует список стран, в которые поездки не рекомендуются, а в ряде случаев запрещаются. МИД Германии в 1996 г. опубликовало список 80 стран мира, куда немецким туристам не рекомендуется ездить, и запретило путешествия в Афганистан, Анголу, Бурунди, Заир, Ливию, Руанду, Сомали и Судан.

Для ряда специализированных туров, прежде всего в активном туризме, туристское предприятие обязано обеспечить надлежащий контроль за состоянием здоровья туристов. К таким турам относятся альпинизм, спуски по горным рекам, экстремальный туризм, туристские походы и т.п.

При организации поездок в государства, где существует опасность заболевания эпидемическими болезнями, туристское предприятие должно соблюдать установленный порядок вакцинации (прививок) с выдачей соответствующих медицинских сертификатов. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) разработала «Требования к свидетельству о прививках при поездке за границу», которые являются практическим руководством для туристских предприятий и самих туристов. ВОЗ выпускает также «Эпидемиологический ежегодник» и рекомендации, призванные уменьшить возможность распространения опасных инфекций, в том числе через туризм. К числу карантинных заболеваний международной значимости относятся: чума, оспа, холера, желтая лихорадка. Существуют определенные медико-санитарные правила, позволяющие избежать опасных инфекционных заболеваний при путешествии. Эти правила должны в обязательном порядке выдаваться в виде информационного листка клиентам до начала поездки.

3.1 Памятка туриста (информационный листок к туристской путевке)

До Вашего отъезда сделайте копии Вашего авиабилета, общегражданского и загранпаспорта. Хранить их желательно, отдельно от подлинников, денег.

Если во время путешествия произошла утрата документа: а) получить в местной полиции справку о происшедшем; б) со справкой и копиями документов обратиться в консульство Украины для получения свидетельства на возвращение в Украину.

Важное примечание. Стандартный тариф МИДа Украины за оформление свидетельства на возвращение в Украину – 50 долл. с человека (может повыситься в связи с местными причинами). Если в данной стране нет консульства, связывайтесь с консульским отделом соседней страны.

В случае утери багажа обращайтесь в службу «Розыск багажа» (стойка в аэропорту). Следует сохранять багажную квитанцию и декларацию о багаже, если последняя заполнялась.

Примечание. На новую фото-, видеоаппаратуру желательно иметь товарные чеки или сделать пометку об их наличии в декларации при въезде.

В случае утери путевки (ваучера) обращайтесь в принимающую турфирму.

Оформляя путевку, требуйте: список адресов и телефонов российских посольств, консульских учреждений, агентств «Аэрофлота», представительства ВАО «Интурист» (если таковое имеется в данной стране), а также телефоны полиции и скорой помощи. Ознакомьтесь также со справкой о таможенных правилах в Украине.

Если Вашу группу сопровождает сотрудник ВАО «Интурист», всю перечисленную выше информацию Вы получите у него.

На всякий случай. Отели в некоторых городах при вселении берут депозит (50–100 долл.). Эта сумма учитывается при оплате заказов в

ресторане, телефонных переговоров из отеля и пр. Неизрасходованная сумма возвращается владельцу.

Если Ваш международный рейс прибыл в Москву с задержкой, и Вы опаздываете на авиарейс из Москвы до места жительства, Вам необходимо сделать отметку на авиабилете или получить соответствующую справку с указанием времени опоздания. В противном случае Ваш билет на внутренний рейс может быть не восстановлен. Вам подскажут; куда обратиться в этом случае, а также при всех недоразумениях в аэропорту «Бористполь» в группу встречи и проводов.

Гражданам, выезжающим в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям (чума, холера, желтая лихорадка, ВИЧ-инфекция), памятка должна быть составлена на основании нормативных документов Государственного комитета санитарно-эпидемиологического надзора Украины и его Центра в Киеве, а также Противочумного центра Минздрава Украины за 1997–1998 гг.

Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране.

Проживание в гостиницах, обеспеченных централизованным водоснабжением и канализацией. При наличии в местах проживания комаров, блох, грызунов поставить в известность администрацию для принятия срочных мер по уничтожению.

Питание только в ресторанах, кафе, где используются гарантированные продукты питания промышленного производства. Запрещается использовать в пищу нетрадиционные продукты национальной кухни, не прошедшие гарантированную технологическую обработку или с просроченными сроками годности, а также приобретенные в местах уличной торговли.

Для мытья фруктов, овощей использовать только кипяченую или бутылированную воду. Напитки, соки могут употребляться только промышленного производства. Запрещается покупать лед для охлаждения напитков у продавцов уличной торговли.

Запрещается посещение мест, не обозначенных в официальной программе, и купание в не разрешенных для этой цели водоемах.

Рекомендуется избегать случайных половых связей и всегда иметь при себе презерватив.

Не рекомендуется приобретать меховые, кожаные изделия, а также животных и птиц у частных торговцев.

Для отпугивания и уничтожения насекомых использовать аэрозоли, мази, а также электрофумигаторы.

Помните о правилах личной гигиены – мыть руки перед едой и после туалета.

Меры профилактики заболевания чумой, холерой, желтой лихорадкой, СПИДом, малярией.

Чума.

Факторы риска. Бубонная чума – укусы инфицированных блох, грызунов и других животных. Легочная форма чумы – контакт с больными этой болезнью и проникновение инфекции воздушно-капельным путем.

Признаки. При бубонной форме – увеличение лимфатических узлов.

При легочной форме – высокая температура, озноб, сильная головная боль, тяжелое гнетущее состояние, затрудненное дыхание, кашель с кровью. Скрытый период – от нескольких часов до 6 дней.

Действия. Немедленное обращение к врачу. Соблюдение ограничительных мер, определяемых каждой страной, где есть очаги чумы.

Холера.

Факторы риска. Употребление сырой воды из водопровода, колодцев; мытье овощей, фруктов некипяченой водой; заглатывание воды при купании в водоемах; употребление в пищу продуктов, не подвергшихся тепловой обработке, питание с лотков и в несертифицированных ресторанах, кафе; использование загрязненных предметов обихода.

Признаки. Тошнота, рвота, жидкий стул, головная боль, головокружение. Скрытый период – от нескольких часов до 5 дней.

Действия. Немедленное обращение к врачу.

Примечание. Всемирная организация здравоохранения не рекомендует массовую химиопрофилактику по борьбе с холерой и не предусматривает требования от туристов прививок против холеры.

Желтая лихорадка.

Факторы риска. Укусы комаров в тропических и субтропических зонах.

Признаки. Головная боль, высокая температура, геморрагическая сыпь, последующее поражение почек, печени с развитием желтухи и острой почечной недостаточности. Скрытый период – от 3 до 6 дней.

Действия. Обязательное проведение вакцинации против желтой лихорадки не позднее, чем за 10 дней до выезда в неблагополучные по этой инфекции страны южно-американского и африканского континентов. Для вакцинации необходимо иметь медицинскую справку об отсутствии противопоказаний к этой прививке. После вакцинации следует получить международное свидетельство о прививке против желтой лихорадки, без которого выезд в указанные выше страны запрещается. Прививка действует в течение 10 лет.

ВИЧ-инфекция (СПИД).

Факторы риска. Половые контакты без презервативов, инфицирование через кровь при ее переливании, уколах нестерильным шприцем, использование нестерильных стоматологических инструментов и т.п.

Признаки. Резкое похудение, хронический понос, постоянный кашель, увеличение лимфатических узлов, грибковые заболевания.

Действия. Меры предосторожности к изложенным выше факторам риска. Ряд стран требует при въезде предъявлять сертификат об обследовании на ВИЧ-инфекцию: Ирак, Китай, КНДР, Ливия, Мексика, Пакистан, США, Филиппины, Франция (Ирак, Китай – независимо от срока поездки, а остальные – если срок поездки 3 месяца и более, США только на постоянное место жительства). Обследование и получение консультаций в кабинете анонимного обследования в крупных городах России.

После возвращения в РФ из неблагополучных по этим инфекциям стран турист обязан по требованию экипажа самолета заполнить специальную анкету.

В случае возникновения признаков заболеваний, описанных в памятке, немедленно обратиться в поликлинику по месту жительства для медицинского осмотра и исследования крови.

Малярия.

Малярия – тяжелое инфекционное заболевание, широко распространенное в странах с тропическим и субтропическим климатом.

Факторы риска. Укусы малярийных комаров.

Признаки. Повышенная температура, озноб, сильное потоотделение, головная боль, слабость. Скрытый период – от 7 дней до 1 месяца при тропической малярии и до 3 лет при других формах малярии.

Действия. Профилактический прием противомаларийных препаратов необходимо начинать за 1 неделю до выезда в тропические или субтропические страны. Продолжение приема – весь период пребывания в этой стране и месяц после возвращения. Выбор препарата и дозы зависит от страны пребывания и индивидуальных рекомендаций врача. Обычно применяются противомаларийные препараты, которые приводятся в перечне неблагополучных стран, имеющемся у турреализатора.

Во время пребывания в указанных выше странах необходимо оберегать себя от укусов комаров. Для защиты от комаров рекомендуется применять репелленты (отпугивающие средства), электрофумигаторы. Во время сна необходимо пользоваться пологамы. Окна и двери должны быть снабжены сетками.

При появлении признаков малярии следует немедленно обратиться к врачу.

После возвращения на родину в течение 3 лет при любом повышении температуры следует также немедленно обращаться к врачу и сообщать о пребывании в тропиках.

В качестве одного из примеров отрицательного воздействия туризма такого рода очень часто приводят развитие так называемого сексуального туризма в Таиланде. Несмотря на законодательные запреты проституции в этом государстве (уголовная ответственность и смертная казнь), ее рост, в первую очередь связываемый с увеличением туристских потоков, стал проблемой, серьезно обеспокоившей правительство данной страны и мировое туристское сообщество. Подобного рода примеры разрушительного воздействия неконтролируемого роста туристских потоков в отдельных государствах ведут к разрушению культурной самобытности местного

населения, его моральных и этических устоев. Международное сообщество осуждает подобного рода воздействие европейской цивилизации на местное население и призывает правительства направляющих государств вести широкую информационную и пропагандистскую работу против таких проявлений. В связи с этим туристское предприятие, направляющее своих туристов за рубеж, должно информировать их о нормах и правилах, общественном укладе тех стран, куда направляются туристы, чтобы последние своим поведением не нарушали уклад жизни местного населения.

Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг

Это является основанием для более четкой направленности и более агрессивного маркетинга по основным направляющим странам, включая в первую очередь целенаправленную рекламно-информационную деятельность. Только грамотно построенная маркетинговая стратегия, сосредоточенная на ключевых направляющих туристских рынках, позволит сделать въездной туризм наиболее доходной составляющей всей туристской сферы.

Но все усилия, в том числе и маркетинговые, будут тщетны, если прибывающим туристам не будет обеспечен приемлемый уровень безопасности.

Безопасность в туризме – понятие емкое и многогранное. Первым и основным аспектом обеспечения безопасности туриста является наличие договора на все предоставляемые услуги между туристским предприятием и туристом, в котором последнее обязуется качественно и безопасно организовать отдых клиента на основании своих договоров с перевозчиком, принимающей стороной, туроператором, гостиницами, экскурсионными бюро, пунктами питания, аккредитации в МИД России, посольствах.

1. Договор с клиентом

Туроператор приобретает право на услуги, входящие в тур, на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, или с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, на формирование туристского продукта туроператору

оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.

При продвижении туристского продукта туроператор и турагенты несут ответственность за достоверность информации о туристском продукте в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Если письменная информация о туристском продукте содержит все существенные условия договора, предусмотренные ГК РФ, а также Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», и оформлена как предложение, из которого усматривается воля туроператора или турагента заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, такое предложение признается офертой.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора. Договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству Российской Федерации.

К существенным условиям договора относятся:

- информация о туроператоре или турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- информация о туроператоре, включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;
- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

- права, обязанности и ответственность сторон;
- розничная цена тура и порядок его оплаты;
- минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;
- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

Турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия;
- недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;
- резкое изменение курса национальных валют.

Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

Особое место занимает в данном Законе гл. 14, посвященная безопасности туризма.

Под безопасностью туризма понимаются личная безопасность туристов, сохранность их имущества и нанесение 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.

Следует отметить, что оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством Российской Федерации. Данный вопрос урегулирован постановлением Правительства РФ от 24 января 1998 г. №83.

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.

Нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды устанавливает также ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования», который был разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации Госстандарта России и Государственным комитетом по физической культуре, спорту и туризму и внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению», принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. №295-ст.

Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора / турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги.

Туристам в обязательном порядке должна предоставляться памятка, содержащая необходимую и достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания;
- об 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 природной 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.

Туристские организации должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями стандарта.

Туристские маршруты должны проходить в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

Средства размещения, транспортные средства для перевозки туристов и экскурсантов, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемые туристам, должны соответствовать требованиям безопасности, установленным нормативными (правовыми) актами страны (места) временного пребывания туристов.

Совсем по иному, при условии выполнения этого основного и законодательно закрепленного в туризме, звучит термин «безопасность в туризме» для активных видов туризма: пешеходного, велосипедного, горного, лыжного, для всех видов самодеятельного туризма. Здесь мы

подразумеваем «донесение полной и достоверной информации о предлагаемых услугах, о мерах личной безопасности до каждого клиента».

2 Закон РФ «О безопасности»

Основой государственной политики в области обеспечения безопасности является Закон РФ «О безопасности» (с изменениями от 25 декабря 1992 г.) от 5 марта 1992 г. №2446–1.

Законом закреплены правовые основы обеспечения безопасности, личности, общества, государства, определяет систему безопасности и ее функции, устанавливает порядок организации и финансирования органов обеспечения безопасности, а также контроля и надзора за законностью их деятельности.

Рассмотрим основные положения данного Закона. Общие положения, определяющие суть и области приложения данного Закона, рассматриваются в разделе 1 «Общие положения», в который входят следующие статьи:

- ст. 1. Понятие безопасности и ее объекты;
- ст. 2. Субъекты обеспечения безопасности;
- ст. 3. Угроза безопасности;
- ст. 4. Обеспечение безопасности;
- ст. 5. Принципы обеспечения безопасности;
- ст. 6. Законодательные основы обеспечения безопасности;
- ст. 7. Соблюдение прав и свобод граждан при обеспечении безопасности.

На их защиту и направлены рассматриваемые нами в дальнейшем законодательные акты.

К основным объектам безопасности относятся: личность – ее права и свободы, общество – его материальные и духовные ценности и государство – его конституционный строй, суверенитет и территориальная целостность как основа обеспечения безопасности личности и общества.

Государство обеспечивает правовую и социальную защиту гражданам, общественным и иным организациям и объединениям, оказывающим содействие в обеспечении безопасности в соответствии с законом.

Под угрозой безопасности понимается совокупность условий и факторов, создающих опасность жизненно важным интересам личности, общества, государства, реальную и потенциальную угрозу. Источники опасности внешние или внутренние определяют содержание деятельности по обеспечению внутренней и внешней безопасности.

Обеспечение безопасности достигается проведением единой государственной политики, системой мер экономического, политического, организационного и иного характера, адекватных угрозам жизненно важным интересам личности, общества, государства.

Обеспечение безопасности личности, общества и государства осуществляется на основе разграничения полномочий органов законодательной, исполнительной и судебной властей в данной сфере.

Вопрос обеспечения безопасности в туризме освещен в федеральном законе «Об основах, туристской деятельности в Российской Федерации».

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
 - охрана окружающей природной среды;
 - создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;
 - развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.
- Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской

деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодетельного туризма.

В целях защиты прав и интересов туристов осуществляются лицензирование, стандартизация туроператорской и турагентской деятельности, а также объектов туристской индустрии, сертификация туристского продукта.

В Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» закреплены следующие права туристов при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит:

- на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;

- на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

- на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора розничной купли-продажи туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством РФ;

- на содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

- на беспрепятственный доступ к средствам связи.

Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Туристы в целях реализации права на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий на основе общности интересов могут создавать общественные объединения в порядке, установленном российским законодательством.

Деятельность объединения туристов может быть направлена на организацию и содействие развитию самодеятельного туризма, просвещение населения в сфере туризма, защиту прав и интересов туристов, формирование общественного мнения о деятельности организаций туристской индустрии и решение иных задач.

В целях продвижения туристского продукта на мировом туристском рынке федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма создает представительства за пределами Российской Федерации.

3 Страхование в туризме

Выезжая за границу, турист оказывается в экстремальной ситуации: незнакомая социальная обстановка, другой климат, иной режим питания, изменение химического состава воды, различного рода неожиданности и непредвиденные ситуации влекут за собой опасность для его (туриста) здоровья.

Программы страхования туристов, выезжающих за рубеж, имеют целью предупредить подобные риски и справиться с их последствиями.

Страхование в туризме рассматривается как неотъемлемая часть туристского продукта, гарантирующая предоставление в случае необходимости медицинского обслуживания, выплаты компенсации за пострадавшее или поврежденное имущество туристов или репатриации.

Страхование туристов – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий, шоп-туров и др. Оно относится к рисковому виду страхования, наиболее характерными чертами которых являются их кратковременность (не более 6 месяцев) и большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба.

В России приняты и действуют следующие основные законодательные нормативные документы по страхованию:

- Указ Президента России «Об обязательном личном страховании пассажиров» от 7 июля 1992 г. №750;
- Указ Президента России «Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования» от 6 апреля 1992 г. №667;
- Закон РФ «О страховании» от 12 января 1993 г.;
- Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ и ряд других документов.

Страхование бывает обязательное и добровольное, групповое или индивидуальное и осуществляется на основании соответствующих правил. В правилах страхования приводятся порядок заключения, изменения, прекращения и срок действия договора страхования, рассматриваются страховые риски и случаи, а также страховая сумма, страховой взнос и страховое обеспечение, права и обязанности сторон. При заключении

договора страхования страхователь (застрахованный) получает соответствующий полис страхования.

Виды страхования в сфере туризма включают страхование туриста и его имущества, в том числе страхование жизни и здоровья (медицинское страхование), страхование риска турфирм и ряд других видов.

Специфическими видами страхования являются страхование на случай задержки транспорта, плохой погоды во время нахождения застрахованных лиц на отдыхе, а также непредставление или ненадлежащее предоставление туристских услуг, указанных в путевке или ваучере.

Законодательства большинства стран мира предусматривают обязательное страхование гражданской ответственности водителей и владельцев автотранспорта (автотуристов), поэтому автотурист обязан оформить страховой полис при пересечении границы.

По Федеральному закону «О порядке выезда из российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» оплата медицинской помощи туристу за границей осуществляется в соответствии с полюсом добровольного медицинского страхования за рубежом. В случае отсутствия страховых документов расходы на медицинское обслуживание несет сам турист, если страховка не включена в стоимость путевки.

В настоящее время, согласно опросам страховых компаний, по количеству различного рода неприятностей для российских туристов первое место занимает Турция. Рядовыми случаями здесь являются пищевые отравления, простуды, разнообразные травмы.

На втором месте по этим показателям – Болгария, где периодически, особенно в детских лагерях, происходят вспышки всевозможных инфекций.

Третье место делят Испания и Кипр. Отличаются неблагоприятием в медицинском плане другие страны с жарким климатом, например, Египет и ОАЭ.

Наиболее благополучная ситуация – в западноевропейских государствах и в первую очередь здесь следует отметить Австрию и Швейцарию.

Таким образом, страхование туриста является частью мер по обеспечению его безопасности.

4. Модель обеспечения качества туристских услуг

Основные требования к системам обеспечения качества туристских услуг формируются в соответствии с международными стандартами ИСО 9004.2, 9002, а также ГОСТ Р 50691–94 и направлены на обеспечение достижения необходимого качества предоставляемых потребителю услуг.

В соответствии с этими документами под качеством услуги понимается совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Система качества – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

Сервисная организация – предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, оказывающие услуги.

В соответствии с международными стандартами любая система, направленная на обеспечение качества сервиса услуг, должна соответствовать комплексу взаимодействующих и взаимодополняющих требований. Рассмотрим эти требования.

Формирование политики в области качества

Руководство туристской сервисной организации должно определить и документально оформить политику в области качества, представляющую задачи, основные направления и цели туристской организации в области качества. Руководство, которое несет ответственность за политику в области качества, должно обеспечить ее разъяснение и доведение до всех

структурных подразделений и работников предприятия. Ответственность за политику в области качества несет руководитель.

Политика в области качества туристских услуг должна быть направлена на реализацию следующих основных задач: удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики, непрерывное повышение качества услуги, учет требований общества и защиты окружающей среды, эффективность предоставления услуги.

Организация работы по качеству

В системе качества должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала туристской организации, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. Это, в частности, относится к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с:

- выявлением и регистрацией претензий, жалоб, рекламаций со стороны потребителей услуг;
- проведением мероприятий, направленных на их устранение и предупреждение;
- проверкой выполнения решений.

Для достижения целей в области качества руководитель должен создать структуру системы для эффективного управления. Сервисная организация должна определять требования к внутренней проверке качества исполнения туристских услуг, обеспечить необходимыми средствами контроля и назначить специально обученных сотрудников для ее проведения. Проверка должна включать контроль, оценку и регулирование процессов исполнения услуг при проектировании и обслуживании потребителя. Проверки системы качества процессов исполнения услуг или результата услуги должен проводить персонал, не ответственный за выполнение работ.

Анализ функционирования системы качества со стороны руководства

Систему качества, разработанную в соответствии с требованиями международных стандартов серии ИСО 9000, должно периодически анализировать руководство сервисной организации для того, чтобы можно было убедиться в ее соответствии установленным требованиям и эффективности. Анализ, проводимый руководством, обычно включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых представителями руководства, ответственными за функционирование системы.

Документальное оформление системы качества

Сервисная организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленную систему качества, обеспечивающую соответствие оказываемой услуги установленным требованиям, что обеспечивается:

- наличием планов и руководства по качеству;
- определением и приобретением необходимого контрольно-измерительного и технологического оборудования, материальных ресурсов и подбором квалифицированных кадров для обеспечения требуемого качества услуг;
- определением приемлемых стандартов с точки зрения заложенных в них показателей и требований, включая требования, содержащие субъективный элемент;
- обеспечением соответствия процессов проектирования, предоставления услуги и контроля требованиям документации;
- подготовкой отчетов по качеству.

Взаимодействие с потребителем

Эффективное взаимодействие с потребителем включает информацию о:

- характеристике услуги, доступности и затратах времени на ее предоставление;
- ожидаемой стоимости услуги;

- взаимосвязи между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;
- возможности влияния потребителей на качество услуги;
- адекватных и легкодоступных средств для эффективного общения;
- возможности получения оценки качества услуги потребителем;
- установления взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя.

Разработка и ведение документации

Сервисная организация должна установить процедуры разработки, утверждения, ведения и обеспечения всеми документами и данными, относящимся к системе. Документация должна быть рассмотрена и утверждена полномочным лицом до ее введения в действие. Все составляющие, требования и положения системы качества, принятые сервисной организацией, должны быть систематически и упорядоченно документированы в виде планов, методик, стандартов предприятий, инструкций и протоколов.

Необходимо установить и поддерживать в рабочем состоянии процедуры ведения всех необходимых документов и форм, банка данных, а также обеспечивать:

- представление документов на все участки, где выполняются работы, обеспечивающие эффективное функционирование системы качества;
- своевременное изъятие устаревшей документации;
- включение изменений в документацию.

Должен быть разработан основной перечень процедур, определяющих порядок постоянного пересмотра документов.

Управление процессами

Сервисная организация должна определить, спланировать и обеспечить выполнение процессов предоставления услуги в управляемых условиях. Управляемые условия должны включать следующее:

1) документированные инструкции, определяющие технологии обслуживания, использование подходящего производственного оборудования и производственной среды, соответствие стандартам и программам качества;

2) регулирование и управление процессами предоставления услуги;

3) утверждение процесса оказания услуги и выбор оборудования, если в этом есть необходимость;

4) критерии работы, которые должны быть определены в виде стандартов или на основе представительных выборок.

Проверку качества услуги и процесса ее предоставления следует проводить на соответствие обязательным требованиям нормативных документов параметрам и технологии исполнения услуги. В ходе контроля качества следует подготавливать и использовать данные по этапам обслуживания, проверкам качества, жалобам потребителя, результатам социологического опроса.

При установлении отклонений в процессе предоставления услуги должны быть приняты меры, направленные на его корректировку.

Для специальных процессов при оказании услуг, результаты которых нельзя в полной степени проверить последующим контролем, результаты могут быть оценены косвенными методами. При этом целесообразно предусматривать наиболее полный объем профилактических мероприятий и осуществлять контроль за их проведением.

Контроль и оценка качества туристской услуги

Сервисная организация обязана:

– проверять и идентифицировать услугу в соответствии с документированными процедурами;

– устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов регулирования технологических процессов и процессов управления;

- обеспечить самоконтроль персонала, представляющего услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;
- ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Сравнение оценок потребителя и исполнителя услуги следует проводить постоянно, что бы оценить совместимость двух мер качества и провести корректирующее действие, определить, насколько деятельность исполнителя услуг отвечает требованиям потребителя. Результаты контроля (оценки) должны регистрироваться.

Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя

Исполнитель услуги должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры, обеспечивающие получение информации от потребителя услуги. Источниками получения соответствующей информации от потребителя являются: социологические обследования, информация обществ потребителей, средств массовой информации, муниципальных органов управления. Анализ информации, получаемой от потребителя, необходим для того, чтобы обеспечить:

- 1) правильное установление требований к услуге и условиям обслуживания и их отражение в документации;
- 2) разрешение вопросов, связанных с расхождением требований, заложенных в систему, с требованиями потребителя;
- 3) уверенность исполнителя услуги в своей способности выполнить требования потребителя.

Осуществление корректирующих воздействий

Корректирующие воздействия следует проводить при обнаружении ненадлежащего качества предоставляемой услуги, применении несоответствующего оборудования и документации, нарушении технологического процесса обслуживания, условий и сроков предоставления

услуги. Порядок проведения корректирующего воздействия предусматривает:

- регистрацию отклонения;
- анализ причин, несоответствий, вплоть до первопричины, для определения необходимого корректирующего воздействия;
- проведение профилактических действий для решения проблемы;
- корректирующее воздействие;
- контроль за мерами корректирующего воздействия;
- оценка эффективности последствий.

Подготовка кадров

Необходимо разрабатывать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры определения потребностей и проведения обучения всего персонала, ответственного за работы, влияющие на качество; персонал, ответственный за эту работу, должен иметь соответствующую квалификацию, знания и опыт, отвечающие установленным требованиям.

Применение статистических методов

В случае необходимости сервисная организация должна разрабатывать процедуры, обеспечивающие выбор статистических методов, необходимых при сборе данных и их применении в процессе контроля качества, при отработке технологии процесса обслуживания, анализе недостатков, прогнозировании спроса и требований потребителя, обработке результатов социологического обследования по удовлетворенности потребителей качеством услуг и условий обслуживания.

Мы можем сделать вывод: безопасность туристов, их благополучие, а также поддержание высокого качества обслуживания 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. Поэтому следует сказать о том, что 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.

Существуют так называемые «жемчужины» или исключения из правил, где соблюдается и безопасность и качество услуг, но таких мало. В последнее время катализатором такого соблюдения правил и качества стал, как это ни странно, сам президент России В.В. Путин. Тому есть примеры: поселок – Банный, что под Магнитогорском, забытый всеми горнолыжный комплекс (советских построек), после посещения президента (но и вложения средств) был превращен в современный горнолыжный курорт. В пределах нашего региона во время САММИТа был срочно реконструирован санаторий «Волжский утес». Примером так же может служить город Сочи – место проведения Олимпиады 2014 года.

Культурно-исторический, природный потенциал страны огромен, и при правильной постановке маркетинговой работы, а также совершенствовании и развитии туристской инфраструктуры количество иностранных туристов, прибывающих в нашу страну, может значительно вырасти.