

Профессиональное туристское образование

Н. И. ГАРАНИН

**МЕНЕДЖМЕНТ
БЕЗОПАСНОСТИ
В ТУРИЗМЕ
И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Учебник

Н. И. ГАРАНИН

**МЕНЕДЖМЕНТ
БЕЗОПАСНОСТИ
В ТУРИЗМЕ
И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

*Рекомендовано
научно-методическим советом РМАТ
в качестве учебника*

Москва
«Советский спорт»
2005

Серия основана в 2004 году

Рецензент

Ю. В. Забаев, доктор технических наук,
проректор по научно-методической работе
Московской академии туристского
и гостинично-ресторанного бизнеса при Правительстве Москвы

Гаранин Н. И.

Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве:
Учебник. – М.: Советский спорт, 2005. – 224 с. (Профес-
сиональное туристское образование).

ISBN 5-9718-0055-8

Раскрываются основные понятия менеджмента безопасности в туризме и гостеприимстве. Дается характеристика функций и подсистем менеджмента в различных типах туристских предприятий. Рассматриваются технические средства обеспечения безопасности, организация работы службы безопасности гостиничных и туристских предприятий.

Для студентов, аспирантов, преподавателей, слушателей системы профессионального туристского образования, а также для практических работников сферы туризма и гостеприимства.

- © Гаранин Н. И., 2005
- © Российская международная академия туризма, 2005
- © Издательство «Советский спорт», 2005, оформление

ВВЕДЕНИЕ

Интенсивное развитие индустрии туризма и гостеприимства как в нашей стране, так и в мире в последние годы проходит на фоне усиления международного терроризма, локальных военных конфликтов, ухудшения криминальной обстановки.

Повышенный интерес криминогенных и преступных элементов вызывают и туристские предприятия. Гостиницы, со своей особой жизнью, большим потоком людей и грузов, также требуют особых мер и программ по обеспечению безопасности туристов, персонала, их имущества и собственности.

Комплексный подход к построению системы безопасности туристского предприятия требует общего менеджмента безопасности. В гостиницах применяются различные технические средства и автоматизированные системы обеспечения безопасности, имеются службы безопасности. При этом технические системы жизнеобеспечения интегрируются с системами обеспечения безопасности. Кроме обеспечения безопасности в местах размещения туристов, необходимо позаботиться об их безопасности при проведении экскурсий и транспортировке. Все вопросы безопасности туроператорские фирмы должны прорабатывать уже на этапах создания турпродукта, формирования и реализации тура. Это связано с тем, что турист, отправляясь в путешествие, на отдых, попадает в другую, совершенно незнакомую жизненную среду, в другой часовой пояс, страну с непривычными климатом, пищей, водой. Он не обладает иммунитетом к этой новизне, к возможным болезням, поэтому нуждается в полной, достоверной информации о своем путешествии, об ожидающих его опасностях, угрозах здоровью, жизни, имуществу.

Комплексность подхода необходима еще и потому, что менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве должен осуществляться как на международном уровне, так и на государственно-отраслевом и производственном. На уровне туристского предприятия управление безопасностью особенно актуально, так как здесь происходит непосредственное соприкосновение персонала с туристом.

Замечено, что приступив к практической деятельности, молодой специалист не всегда может использовать полученные в вузе теоретические знания в полной мере. На наш взгляд, это происходит, в частности, из-за того, что в процессе обучения не уделяется должного внимания преемственности дисциплин по теории общего менеджмента и специализированных видов менеджмента, что помогало бы студенту выработать навыки использования общетеоретических понятий в конкретной сфере управленческой деятельности.

Данный учебник, состоящий из пяти глав, структурирован в соответствии с учебной программой дисциплины «Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве», утвержденной научно-методическим советом Российской международной академии туризма. В первой главе даются основные понятия и определения, приводится классификация методов и средств обеспечения безопасности, уточняется распределение функций по менеджменту безопасности среди туристских предприятий, участвующих в полном цикле обслуживания туриста. В отдельных главах подробно рассматриваются характеристики различных подсистем и технических средств обеспечения безопасности туристского предприятия, освещаются вопросы обеспечения безопасности при транспортировке туристов и формировании туров.

Учебник призван сформировать у студентов системообразующие знания по организации управления мероприятиями по обеспечению безопасности туристов, обслуживающего персонала и в целом туристских предприятий. Четкость определений и классификаций, полнота и последовательность изложения дадут студенту возможность воспринять дисциплину как единое научное целое, помогут научиться применять интегрированные знания двух дисциплин – «Менеджмент» и «Безопасность жизнедеятельности» – в процессе эффективного управления новыми технологиями безопасного обслуживания туристов и создания условий безопасной, комфортной среды гостеприимства в рыночных условиях ведения туристского бизнеса.

В учебнике обобщен и систематизирован материал, накопленный автором за время руководства туристским комплексом, с учетом опыта многолетней педагогической деятельности.

Поскольку менеджмент безопасности относится также к специализированному виду менеджмента, а вопросы безопасности в туризме и гостеприимстве имеют первостепенное значение, актуальность учебника «Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве» представляется очевидной.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Безопасность и менеджмент безопасности

Понятие «безопасность» входит в число фундаментальных понятий человечества, так как на протяжении всего периода своего развития до становления современной цивилизации каждый человек в отдельности и человечество в целом находились под воздействием внешних условий и опасностей. В борьбе за свое выживание, за право на жизнь человек преодолевал и побеждал на каждом историческом этапе некоторые внешние опасности и преграды – путем создания новых орудий труда и материалов, развития техники и технологии. Поэтому сущность понятия «безопасность» в ходе исторического процесса развития человечества менялась: первобытные предки в борьбе с природными факторами и проявлениями защищали только свою жизнь (**безопасность личной жизни, личная физическая безопасность**); с появлением собственности возникла необходимость ее защиты (**безопасность материальных ценностей**); с появлением денег и денежного обращения возникло понятие **безопасности финансовых средств**; в более поздние времена стали защищать честь и достоинство, право на личное мнение, свободу творчества и миропонимания.

В настоящее время возникла необходимость защиты человеческой среды обитания, т. е. природы, от неразумной эксплуатации ее ресурсов человеком (**экологическая безопасность, безопасность здоровья**). Работа людей в различных конкурирующих фирмах в условиях рыночной экономики заставляет думать о **безопасности персонала** фирмы в целом и о **коммерческой безопасности**, а огромное и даже определяющее значение информации в современном мире требует обеспечения конфиденциальности информации, или **информационной безопасности**.

Приведенные доводы говорят о безусловной многогранности понятия «безопасность», что делает невозможным составление

перечня всех «граней» этого понятия в наиболее общем случае. Поэтому мы будем говорить о *безопасности в туризме*, имея в виду все то, что позволяет сохранить жизнь, здоровье и имущество туриста во время путешествия, а также жизнь, здоровье и имущество тех, кто обслуживает туристов.

Рассмотрим некоторые базовые понятия.

Безопасность объекта – состояние защищенности объекта (турпредприятия, его хозяина, его работников, туристов, имущества) от угроз, характеризуемое рядом критериев безопасности.

Критерии безопасности объекта – критерии, по которым оцениваются жизненно важные условия существования объекта.

Опасность для объекта – вероятность некоторого события, способного причинить ущерб объекту (потеря жизни, потеря здоровья, потеря имущества, его порча, отрицательные эмоции).

Риск для объекта – рассчитываемая или оцениваемая вероятность наступления события, способного причинить ущерб объекту.

Статистический риск – расчетная вероятность (на основе математико-статистических методов) наступления события, способного причинить ущерб объекту.

Угроза для объекта – реально возможное опасное, негативное событие, способное причинить ущерб объекту. К угрозам для туркомплекса, например, можно отнести: противоправные посягательства со стороны недобросовестных конкурентов, несостоятельных партнеров, преступных группировок; пожар; загрязнение окружающей среды в зоне расположения курорта и т. д.

Прогнозирование угроз – предсказание опасных, негативных для объекта событий, способных причинить ущерб.

Прогнозирование опасностей – предсказание вероятностей наступления опасных, негативных для объекта событий на основе тех или иных методов (интуитивных, статистических, эвристических, логических и т. д.).

Система безопасности объекта – организованная совокупность специальных мер и средств (служба, методика, мероприятия, технические средства), обеспечивающих безопасность объекта от угроз.

Меры обеспечения безопасности – мероприятия, направленные на улучшение состояния защищенности объекта: выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение, уничтожение угроз.

Понятие «безопасность» можно трактовать по-разному и в достаточно широких пределах, поскольку это категория философ-

ская, имеющая материальную и нематериальную составляющие, характеризующая защищенность объекта от угроз, его жизненную устойчивость и дееспособность.

В Законе РФ от 5 марта 1992 г. «О безопасности» (см. приложение 1) дается такое определение: «Безопасность – состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз». Поскольку реальных угроз множество, и они имеют пространственно-временную разобщенность проявления, случайный, непредсказуемый характер, то чаще всего эта защищенность объекта оценивается на основе некоторых вероятностных критериев риска, которые не имеют четкого определения. Некоторая степень риска ущерба от опасности существует всегда, и ввести предельный порог для безопасной степени риска в реальных случаях невозможно. Можно лишь сказать, что значение этого порога (этой степени риска) должно находиться в окрестностях нуля, для того чтобы можно было охарактеризовать объект как безопасный.

Менеджмент безопасности в туризме – это система управления технологическим процессом обслуживания туристов, направленная на достижение стратегической цели успешного функционирования предприятий, обслуживающих туристов в условиях рынка, а именно: гармонизации решения экономических (хозяйственных) проблем предприятий и проблем безопасности (создания безопасной среды для туристов и туристских предприятий, позволяющей надежно, устойчиво и эффективно удовлетворять потребности туристов).

1.2. Уровни менеджмента безопасности в туризме

В зависимости от масштабов туристской деятельности можно выделить **три уровня менеджмента безопасности**:

- 1) международный (межгосударственный);
- 2) государственный (государственно-отраслевой);
- 3) оперативно-производственный.

Менеджмент безопасности туризма на межгосударственном уровне осуществляется путем формирования и реализации международной политики по обеспечению безопасности туризма и снижению рисков при путешествиях. Такая политика формируется на представительных международных межправительственных или межпарламентских совещаниях, проводимых под

эгий Всемирной туристской организации и Всемирной организации здравоохранения.

Менеджмент безопасности на государственно-отраслевом уровне осуществляется путем формирования и реализации государственной политики и государственной программы по безопасности туризма, а также формирования соответствующей законодательной базы. В этой работе участвуют парламент, различные министерства, причем координирующую роль здесь должна выполнять Национальная туристская администрация.

Оперативно-производственный менеджмент безопасности осуществляется по отношению к конкретному туристскому предприятию путем планирования и организации работ по созданию комплексной системы обеспечения безопасности туристов и работников, имущества, финансовых средств, информации.

1.2.1. Международный (межгосударственный) уровень менеджмента безопасности

На данном уровне менеджмента *субъектом управления (управляющей подсистемой)* является межправительственная Всемирная туристская организация (ВТО), а *объектом управления (управляемой подсистемой)* – Национальные туристские администрации (НТА) стран, туристские объекты и туристы. Управляющие воздействия со стороны ВТО поступают в виде деклараций и рекомендаций конференций, проводимых ВТО, Национальным туристским администрациям, а также в виде информационных сообщений (по вопросам безопасности) через соответствующие печатные издания. В Исполнительном комитете ВТО вопросами безопасности туризма занимается Комитет по качеству туристского обслуживания, созданный в 1994 г.

Первым документом ВТО, в котором нашли свое отражение вопросы безопасности в туризме, стала Хартия туризма. В статье III говорится о том, что государствам в интересах настоящих и будущих поколений следует защищать туристскую среду, которая, включая человека, природу, общественные отношения и культуру, является достоянием всего человечества. В статье IV государствам рекомендуется:

«с) обеспечивать безопасность посетителей и их имущества посредством превентивных мер и мер защиты;

d) предоставлять возможно лучшие условия гигиены и доступа к службам здравоохранения, а также предупреждения инфекционных заболеваний и несчастных случаев;

f) усиливать в целях защиты туристов и местного населения меры по предупреждению нелегального использования наркотиков».

В декларации Гаагской Межпарламентской конференции по туризму (1989 г.) отмечалось, «что безопасность и защита туристов и уважение их достоинства является неперенным условием развития туризма». В декларации даны развернутые рекомендации государствам, НТА и частному сектору по обеспечению условий безопасности.

«Государства должны:

– сотрудничать в рамках ВТО при подготовке программ обеспечения безопасности;

– информировать общественность о возможных угрозах туристам, туристским объектам и туристским достопримечательностям;

– формировать эффективную государственную политику, направленную на обеспечение безопасности и защиты туристов;

– сопровождать меры по упрощению туристских формальных мер по обеспечению безопасности;

– выполнять в соответствии с процедурами и законодательством в каждой отдельной стране юридические положения в области защиты туристов, включая правоспособность туристов добиваться эффективной судебной защиты в судах в случае действий, наносящих вред им или их имуществу (и особенно при терроризме);

– следить за тем, чтобы законы, правила и постановления в стране, регионе выполнялись не только НТА, но и всеми ведомствами и министерствами, так или иначе связанными с обслуживанием туристов;

– обеспечить энергичный подход к вопросу о безопасности в туризме на глобальной и систематической основе;

– создать в стране специализированный центральный орган, занимающийся вопросами безопасности в туризме, формированием национальной политики в области безопасности и защиты туристов (туристская полиция);

– разработать необходимые законы, законодательные акты в области безопасности и защиты туристов, взаимоувязанные со всеми другими законодательными мерами, направленными на устранение насилия и преступности, а также на защиту и сохранение окружающей среды в туристских регионах;

– принять все необходимые меры по обеспечению базового страхования туристов на случай основных рисков, с которыми они сталкиваются (болезнь, кража, несчастный случай);

– развивать и способствовать развитию контактов и эффективного сотрудничества между спецорганами и туристскими организациями по вопросам безопасности в туризме;

– оказывать все необходимые меры помощи туристам, на личность или имущество которых были совершены серьезные посягательства;

– обеспечить подготовку соответствующих специалистов».

Конференция также рекомендовала:

1. Для упрощения и ускорения внесудебного разрешения споров, возникающих между туристами и туристскими фирмами, должен быть создан соответствующий орган, например служба защиты потребителей или иной посредник по жалобам, которые имели бы общие или специальные полномочия и куда могли бы обращаться туристы с целью разрешения их споров; эти просьбы должны максимально быстро рассматриваться.

2. Туристам, на личность или имущество которых были совершены серьезные посягательства, как минимум, должны быть предоставлены следующие конкретные права: а) право известить свою семью, используя при этом наиболее быстрые средства связи; б) право на получение в случае необходимости быстрой и надлежащей медицинской помощи, предпочтительнее в рамках национальной системы социального страхования; в) право без необходимости внесения какого-либо залога, требуемого от иностранцев, начать судебное дело в национальном суде против лиц, совершивших посягательства, и получить с этой целью необходимую юридическую помощь.

3. Должны приниматься все необходимые меры, способствующие: а) быстрой репатриации в страну, откуда прибыл пострадавший турист; б) возвращение похищенной и впоследствии найденной собственности в страну, откуда прибыл турист.

4. Государство и частный сектор должны:

а) распространять информацию, как среди работников сферы туризма, так и общественности, с тем, чтобы поднять уровень осведомленности по вопросам безопасности и защиты туристов;

б) поощрять всеми необходимыми средствами подготовку представителей различных профессий, прямо или косвенно отвечающих за безопасность и защиту туристов.

5. Принимающее государство и государство, откуда прибыл турист, должны активно сотрудничать на двусторонней основе, используя все необходимые средства для обеспечения защиты и безопасности туристов.

6. В случае серьезных посягательств на туристов, особенно при террористических актах, принимающее государство должно предоставить в распоряжение других государств всю необходимую информацию об обстоятельствах, в которых произошел вышеупомянутый акт.

7. Государства должны:

а) предоставлять, когда это необходимо, взаимную техническую помощь путем обмена опытом в области безопасности и защиты туристов;

б) способствовать в рамках национального законодательства или международных соглашений обменом специалистами по безопасности туристов, и особенно представителями туристских профессий.

Участники первой **Международной конференции по безопасности туризма и уменьшению рисков при путешествиях** (1995 г., Швеция, г. Эстерсунд) подписали декларацию, в которой отмечено:

«а) безопасность туризма и уменьшение рисков при путешествиях касается очень широкого спектра вопросов: несчастные случаи, заболевания, инфекции и эпидемии, военные конфликты и осложнения, терроризм, криминальные обстановки, наркотики, загрязнения и заражения местности, проституция, вандализм, насилие;

б) необходимо комплексное рассмотрение всевозможных рисков, относящихся к туристам, туристским предприятиям, индустрии туризма;

в) основой успеха в обеспечении безопасности является четкая государственная программа, и четкое взаимодействие НТА, туристского сектора с соответствующими спецслужбами».

1.2.2. Государственный (государственно-отраслевой) уровень менеджмента безопасности

На данном уровне менеджмента *субъектом управления (управляющей подсистемой)* являются парламент, правительство страны и Национальная туристская администрация, а *объектом управления (управляемой подсистемой)* – туристские организации, объекты и туристы. Основные задачи, которые решаются на данном уровне, отражены в рекомендациях Гаагской конференции (см. раздел 1.2.1).

Главными стратегическими задачами государственного уровня менеджмента безопасности являются: а) создание хорошо проду-

манной комплексной системы мер по обеспечению безопасных условий для туристов в пределах страны, а также безопасных условий осуществления туристской деятельности турпредприятиями; б) создание и поддержка имиджа страны как совершенно безопасной для туристов; в) постоянное информирование граждан своей страны об угрозах и опасностях, возникающих для туристов в различных странах и регионах мира; г) создание действенной законодательной базы по обеспечению безопасности туризма.

Странами, в которых государственный менеджмент безопасности туризма осуществляется на высоком уровне, являются Мексика, США, Германия, Франция. В России, к сожалению, государственно-отраслевой уровень менеджмента безопасности в туризме и турбизнесе находится на недостаточной высоте. Имеющаяся законодательная база, регулирующая правовые отношения в вопросах обеспечения безопасности – Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Законы: «О безопасности», «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации», «О сертификации продукции и услуг», «О защите прав потребителя», «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – ограничена в вопросах безопасности в туризме и турбизнесе, не охватывает всего спектра этой деятельности, не стимулирует к принятию новых законов и внесению поправок в действующие.

Федеральный закон «**Об основах туристской деятельности в Российской Федерации**» является основным актом, регулирующим туристскую отрасль. В нем в ст. 6 определены права туриста: на необходимую и полную информацию о правилах въезда в страну/место временного пребывания; информацию о местных порядках и обычаях; свободный доступ к туристским ресурсам; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

В Законе РФ «**О защите прав потребителей**» говорится, что потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее оказания была безопасна для жизни, здоровья, окружающей среды и имущества потребителя.

Наряду с федеральными законами действуют и законы субъектов Российской Федерации (краев, областей, городов федерального значения, автономных округов), которые тоже закрепляют за туристом право на безопасность. Так, например, согласно Закону Московской области «**О туристской деятельности в Мос-**

ковской области» туристы в местах транзита и временного пребывания на территории Московской области пользуются правами: на получение сведений о наличии лицензии и сертификата соответствия у субъекта туристской деятельности; получение в полном объеме услуг и соблюдение всех условий, указанных в туристских путевках; на обеспечение личной безопасности и сохранности имущества; страхование рисков, связанных с совершением путешествия.

Законодательство закрепляет за туристами их права, а гарантом обеспечения этих прав являются туроператоры или турагенты.

Для осуществления туроператорской либо турагентской деятельности необходимо получить **лицензию**, что предусмотрено ст. 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Обязанность получить лицензию распространяется на все туристские организации, поскольку туристская деятельность – это такой вид деятельности, который может повлечь за собой нанесение ущерба правам, законным интересам, здоровью граждан, культурному наследию народов России.

Лицензионными требованиями и условиями при осуществлении туроператорской и турагентской деятельности являются в том числе:

- а) наличие сертификата соответствия туристских услуг требованиям безопасности;
- б) оказание туристских услуг только после заключения с клиентом договора, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации;
- в) предоставление клиенту исчерпывающей информации: о режиме работы туроператора, месте его нахождения, наличии лицензии, сертификатов на услуги, подлежащие обязательной сертификации, фамилии, имени и отчестве должностных лиц, ответственных за ведение соответствующих направлений туристской деятельности.

Соблюдение квалификационных требований снизит вероятность предоставления туристу небезопасной услуги, так как опытный и неквалифицированный сотрудник, отправляя туриста в путешествие, из-за своей неосведомленности может пренебречь некоторыми нормами и предписаниями закона (неправильно составит договор или проинформирует туриста ненадлежащим образом и т. п.).

Но лицензия не является единственным документом, на основании которого туроператор или турагент могут осуществлять свою

деятельность. Необходимо также пройти стандартизацию и сертификацию туристских услуг. В основе сертификации лежат стандарты.

Основным актом в области стандартизации является Закон РФ от 10 июня 1993 г. «О стандартизации».

Стандартизация – это деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения:

- безопасности продукции, работ и услуг для жизни, здоровья и имущества туристов;
- технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции;
- качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии:
- единства измерений;
- экономии всех видов ресурсов;
- безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций.

Закон РФ «О стандартизации» распространяется на организации, реализующие различные виды туристских услуг. Стандартизации подлежат также все объекты туристской индустрии: гостиницы и иные средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, средства развлечения, объекты познавательного, спортивного, делового, оздоровительного и иного назначения.

Требования, устанавливаемые государственными стандартами для обеспечения безопасности услуг, являются обязательными для соблюдения туристскими организациями и содержат правила (требования), относящиеся к определенным видам деятельности. Объектами стандартизации ГОСТ определены туристские услуги и процессы туристско-экскурсионного обслуживания. В настоящее время действует ряд государственных стандартов: ГОСТ Р 50681-94 устанавливает требования к туристско-экскурсионному обслуживанию и проектированию туристских услуг; ГОСТ Р 50690-00 определяет общие требования к туристскому обслуживанию; ГОСТ Р 51185-98 – требования к средствам размещения; ГОСТ Р 50644-94 – требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

Именно эти ГОСТы лежат в основе сертификации туристского продукта, являющейся одним из элементов системы регулирования безопасности туризма.

Одной из основных государственных мер обеспечения безопасности в сфере туризма является введение обязательной серти-

фикации туристских и гостиничных услуг, а также услуг общественного питания.

Сертификация – это проверка соответствия предоставляемых услуг государственным требованиям (требованиям стандартов), которые направлены на предотвращение ущерба для жизни, здоровья, имущества туристов и окружающей среды. На основе процедуры проведения сертификации соответствующим государственным учреждением выдается на определенный срок **сертификат соответствия** – документ, подтверждающий безопасность предоставляемых туристу услуг – безопасность поездки, здоровья клиентов, их имущества, качественное обслуживание и т. д. Одной из угроз безопасности государственного уровня является распространение поддельных сертификатов товаров и услуг.

Сертификация на соответствие безопасности носит обязательный характер для всех субъектов хозяйственной деятельности. Законодательными актами установлен запрет на рекламу деятельности по предоставлению услуг без сертификата соответствия. Кодекс РФ об административных правонарушениях предусматривает ответственность должностных лиц и предпринимателей за предоставление несертифицированных услуг или несанкционированное использование знака соответствия требованиям безопасности.

Сертификация услуг в России, как и в любой другой стране мира, осуществляется для предупреждения реализации услуг, опасных для жизни, здоровья и имущества человека и окружающей среды. Она является общепринятым механизмом регулирования отношений в сфере обслуживания населения.

Итак, для законного функционирования туроператор и турагент должны обязательно обладать этими документами, а реализуемые туристские услуги должны соответствовать стандартам и иметь сертификат соответствия.

В случае, когда туроператор или турагент не выполняют требования, предписанные законом, наступает их ответственность перед туристом или экскурсантом. Статья 15 Гражданского кодекса РФ закрепляет важный принцип частного права: лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Кодекс предусматривает два вида убытков: реальный ущерб и упущенная выгода.

Реальный ущерб – это расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для вос-

становления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества.

Упущенная выгода – это неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.

При этом убытки, причиненные туристу, согласно ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», подлежат возмещению в полной сумме.

Турист обладает также правом на компенсацию морального вреда, причиненного ему виновными действиями (бездействием) других лиц при исполнении договорных обязательств (ст. 151, 1099 Гражданского кодекса РФ, ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Под моральным вредом понимаются нравственные и физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т. п.). Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению вреда имущественного. Моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, степени вины причинителя вреда с учетом требований разумности и справедливости.

Организация несет ответственность перед туристом в случаях, когда виновные действия совершены в форме умысла (прямого или косвенного), неосторожности (легкомыслие или небрежность) и казуса.

Нарушая права туриста и законодательные нормы, организация прежде всего ставит под угрозу его жизнь и здоровье и как следствие этого – свою репутацию, имидж, теряет как потенциальных, так и приобретенных клиентов.

1.2.3. Производственный уровень менеджмента безопасности

На данном уровне менеджмента *управляющей подсистемой (субъектом управления)* является руководитель туристского предприятия, руководящий персонал службы безопасности, возглавляемый заместителем генерального директора по безопасности или заместителем по режиму, а *управляемой подсистемой (объектом управления)* – персонал предприятия, и в первую

очередь исполнительный персонал службы безопасности, вооруженная охрана, технические средства обеспечения безопасности предприятия (рис. 1.1).

Главными стратегическими задачами производственного уровня менеджмента безопасности являются:

а) создание хорошо продуманной комплексной системы мер по обеспечению безопасных условий для туристов и туристского предприятия;

б) создание и поддержка имиджа туристского предприятия как совершенно безопасного для туристов;

в) достижение оптимального соотношения в обеспечении безубыточности туристского предприятия и в обеспечении его безопасности.

Между понятием безопасности в сфере туризма и гостеприимства, качеством услуг и рыночными условиями функционирования туристского предприятия существует некоторое диалектическое противоречие, что возвращает нас к философскому смыслу понятия «безопасность». С одной стороны, можно улучшать качество услуг (качество среды гостеприимства) за счет вложения все больших средств в усиление мер и степени безопасности. При этом наступает предел, когда увеличение степени безопасности ведет к ограничению свободы человека. В результате теряют смысл сами понятия качества услуги, комфорта безопасности и гостеприимства. С другой стороны, затраты на внедрение мер безопасности могут быть непосильными для туристского предприятия и оно будет вынуждено снизить качество других услуг. Кроме того, чем выше обеспечиваемый уровень безопасности, тем больше интерес и стремление негативных сил к объекту. Получается замкнутый круг. Поэтому меры должны быть адекватны, разумны, пропорциональны степени риска, а затраты на обеспечение безопасности – оптимальными (рациональными), не слишком обременительными для туристского предприятия.

Критерий оптимальности – минимизация риска угроз при данном уровне качества жизни.

В производственном менеджменте безопасности рассматриваются также понятия объекта и субъекта обеспечения безопасности в туристском предприятии (ТП).

Объектами обеспечения безопасности являются:

- человек (турист, гость, посетитель, работник ТП);
- имущество (туриста, гостя, посетителя, работника, владельца ТП).



Рис. 1.1. Управляющая и управляемая подсистемы в менеджменте безопасности туристского предприятия

Поскольку объектами обеспечения безопасности являются не только туристы, но и их имущество, то эта многообъектность неизбежно приводит к необходимости комплексного подхода к организации деятельности по обеспечению безопасности и к необходимости управления и координации этой деятельности.

Субъектами обеспечения безопасности являются:

- руководитель ТП и его заместители по различным проблемам обеспечения безопасности;
- сотрудники службы безопасности и, в конечном счете, все работники ТП.

1.3. Характеристики угроз и компонентов безопасности туристского предприятия

Угрозами для туристского предприятия, способными причинить ему реальный ущерб, могут быть как внешние события или явления, так и внутренние.

К внешним угрозам, на которые невозможно повлиять руководству турпредприятия, относятся политические, экономические, природные, климатические, экологические, а также все угрозы, связанные с неблагоприятной внешней инфраструктурой ТП.

К внутренним угрозам, которые находятся в поле воздействия руководства ТП, относятся: плохая материальная база и внутренняя инфраструктура ТП, финансово-экономические, кадровые, правовые (юридические), информационные и др.

Если та или иная угроза отсутствует или она сведена к минимуму, то мы говорим, что она не представляет опасности для объекта, не может причинить ущерб. И мы вправе считать этот фактор компонентой безопасности. Если все перечисленные внешние угрозы не представляют опасности, то можно говорить о безопасности ТП со стороны внешней среды, и компонентами безопасности будут: политическая, экономическая, экологическая, природная, климатическая и инфраструктурная составляющие.

Аналогично, если все перечисленные внутренние угрозы не существенны, то мы говорим о безопасности ТП с внутренней стороны (изнутри), и компонентами этой безопасности будут: хорошая материальная база и внутренняя инфраструктура ТП, хорошее финансово-экономическое положение, юридическая (правовая) и информационная защищенность, кадровая надежность и другие составляющие.

Рассмотрим подробнее возможные угрозы для безопасности ТП (рис. 1.2).

1.3.1. Угрозы безопасности внешней среды ТП

Политико-экономические и социальные. Политико-экономическое положение страны в целом или отдельного региона, в пределах которого располагается ТП, является первостепенным фактором в определении безопасности путешествия. Военные конфликты, социальные потрясения, террористические акты, бедственное экономическое положение, криминогенная обстановка не позволяют обеспечить должный уровень безопасности для туриста.

Повышение курса валют, размеров государственных пошлин, значительные увеличения тарифов на транспортные расходы и другие туристские услуги, а также экономические кризисы являются существенными экономическими угрозами для безопасности туристов и туристских предприятий всех видов.

Природные. Ухудшение природной среды, наличие в районе расположения и проявление природных катаклизмов (землетрясений, ураганов, смерчей, селевых потоков, извержения вулканов и т. д.) также в значительной степени снижают привлекатель-

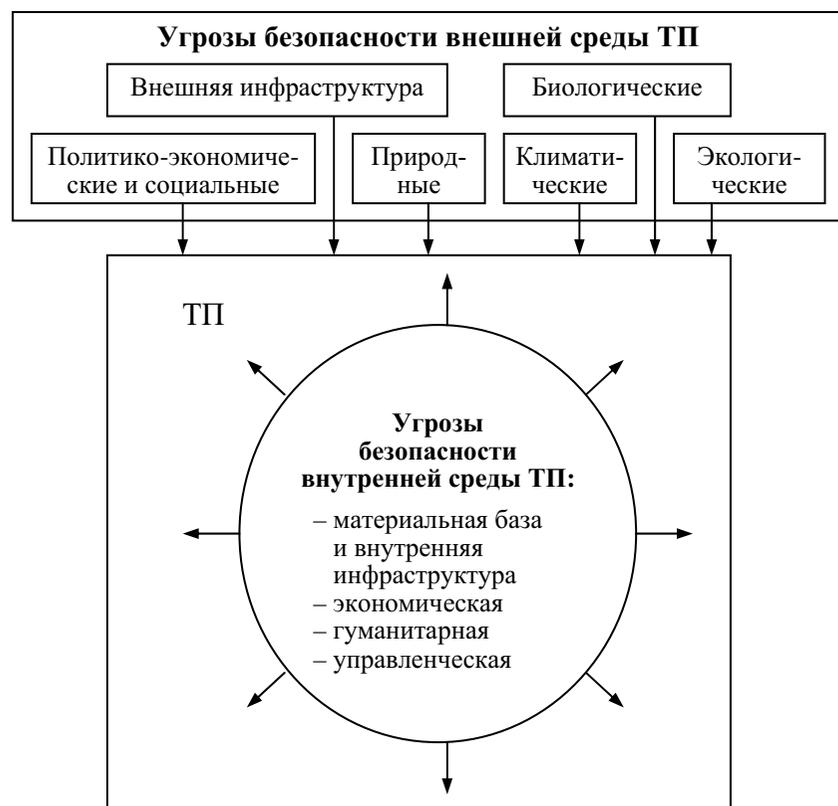


Рис. 1.2. Угрозы безопасности внешней и внутренней среды ТП

ность региона и расположенного здесь туристского центра из-за низкого уровня обеспечения безопасности.

Климатические. Климат во многом определяет рекреационные возможности территории, ее «рекреационную специализацию», размещение материальной базы туризма (турпредприятий). Многочисленные климатические факторы существенно различаются в различных географических районах мира, по-разному воздействуют на каждого человека. При планировании и организации санаторно-курортного лечения и оздоровительного отдыха пользуются пофакторными и интегральными оценками биоклиматического потенциала района, данными медико-климатического районирования территории. Для того чтобы турист чувствовал

себя комфортно с биоклиматической точки зрения и безопасно для здоровья в новом для него географическом районе и часовом поясе с отличными от привычных биоклиматическими условиями, необходимо, чтобы эти условия были для него благоприятными, по крайней мере тренирующими, лучше щадящими. При выборе места отдыха каждому человеку необходимо помнить, что при перемене климатических условий (например, при путешествии с севера на юг и обратно) организм человека испытывает адаптационные нагрузки, связанные с приспособляемостью к новым климатическим условиям. Эти нагрузки могут быть очень большими и для некоторых людей роковыми, т. е. вместо физического комфорта, отдыха и восстановления сил и здоровья можно получить обратный результат. Учет климатической компоненты в обеспечении безопасности здоровья туриста должен проводиться следующим образом:

1. Людям с ослабленным здоровьем необходимо исключить перемену климата и связанные с этим адаптационные нагрузки.

2. Для более здоровых людей необходимо предусматривать некоторый адаптационный период, исключая в месте отдыха дополнительные нагрузки (походы, лечебные процедуры и т. д.).

Неблагоприятное для здоровья туриста воздействие окружающей среды может быть обусловлено повышенной или пониженной температурой, влажностью, сухостью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания туристов, резкими падениями барометрического давления. Поэтому показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (гостиничные номера, помещения для питания и развлечений) должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям.

Экологические и техногенные. В развитых странах за период 1972–1992 гг. (экологическое двадцатилетие) у значительной части населения (потенциальных туристов по крайней мере) практически сформировано экологическое сознание, воспитано ответственное отношение к окружающей среде и здоровью, сформировано стремление к здоровому образу жизни, характеризующемуся в том числе стремлением к гармонии отношений человека с окружающей средой. И если в урбанизированной среде требования городского населения к экологии допускают (ввиду объективных проблем) некоторую лояльность, то в рекреационной среде требования отдыхающих городских жителей к экологии наиболее жесткие. Отсюда вытекает первое требование туриста к внешней среде турпредприятия – оно должно располагаться

в экологически чистом, безопасном районе. С другой стороны, все факторы отрицательного воздействия турпредприятия на окружающую природную среду, нарушение экологических и природоохранных требований будут, сознательно или подсознательно, восприниматься современным цивилизованным туристом как экологический дискомфорт и опасность для его здоровья.

Соблюдение экологической гармонии «турпредприятие – окружающая среда (природа)» является экологической компонентой безопасности с точки зрения внутренней среды турпредприятия. В принципе, при соблюдении данного положения мы имеем дело с экотуризмом, основанным на преимущественном использовании экологически чистых природных ресурсов, не наносящим ущерба окружающей среде или сводящим его к минимуму, поддерживающим экологически устойчивое развитие, социально-экономическое благополучие региона, в котором находится турпредприятие, включающим в программы обслуживания туристов элементы экологического просвещения, образования, пропаганды здорового образа жизни. Таким образом, обеспечение современному туристу комфорта экологической безопасности ставит, по сути дела, перед туристской индустрией задачу формирования только экологических туров.

Биологические. Угрозу представляет вредное воздействие на здоровье туристов патогенных микроорганизмов и продуктов их жизнедеятельности, ядовитых растений, пресмыкающихся, насекомых и животных, являющихся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающих ожоги, аллергические и токсические реакции.

Внешняя инфраструктура ТП. На комфорт безопасности туриста влияют следующие составляющие внешней инфраструктуры турпредприятия: безопасное транспортное обеспечение, хорошее информационное обеспечение (наличие информационных связей и телекоммуникаций – телефон, факс, терминалы компьютерных сетей и т. д.), хорошее состояние коммунальных систем (тепло-, водо-, энергоснабжение, канализационные и очистные сооружения в районе расположения ТП). Уровень их технического оснащения, достаточность и пропускная способность должны обеспечивать бесперебойную, надежную и безопасную работу турпредприятия. Хорошее торговое и бытовое обслуживание в районе расположения турпредприятия также способствует обеспечению безопасности.

1.3.2. Угрозы безопасности внутренней среды ТП. Компоненты безопасности

Отличное состояние и содержание **материальной базы и внутренней инфраструктуры**, совершенство и надежность функционирования технических систем являются необходимыми составляющими безопасности в обслуживании туристов. Все технические средства жизнеобеспечения туристского предприятия должны работать надежно, безукоризненно, бесперебойно, удобно обеспечивая оптимальные режимы, и в лучшем случае – незаметно для туриста. Иначе они могут представлять существенную угрозу безопасности ТП.

Неустойчивое и ненадежное финансовое положение ТП представляет серьезную угрозу для его безопасности. И наоборот, устойчивое финансовое положение турпредприятия является компонентой **экономической безопасности** и экономического комфорта для туриста. Этому же способствуют точность и своевременность расчетов за услуги, возможность расчета через кредитные карточки, четкие правила по чаевым доплатам персоналу за услуги, наличие в ТП возможности точной консультации по стоимости услуг, товаров в районе (вне турпредприятия).

Характер, качество и организация обслуживания гостей могут стать весьма существенными **гуманитарными и управленческими угрозами** безопасности для туриста и ТП, поэтому доминанта гуманитарных технологий, построенных на принципах безопасности среды гостеприимства, воплощенных организационными средствами менеджмента безопасности и гостеприимства, должна формировать комфортную безопасную среду турпредприятия, в которую потребителю (туристу) хочется вернуться, однажды побывав там.

В обеспечении безопасности **гуманитарная компонента** заключается в безукоризненном выполнении следующих основных принципов в работе обслуживающего персонала туристского предприятия:

- добропорядочность, чистосердечность, постоянная забота о госте;
- предупредительность;
- соблюдение этикета во взаимоотношении с гостем;
- требовательность к себе, уважительное отношение, щедрость к гостям;

- честность, вдумчивое отношение ко всем мелочам;
- чистоплотность, чистота помещений;
- оптимистичность, жизнерадостность, артистичность;
- глубокое осознание своей моральной и юридической ответственности за безопасность, благоденствие, комфорт туриста.

Управленческая компонента в создании комфорта безопасности заключается как в четком осознании управленческим звеном ТП важности человеческого фактора, так и в творческом умении реализовать свои менеджментские знания и возможности с учетом потенциала обслуживающего персонала. В частности, должны выполняться непреложные управленческие правила (*правила менеджмента безопасности*):

- подчинение деятельности всех подразделений и сотрудников единой концепции турпредприятия, базовым положением которой (принятой философией предприятия) является стремление любой ценой обеспечить безопасность;
- соблюдение международных стандартов в обеспечении безопасности гостиничного обслуживания;
- наличие постоянной, четко отработанной и выполняемой программы работы с персоналом по ознакомлению с целями, задачами, с философией деятельности в обеспечении безопасности, программы учета и выполнения предложений и замечаний, исходящих от персонала, способствующих улучшению безопасного обслуживания гостей и условий труда персонала;
- наличие постоянной, отработанной, выполняемой программы обучения персонала;
- повышение квалификации путем обучения вновь принимаемых работников мерам обеспечения безопасности;
- четкое информирование сотрудников обо всех изменениях в работе ТП;
- понятные, действенные методы мотивации всех работников ТП, активно и творчески участвующих в обеспечении безопасности (система поощрений, механизм ротации, повышения в должности, перемещений);
- знакомство работников с деятельностью служб, вовлечение их во все сферы работы ТП как соучастников общего дела по обеспечению безопасности;
- четко продуманное содержание и соблюдение всех технологических компонент и функций менеджмента: планирование, организация, мотивация и контроль.

1.4. Менеджмент безопасности туристских предприятий

1.4.1. Система комплексной безопасности туристского предприятия и ее составляющие

Система комплексной безопасности туристского предприятия – это организованная управленческим персоналом совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих безопасность туристского предприятия.

Составляющими системы комплексной безопасности являются (рис. 1.3): подсистемы обеспечения пожарной, медицинской, экологической, финансово-экономической, кадровой, правовой, информационной, физической (личностной) безопасности в туристском предприятии.

Каждая из подсистем системы комплексной безопасности турпредприятия представляет собой организованную (специфичную для этой подсистемы) совокупность методов и средств, обеспечивающих тот или иной вид безопасности. Набор методов и средств, из которых состоит эта совокупность, в настоящее время достаточно широк и включает такие методы и средства, как технические, охранные, режимные, силового реагирования, кадровые, организационно-управленческие, юридические, информационные, психологические, пропагандистские, аналитические, детективные, психофизиологические и даже энергоинформационные.

Общими мерами обеспечения каждой из составляющих подсистем (или подсистемы) являются типовые мероприятия, направленные на улучшение состояния защищенности туристского предприятия: выявление, предотвращение, нейтрализация, уничтожение различного (соответственно системе) вида угроз (рис. 1.4).

1.4.2. Функции и задачи менеджмента безопасности

Стержнем всей системы обеспечения безопасности в ТП является эффективный менеджмент безопасности.

Он обеспечивается безукоризненным выполнением *четырёх основных функций менеджмента* (рис. 1.5):

- 1) четкое планирование (наличие оперативного и долгосрочного планов работ в данном направлении);
- 2) эффективная организация выполнения этих планов, мобилизация всех членов коллектива, создание четкой структуры



Рис. 1.3. Методы и средства обеспечения безопасности туристского предприятия (ТП)

службы безопасности и охраны, а также структуры подчиненности всех лиц, участвующих в обеспечении безопасности, обеспечение эффективного взаимодействия службы безопасности со всеми отделами и службами ТП;

3) создание и реализация простой и понятной системы мотивации персонала в решении задач обеспечения комплексной безопасности, вовлеченности буквально каждого работника в эту работу;

4) контроль эффективности мер безопасности и обеспечение обратной связи «турист – ТП» для выявления направлений совершенствования системы безопасности в ТП.

Каждая из этих функций менеджмента реализуется при решении определенного круга задач, перечисленных на рис. 1.5.



Рис. 1.4. Общие меры обеспечения комплексной безопасности туристского предприятия (типичные для всех составляющих)

1.4.3. Функции менеджмента безопасности по типам туристских предприятий

В настоящем разделе введены основные понятия, которые являются общими для всех типов туристских предприятий. В дальнейших главах рассматриваются специфические вопросы обеспечения безопасности и менеджмента безопасности в различных типах туристских предприятий, участвующих в обслуживании туристов. Эти специфические вопросы в наиболее общем и кратком виде приведены в табл. 1.1 и пояснениях к ней, а подробно рассматриваются в последующих разделах.

Как правило, в любую туристскую поездку включено несколько стандартных блоков услуг: проживание и питание, экскурсии, транспорт. Требования, предъявляемые к данным видам услуг, обязательны для выполнения туристскими организациями, оказывающими услуги согласно ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионные услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». Сюда входят:

1. **Средства размещения** – туристские комплексы, гостиницы, отели, мотели, турбазы, кемпинги, пансионаты и т. д., как правило, являются неотъемлемой частью туристского обслуживания.

Требования к ним в России регулируются ГОСТ Р 51185-98 «Средства размещения. Общие требования», правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, международными гостиничными правилами и стандартами.

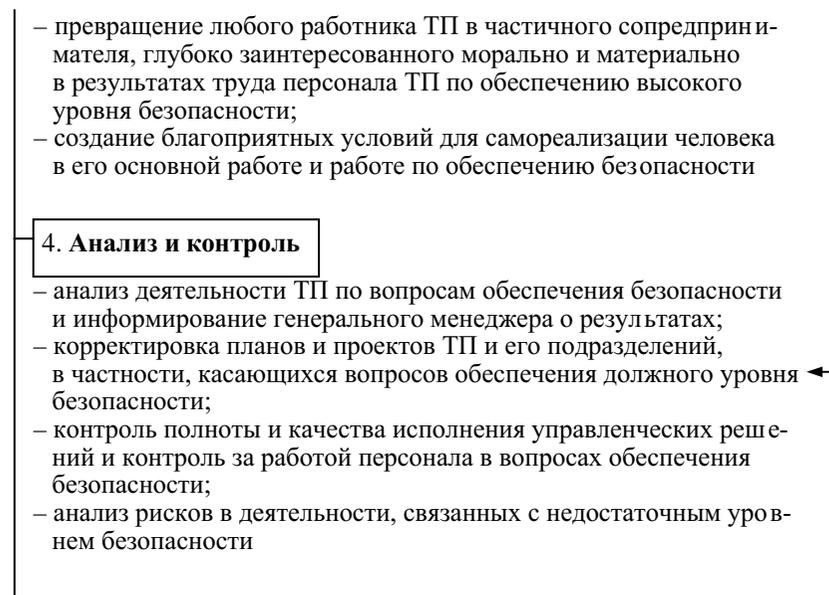
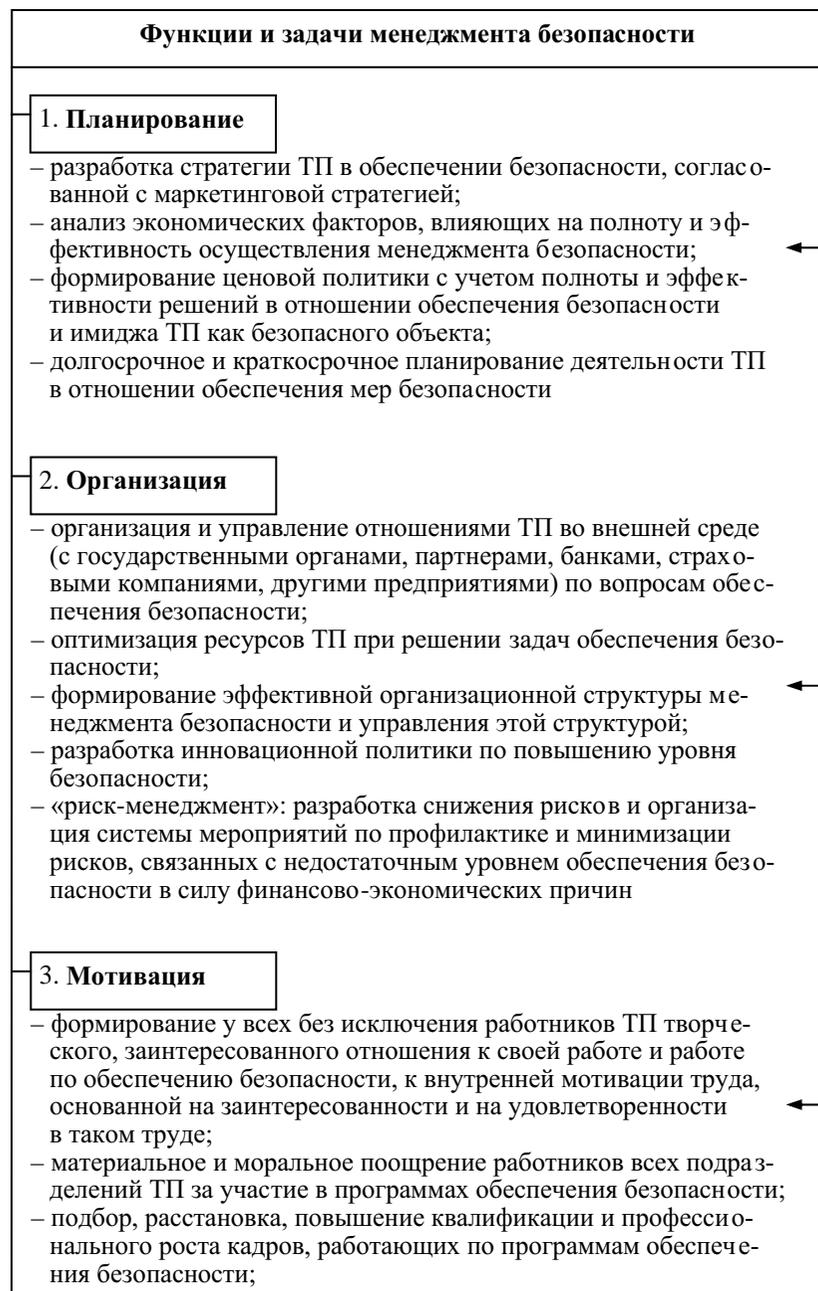


Рис. 1.5. Функции и задачи менеджмента безопасности в туристских предприятиях

Средства размещения должны располагаться в благоприятных, экологически чистых местностях, прилегающие к ним территории – быть благоустроены, снабжены освещением, автостоянками и т. п.; сами здания должны соответствовать строительным нормам и правилам (СНиП), начиная с закладки фундамента и заканчивая завершающими строительными работами, что будет обеспечивать безопасное нахождение в них. Функционирующие средства размещения должны соответствовать архитектурным и техническим условиям, требованиям правил пожарной безопасности (ППБ), быть оборудованы системой противопожарной защиты и системой пожарного оповещения, что снижает фактор пожароопасности. В зданиях в доступных для обозрения местах должны быть вывешены планы действий для персонала и туристов в случае чрезвычайных ситуаций, указатели аварийных выходов и лестниц. В штате службы средств размещения должны быть высококвалифицированные специалисты по вопросам безопасности технического оборудования (инженеры, монтажники, лифтеры и др.).

Таблица 1.1

Распределение функций менеджмента безопасности на производственном уровне среди туристских предприятий, участвующих в полном цикле обслуживания туриста

№ п/п	Тип предприятия	Функции
1	Туроператорская фирма – организатор путешествия	<p>1. Обеспечение безопасности туриста и его имущества</p> <p>1.1. Разработка программы путешествия, безопасного на всех этапах обслуживания туриста с точки зрения безопасности туриста и его имущества</p> <p>1.2. Достоверное и своевременное информирование туриста о потенциальных угрозах, а также правилах поведения на маршруте (в том числе в опасных и чрезвычайных ситуациях). Включение данной информации в документацию на тур и частично – в рекламную продукцию, в договорные обязательства. Передача данной информации посредникам по продаже туров (турагентствам и т. п.)</p> <p>1.3. Консолидация усилий всех типов турпредприятий по обслуживанию туристов по достижению безопасности для туриста и его имущества (посредством договорных обязательств, постоянного контроля)</p> <p>2. Обеспечение безопасности персонала турфирмы и его имущества</p> <p>3. Обеспечение безопасности имущества турфирмы (материальной части, финансов и т. п.)</p> <p>4. Обеспечение комплексной системы безопасности турфирмы (в необходимых масштабах), в том числе информационной безопасности</p>
2	Турагентская фирма	<p>1. Обеспечение безопасности туриста</p> <p>1.1. Достоверное и своевременное информирование туриста по вопросам безопасного путешествия, в том числе в информационном листке (или памятке туристу) и в договоре. Трансформация разработок туроператора по обеспечению безопасности туристу</p> <p>1.2. Обеспечение туристской группы подготовленным (по вопросам безопасности) сопровождающим (путеводитель, лидер, гид, экскурсовод и т. д.)</p>

Продолжение табл. 1.1

№ п/п	Тип предприятия	Функции
		<p>2. Обеспечение безопасности персонала турагентства и его личного имущества</p> <p>3. Обеспечение безопасности имущества турагентства (коллективного или частного)</p> <p>4. Обеспечение комплексной системы безопасности турагентства (в необходимых масштабах), в том числе информационной</p>
3	Транспортное предприятие	<p>1. Обеспечение безопасности туриста и его имущества во время перевозки</p> <p>2. Обеспечение безопасности персонала, оказывающего транспортные услуги туристу, и имущества персонала</p> <p>3. Обеспечение безопасности имущества транспортного предприятия (транспортного средства, оборудования, финансовых средств, информации и т. д.)</p> <p>4. Объединение функций 1–3 путем создания комплексной системы безопасности транспортного предприятия</p>
4	Экскурсионное бюро (ЭБ)	<p>1. Обеспечение безопасности туриста (экскурсанта) во время проведения экскурсии совместно с транспортным предприятием (если экскурсия не пешеходная)</p> <p>2. Обеспечение безопасности персонала ЭБ и его личного имущества</p> <p>3. Обеспечение безопасности имущества ЭБ</p> <p>4. Обеспечение функционирования комплексной системы безопасности ЭБ</p>
5	Турфирма принимающей стороны	<p>1. Обеспечение безопасности туриста и его имущества во время пребывания туриста в стране (регионе)</p> <p>1.1. Полная трансляция информации туроператора (отправляющего) и турагентства</p> <p>1.2. Добавление инструктажа местного с углубленным анализом угроз и опасностей, правил поведения туристов</p> <p>2. Обеспечение функционирования комплексной системы безопасности турфирмы в необходимых масштабах</p>

Окончание табл. 1.1

№ п/п	Тип предприятия	Функции
6	Туристский комплекс, оказывающий услуги размещения, питания, развлечений и т. д. (основные и весь спектр дополнительных)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение безопасности туриста и его имущества на время пребывания в ТП 2. Обеспечение безопасности персонала и его имущества 3. Обеспечение безопасности имущества ТП 4. Обеспечение функций 1–3 за счет организации функционирования комплексной системы безопасности ТП

Оборудование, установки, общественные помещения в средствах размещения должны быть функциональными и безопасными для использования (лифты, эскалаторы и др.), гармонично располагаться по отношению к помещениям, в которых они находятся. Для обеспечения безопасности здоровья туристов, в зданиях повсеместно должна соблюдаться строгая санитария, чистота и гигиеничность, требующая наличия санитарно-технического оборудования и инвентаря для обработки (глажения, стирки, хранения) белья, системы удаления отходов и пыли, производства ежедневной уборки номеров (в гостиницах всех категорий) и периодической смены белья.

Номера должны естественно (через окно) и/или принудительно вентилироваться, а их обстановка – позволять передвигаться и использовать все оборудование и мебель свободно, удобно и безопасно. На протяжении всей поездки необходимо обеспечивать сохранность вещей туристов. Эти требования предусмотрены и в гостиницах, которые оборудуются замками с внутренними предохранителями, где также предоставляются услуги по хранению ценностей, инвентаря и багажа в охраняемых сейфах и камерах хранения. Безопасность туристов и их вещей обеспечивается круглосуточно.

Для более комфортного и безопасного проживания туристов-инвалидов входы в гостиницу и некоторые номера, ваннные комнаты, туалеты оборудованы полозьями для приема инвалидов

на колясках в соответствии с требованиями классификационных стандартов ряда стран.

2. Предоставление качественного и безопасного питания – важнейший компонент предлагаемого комплекса услуг. Сбалансированное, рациональное питание способствует восстановлению энергии, затраченной во время похода или экскурсии, укреплению здоровья туристов и хорошему отдыху. Для организации питания требуется выполнять ряд важных функций: закупка и хранение сырья, организация приготовления пищи, обработка и хранение предметов сервировки, обслуживание туристов. Выполнение указанных функций регулируется специальными актами органов торговли, здравоохранения, санитарно-эпидемиологического надзора. Деятельность объектов общественного питания в России регламентирована Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г.

В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов законодатель предъявляет требования к хранению и обработке пищевых продуктов, кухне и ее оборудованию, питьевой воде, совместимости блюд, количеству калорий, обслуживающему персоналу и ряд других. Согласно этим требованиям, кухня, ее оборудование, кухонные принадлежности, посуда, стекло должны быть чистыми, гигиеничными, практичными и содержаться таким образом, чтобы гарантировать здоровье и безопасность. Чтобы обеспечивать эффективное, бесперебойное обслуживание, необходимо постоянно содержать в исправном состоянии техническое и технологическое оборудование (морозильные камеры, холодильники, контейнеры, плиты и т. п.). Продукты в процессе транспортировки, хранения и переработки должны подвергаться охлаждению, вентиляции, защите от пыли, насекомых и грызунов.

Обслуживающий персонал должен пройти профессиональную подготовку в соответствии с квалификационными требованиями, а также по меньшей мере один сотрудник должен пройти подготовку по вопросам безопасности в сфере общественного питания. Организаторам услуг питания, как и вообще организаторам всего отдыха, необходимо учитывать, что создание персоналом сердечной и дружелюбной атмосферы делает отдых более комфортным и приятным и способствует тому, чтобы турист в будущем захотел вновь приобрести такие услуги.

3. *Экскурсионное обслуживание*, без которого не обходится ни одна туристская поездка. Экскурсионное обслуживание является одной из форм распространения знаний и информации, формирования интересов человека, организации его культурного досуга. Экскурсионные услуги необходимо предоставлять с учетом факторов риска: сезона, возрастных особенностей, физической подготовки, состояния здоровья и интересов туристов.

Основной задачей туристско-экскурсионного предприятия является профессиональная подготовка экскурсоводов/гидов-переводчиков и качественная разработка и безопасное проведение самой экскурсии, поскольку экскурсия может проходить в лесу, по реке, вдоль автомагистрали и т. п. Необходимым требованием к экскурсионному обслуживанию является наличие таких документов, как технологическая карта экскурсии, контрольный текст экскурсии, портфель экскурсовода, схема трассы маршрута транспортной экскурсии, которые предусматривают все особенности экскурсионного маршрута.

До начала проведения экскурсии необходимо, чтобы экскурсовод/гид-переводчик ознакомил группу с правилами прохождения по маршруту и правилами безопасности во время экскурсии. Расстановка группы у объекта определяется заблаговременно – так, чтобы природные явления (дожди, солнечные лучи) и другие вредные факторы не являлись угрозой для жизни, здоровья и имущества туристов и экскурсантов, а опасные участки местности были огорожены.

Эффективность любой экскурсии во многом зависит от техники ее проведения, к которой предъявляется ряд требований: знакомство экскурсовода/гида с группой, правильная расстановка группы у объекта показа, выход туристов или экскурсантов из автобуса и возвращение в автобус или другое транспортное средство, использование экскурсоводом микрофона, соблюдение времени, отведенного на экскурсию и на паузы, ответы на вопросы экскурсантов и т. д. Обеспечивая безопасность туристов до и во время экскурсии, организаторам экскурсионного обслуживания и экскурсоводам/гидам необходимо иметь в виду такой фактор, как психофизиологические нагрузки (учесть возрастную категорию группы, ее интересы, обращать внимание на усталость экскурсантов, их заинтересованность в тематике экскурсии, уметь подробно и грамотно преподнести информацию, замечать отношение экскурсантов к показу и рассказу, оперативно оценивать их реакцию и т. д.).

4. *Туристские перевозки* являются важнейшим составным элементом туристской индустрии и неотъемлемой частью туристского продукта и должны надежно обеспечивать требования безопасности. Транспортное обслуживание туристов – наиболее сложный в технологическом отношении блок тура, к тому же любое транспортное средство является источником повышенной опасности (под источником повышенной опасности подразумевается любая деятельность, осуществление которой создает повышенную опасность причинения вреда из-за невозможности полного контроля за ней со стороны человека, а также деятельность по использованию, транспортировке, хранению предметов, веществ и иных объектов производственного, хозяйственного и иного назначения, обладающих такими свойствами), следовательно, процесс перевозки может нанести телесные повреждения, причинить вред психическому и физическому здоровью туриста, стать причиной утраты багажа.

Итак, менеджмент безопасности в туризме – это система управления технологическим процессом обслуживания туристов, направленная на достижение стратегической цели успешного функционирования предприятий, обслуживающих туристов, и позволяющая сохранить жизнь, здоровье и имущество туристов во время путешествия, а также жизнь, здоровье и имущество тех, кто их обслуживает.

Контрольные вопросы

1. Как изменялось с течением времени (с развитием человеческой цивилизации) понятие «безопасность»?
2. Дайте определения основным понятиям: безопасность объекта, критерии безопасности объекта, угроза для объекта, система безопасности объекта, меры обеспечения безопасности.
3. Какое определение безопасности дается в законе РФ от 05.03.92 г.? Как этот закон называется?
4. Дайте определение менеджмента безопасности в туризме и назовите три уровня менеджмента безопасности в туристской деятельности.
5. Охарактеризуйте межгосударственный уровень безопасности в туризме и роль ВТО в этом деле.

6. Каким образом осуществляется менеджмент безопасности на государственном уровне и каковы его стратегические задачи?

7. Обоснуйте главные стратегические задачи менеджмента безопасности на производственном уровне и охарактеризуйте субъект и объект системы управления безопасностью туристского предприятия.

8. Назовите объекты и субъекты обеспечения безопасности.

9. Расскажите об угрозах внешней среды для ТП и соответствующих компонентах безопасности.

10. Расскажите о внутренних угрозах для ТП и соответствующих компонентах безопасности.

11. Дайте определение системы комплексной безопасности ТП и назовите составляющие ее подсистемы.

12. Какие типовые (общие) меры используются в функционировании любой из подсистем безопасности?

13. Какие методы и средства используются в организации функционирования подсистем безопасности?

14. Дайте определение понятию менеджмента безопасности в ТП.

15. Назовите и охарактеризуйте четыре основные функции менеджмента безопасности.

16. Как распределяются функции по менеджменту безопасности между туроператорами, турагентами, предприятиями размещения, питания, экскурсионного обслуживания, транспортными компаниями?

ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕР БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ И РЕАЛИЗАЦИИ ТУРОВ

2.1. Менеджмент безопасности на государственном уровне

Менеджмент безопасности на данном уровне осуществляется федеральными органами законодательной и исполнительной власти. Основные законы, которым необходимо следовать при организации безопасных туров: «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О лицензировании отдельных видов туристской деятельности». Кроме того, при формировании туров необходимо учитывать и требования государственных стандартов (ГОСТ Р 50644-94 и др.), касающихся безопасности в туризме и гостеприимстве.

Право туриста на безопасность услуги неразрывно связано с его правом на информацию как о туристской услуге и особенностях путешествия, так и о том, что может угрожать туристу во время отдыха в той или иной стране.

Статья 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» относит к одному из существенных условий договора наличие достоверной информации о потребительских свойствах предлагаемого туристского продукта, об условиях безопасности туристов. В случае, когда это условие отсутствует, договор считается незаключенным, что влечет за собой признание его недействительным как не соответствующего требованиям Закона.

Статья 14 этого же Закона освещает вопрос обеспечения безопасности туристов. Согласно данной статье, федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов, отправляющихся в страну/место временного пребывания. Коми-

тет по международным делам Государственной думы России периодически публикует список районов и стран, не рекомендуемых для посещения. Хотя данные сведения и имеют рекомендательный характер, целесообразно заведомо ознакомить туристов с перечнем стран, пребывание в которых может представлять угрозу для жизни и здоровья.

В список неблагонадежных стран в связи с террористическими актами вошли: Северный Кипр, Восточный Иерусалим и территория Палестинской автономии, Албания, Ливан, мусульманско-хорватская федерация в Боснии и Герцеговине, Автономный край Косово в Югославии, Пакистан, Афганистан, Йемен, Восточный Тимор, районы Джамму и Кашмир в Индии, юг Филиппин, Сомали, Бурунди, Ангола, Алжир, Сьерра-Леоне, Демократическая Республика Конго, Нигерия, Центрально-Африканская Республика, Либерия, Гвинея-Бисау, Руанда, Кот-д'Ивуар, Коморские острова, Колумбия, Гаити. Желательно, чтобы такая информация имела у туристских организаций и предоставлялась туристам во избежание негативных последствий.

Средствам массовой информации (СМИ) предписано незамедлительно и безвозмездно предоставлять федеральному органу возможность опубликовать такую информацию.

Статья также обязывает и туроператоров/турагентов предоставлять туристам исчерпывающие сведения обо всех опасностях, с которыми они могут столкнуться во время путешествия. Такая информация должна быть в наглядной и доступной форме доведена до сведения потребителя на русском языке. Предусмотрена и обязанность туриста, подлежащая выполнению до начала путешествия. Речь идет о профилактических прививках от инфекционных заболеваний при поездках в страны с повышенным риском таких заболеваний. Выезжающим в страны Африки и Южной Америки необходимо сделать прививку от желтой лихорадки, которая обеспечит иммунитет на протяжении 10 лет, начав действовать с 10-го дня после вакцинации, и обновить прививку от дифтерии. Тем, кто выезжает в страны Индокитая или Юго-Восточной Азии, нужно сделать прививку от малярии и холеры. Туроператор/турагент должен проинформировать туриста о том, какие медицинские формальности необходимо выполнить перед отправлением в такую страну и какие медикаменты взять с собой. Туристов, намеревающихся отправиться в эндемичную страну, необходимо обеспечить специальной памяткой и практическими рекомендациями по профилактике карантинных и паразитарных заболеваний.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» обязывает туриста сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране/месте временного пребывания, а также соблюдать:

- законодательство страны/места временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- правила въезда в страну и выезда из нее и правила пребывания там, а также в странах транзитного проезда;
- правила личной безопасности во время путешествия.

Эти обязанности туриста совпадают с его правом на получение необходимой информации о соответствующих правилах и обязанностью туроператора/турагента предоставить такую информацию. В случае непредоставления туристу указанной информации он может стать нарушителем законодательства, правил въезда и выезда и других, поскольку незнание закона не освобождает от ответственности. Турист может быть оштрафован, арестован, что сделает его отдых небезопасным, поэтому по возвращении из такой поездки турист может предъявить турфирме претензию об отсутствии надлежащего информирования. Это приведет туристскую организацию к необходимости возмещения туристу денежных средств. С другой стороны, нарушение туристом правил личной безопасности и правил поведения, о которых туроператор/турагент информировал его надлежащим образом, освобождает исполнителя услуги от ответственности за причиненный в результате этого нарушения вред жизни и здоровью туриста. Аналогичные последствия наступят и в случае нарушения туристом правил хранения и транспортировки своего имущества (багажа, инвентаря) во время путешествия.

Необходимо также предупредить туриста о странах, где он должен быть предельно внимательным по отношению к своему имуществу, чтобы не стать мишенью для воров и карманников.

В соответствии с Законом «**О защите прав потребителей**», потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе и режиме его работы, месте нахождения (юридический адрес), фирменном наименовании, поскольку туристу как потребителю туристских услуг в дальнейшем необходимо знать: как долго существует организация на рынке туристских услуг, добросовестно ли выполняет она свои функции, на основании каких документов осуществляет свою деятельность.

Необходимость своевременно и достоверно информировать туриста о предлагаемых услугах обусловлена тем, что туристу должна быть обеспечена возможность правильного и безопасного выбора туристской услуги, т. е. выбора, соответствующего вкусам, предпочтениям, настроению, специфическим свойствам организма и здоровья.

Источниками информации могут быть СМИ и рекламные материалы. Реклама как один из способов продвижения туристского продукта является особым видом информирования туриста об услугах. В настоящее время участились случаи опубликования недостоверной и заведомо ложной рекламы, что, к сожалению, приводит к небезопасному отдыху и несчастным случаям. Предоставляя недостоверную рекламу, туроператор / турагент, как правило, отделяется лишь претензиями со стороны туристов, а вот заведомо ложная реклама, используемая туристской организацией в корыстных целях, влечет более печальные последствия как для нее, так и для туристов. Уголовным кодексом РФ за заведомо ложную рекламу предусмотрена уголовная ответственность.

Туристы иногда пренебрегают правилами пребывания в стране и правилами личной безопасности: целый день находятся под палящим солнцем; заходят в места, ограниченные для свободного входа; нарушают таможенные правила; мусорят на улицах; берут с собой значительные суммы денег, совершая шопинг; вступают в сомнительные связи и допускают многие другие пренебрежения, по причине которых подвергаются аресту или наложению штрафов. Не соблюдая установленные нормы, туристы могут быть подвержены опасностям и негативным воздействиям (инфекционным заболеваниям, несчастным случаям, травмам, отрицательным эмоциям и др.), что противоречит принципам соблюдения личной безопасности.

Помимо информационного листка, сотрудники организации обязательно должны ознакомить туриста с тщательно продуманной и подготовленной **памяткой (инструктажем)**, в которой излагается дополнительная информация о каждом предлагаемом маршруте, т. е. информация, характеризующая природные сложности туристской трассы, необходимый уровень личной физической подготовки туриста, особенности индивидуальной экипировки. Менеджер по направлению должен убедиться в том, что данная памятка не осталась без внимания и подробного ознакомления туриста и что он в ней расписался: «С памяткой ознакомлен».

Предоставить нужную информацию туристу очень важно, так как во многих случаях безопасность туриста зависит от той информации, которую предоставляют ему туроператор или турагент при заключении договора и до этого. Сотрудники туристских организаций несут ответственность за туристов, поскольку имеют дело прежде всего с людьми, человеческими жизнями и судьбами. Малейшие недочеты могут привести к необратимым последствиям. Вот почему так важно довести до сведения туриста как можно больше информации о том, что может прямо или косвенно ему угрожать, и проводить предупредительные и превентивные меры.

ГОСТ Р 50644-94 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» обязывает туристские организации знакомить туристов с элементами риска каждой конкретной услуги и мерами его предотвращения; предоставлять информацию, необходимую туристам в целях охраны жизни и здоровья, заблаговременно – до начала отдыха и в процессе обслуживания. К прочим факторам риска в туризме ГОСТ относит опасности, связанные с отсутствием информации об услуге и ее номинальных характеристиках. Данные сведения излагаются в информационном листке.

Контроль за выполнением требований безопасности туризма – важнейшая функция менеджмента безопасности на государственном уровне.

Для того чтобы соблюдалась безопасность туризма, необходимо контролировать деятельность туристских фирм. Согласно ГОСТ Р 50644-94 туристские организации контролируются органами государственного управления, осуществляющими контроль за безопасностью в соответствии с их компетенцией. К ним относятся органы, осуществляющие лицензирование туроператорской и турагентской деятельности, так как одним из главных требований для осуществления деятельности туристских фирм является наличие сертификата соответствия туристских услуг требованиям безопасности. Помимо лицензирующего, функцией контроля наделен независимый от туристской организации орган, осуществляющий сертификацию продукции и услуг, а также санитарно-эпидемиологические, технические и пожарные службы, автоинспекция, водная инспекция, природоохранные службы и др.

Контроль за соответствием туристской деятельности требованиям безопасности осуществляется в начале сезона – при проверке готовности туристского предприятия и трассы к эксплуатации,

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

Роль контролирующих органов велика, так как мероприятия, связанные с контролем, препятствуют предоставлению туристу опасных услуг.

2.2. Менеджмент безопасности на производственном уровне

2.2.1. Меры обеспечения безопасности туриста и его имущества, осуществляемые турфирмами

Турфирмы должны выполнять следующие меры по обеспечению безопасности туриста и его имущества:

1. Спланировать путешествие так, чтобы дать туристам возможность адаптироваться к изменению климата, часового пояса, высотности.

2. В своем каталоге указать страны (регионы), опасные в отношении холеры, чумы, диареи, оспы, малярии, лихорадки, гепатита, тифа, брюшного тифа, СПИДа и других венерических заболеваний.

3. При планировании тура по возможности избегать некоторых календарных дней в стране пребывания, память о которых террористы могут использовать в своих целях (см. приложение 2).

4. Проинформировать туриста о видах страхования:

- страхование туриста и его имущества, включая страхование жизни и здоровья, медицинских расходов при несчастных случаях, утраты имущества, задержки транспорта, плохой погоды, ненадлежащего предоставления туристских услуг (страхование медицинских расходов, как правило, предусматривает расходы по размещению в больнице, диагностическим исследованиям, амбулаторному или стационарному лечению, покупке лекарств, а так-

же случаи с летальным исходом, доставке домой тела или сохранения за границей);

- страхование туриста в зарубежных поездках: потеря документов, отставание от группы и т. д.;

- страхование туриста и его перевозимого имущества от краж, грабежей, халатности обслуживающего персонала (страховой полис начинает действовать с момента приема багажа в аэропорту и обеспечивает страховую защиту на протяжении всего срока пребывания за границей, причем размер страховой ставки (страхового взноса) устанавливается в зависимости от страховой суммы, возраста, профессии, страны выезда и других факторов, влияющих на степень риска);

- страхование расходов, связанных с невозможностью совершить турпоездку, при этом покрываются реально понесенные расходы, связанные с невозможностью выезда в оплаченную поездку, если это обусловлено следующими причинами: смерть, внезапное расстройство здоровья туриста, его супруги или других близких родственников;

- повреждение имущества от пожара и других бедствий;

- судебное разбирательство, в котором турист принимает участие по решению суда;

- отказ в получении визы в иностранном посольстве;

- форс-мажор (стихийные бедствия, эпидемия, карантин, метеоусловия).

Во многих странах мира обязательно страхование гражданской ответственности водителей и владельцев автотранспортных средств.

Очень удобно иметь международный страховой полис, который позволяет производить оплату услуг в любой стране мира.

Перед отправкой туристов в путешествие руководитель группы или ответственное лицо от турфирмы должны:

1) иметь представление о медицинском обеспечении на маршруте следования группы, разбираться в вопросах санитарно-эпидемиологической безопасности и профилактики заболеваний, знать симптомы болезней, правила оказания первой медицинской помощи и уметь их применять;

2) познакомиться со всеми туристами группы, обговорить с ними вопросы их здоровья, наличия хронических заболеваний, огласить советы по санитарно-эпидемиологической безопасности, рекомендовать перечень лекарств, которые необхо-

димо взять с собой, дать рекомендации по образу поведения в стране (регионе) пребывания (в том числе в экстремальных ситуациях), выявить наличие в группе медработников (как потенциальных помощников), проверить наличие страховки у туристов и при отсутствии рекомендовать обязательно ее приобрести;

3) предупредить туристов:

✓ об опасностях в тропических странах (комары, мошки, пчелы-убийцы, мухи, клещи, пауки, сороконожки, змеи, некачественная пресная вода и пища и т. д.);

✓ опасностях купания в море при наличии большого количества медуз, режиме загорания, возможных ожогах и солнечном ударе;

✓ трудностях длительного перелета и изменении часового пояса, о необходимости в этом случае обязательного сна и употребления витаминов;

✓ синдроме «укачивания» на транспорте (морские и речные суда, самолеты, автобусы, особенно в горах), посоветовать не принимать пищу перед поездкой, использовать лекарства аэрон или плаведин;

✓ необходимости вакцинации при путешествии в тропические страны Африки, Азии (особенно Южной), Южной Америки;

✓ возможном проявлении у некоторых туристов горной болезни во время путешествия в регионе, расположенном на высоте более 2–2,5 тыс. м над уровнем моря;

✓ соблюдении режима питания, характере пищи для туристов с большим желудком, особенно с язвенной болезнью; рекомендовать воздержаться от острой пищи и непривычных блюд, которые способны вызвать обострение болезни;

✓ употреблении в жарких странах только чистой, промышленно заготовленной воды, которая стоит очень дорого (1–2 долл. за литр) и бесплатно предоставляется лишь в дорогих отелях;

✓ возможных осложнениях у беременных женщин в любом путешествии, а также у женщин, имеющих маленьких детей;

✓ необходимости перед поездкой привести в порядок большие зубы, так как дантисты за рубежом очень дорогие, а по страховке лечится только один зуб с острой болью;

✓ о том, что уколы живых кораллов очень болезненны и вызывают коралловую язву, о необходимости дайвинг-туристам точного соблюдения установок инструктора по подводному плаванию при обучении и непосредственном погружении;

4) объяснить туристам, кто оплачивает лечение при отсутствии страховки, при ее наличии, но в разных вариантах (признается или не признается случай страховым). Довести до сведения состоятельных туристов, какие дополнительные услуги и удобства могут быть предоставлены за дополнительную плату (помимо страховки);

5) иметь при себе телефоны скорой помощи в стране (регионе) пребывания, лучше всего – телефоны врачей сервисной страховой компании, которые указаны в страховых полисах туристов;

6) записать группу крови каждого туриста, а также сведения о прививках;

7) выявить проявления аллергических реакций у туристов на лекарства, отдельные виды пищи, табачный дым, запахи, животных и т. д.;

8) посоветовать туристам минимальный состав аптечки – лекарств, которые необходимо взять с собой. Этот состав будет варьироваться в зависимости от страны и индивидуальной особенности туриста. Минимальный (типовой) набор может быть следующим: аналгин, аспирин, амидопирин, баралгин, бисептол, тетрациклин, эритромицин, ношпа, пенициллин, димедрол, вазелин, мазь (гель) от ожогов, таблетки для обеззараживания воды, вата, марля (бинт), жгут, йод, термометр, шприцы одноразовые, спирт. При этом необходимо предупредить туристов о том, какие лекарства запрещены к перевозке через границу.

При проведении пешеходных экскурсий руководитель группы должен сделать следующие основные предупреждения:

- о необходимости соблюдения в людных местах бдительности, так как бдительность – основа обеспечения личной безопасности, она означает концентрацию внимания на сигналах возможной опасности, а не на личных проблемах, переживаниях и даже впечатлениях от увиденного. Сначала безопасность – потом все остальное. Иначе цель путешествия не будет никогда достигнута;

- об опасности отставания от гида в незнакомой стране. Турист, практически ничего не знающий о стране, ее законах, верованиях, привычках, без руководителя, без гида подобен младенцу в джунглях. Руководитель группы, гид может не только вооружить простого туриста знаниями, позволяющими избежать неприятных ситуаций, но и профессионально оказать непосредственную помощь.

2.2.2. Рекомендации туристам по соблюдению мер личной безопасности и средствам самозащиты

Разработка рекомендаций туристам по соблюдению мер личной безопасности во время путешествия, отдыха, доведение этих рекомендаций до туристов – первейшая задача менеджмента безопасности всех без исключения предприятий, участвующих в обслуживании туриста от начала и до конца путешествия. При этом нельзя пренебрегать «общественными» рекомендациями или даже очевидными, а уж тем более необходимо учесть все специфические опасности, которые могут потенциально возникнуть в чужом регионе, городе, в чужой стране. Здесь не может быть мелочей.

Ответственность за исчерпывающую полноту разработки рекомендаций для туриста должна быть возложена на туроператора, формирующего пакет услуг. Это означает, что туроператор должен консолидировать усилия всех турпредприятий, участвующих в обслуживании. В то же время некоторые рекомендации туроператора могут носить общий, предупреждающий характер, а многочисленные частные вопросы должны быть отражены в рекомендациях конкретного турпредприятия или даже его службы при оказании конкретной услуги: авто- или авиаперевозчика, туркомплекса, курорта, спортивного турклуба, анимационной службы, спортивного инструктора, инструктора по плаванию и т. д.

На турагентстве, реализующем турпродукт, лежит не меньшая ответственность по доведению рекомендаций до сознания туриста, заострению его внимания на этих вопросах, пусть даже очевидных. Ведь человеку в путешествии, на отдыхе, перегруженному множеством впечатлений, желающему расслабиться, повеселиться и т. д., свойственно упускать из внимания даже очевидные истины в отношении личной безопасности. Хорошим средством может служить информационный листок турагентства, в котором изложены все рекомендации и который турист после прочтения должен подписать. Турист должен письменно удостоверить тот факт, что он ознакомлен со всеми опасностями, подстерегающими его в путешествии, с рекомендуемыми туроператором (турагентством) мерами по обеспечению личной безопасности и что он берет ответственность за свою безопасность в оговоренных случаях на себя. Это существенное психологическое, обостряющее внимание воздействие, так как многим туристам свойственно доверять все вопросы безопасности обслужи-

вающему персоналу и расслабляться настолько, чтобы забывать о главном.

Турфирма должна не только вывесить **Памятку** (см. приложение 3) для клиента, покупающего тур, на всеобщее обозрение, но и обратить на нее внимание клиента. Эта мера повышает доверие клиента к турфирме как благонадежной.

Контрольные вопросы

1. Каковы основные функции менеджмента безопасности при организации путешествий на государственном уровне?
2. Какие законы РФ и государственные стандарты определяют вопросы безопасности при организации путешествий?
3. Какие обязанности возлагаются Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» на туриста?
4. Каким образом осуществляется контроль со стороны государства за выполнением требований безопасности турфирмами при организации путешествий?
5. Каким образом осуществляется турфирмами менеджмент безопасности на производственном уровне?
6. Какие основные меры принимаются турфирмами по обеспечению безопасности путешествия?
7. Что должен знать и уметь руководитель группы (гид)?
8. Какую информацию турфирма должна предоставить туристу для обеспечения его личной безопасности: перед покупкой тура; по страхованию; при проведении пешеходных экскурсий; при размещении и проживании в гостинице; при купании и развлечениях на пляже; при нахождении за рубежом.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕР БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ТРАНСПОРТИРОВКЕ ТУРИСТОВ

Перевозка туристов различными видами транспорта является одним из самых опасных этапов в проведении путешествия. Поэтому здесь мы рассмотрим вопросы обеспечения безопасности на основных видах транспорта: авиационном, железнодорожном, водном и автомобильном.

3.1. Менеджмент безопасности при авиаперевозках

Менеджмент безопасности на межгосударственном уровне обеспечивается Международной организацией гражданской авиации. Нормативная роль этой организации заключается в выработке руководящих материалов и правил по безопасному производству международных полетов, по планированию и развитию воздушного транспорта.

Менеджмент безопасности на государственном (отраслевом) уровне осуществляется Управлением гражданской авиации. Авиационно-административный орган государства осуществляет свои нормативные функции посредством законодательной, пропагандистской деятельности и контроля за соблюдением нормативных актов и выдачей свидетельств пилотам, инженерам, диспетчерам управления воздушным движением.

Менеджмент безопасности на производственном уровне осуществляется изготовителями воздушных судов, авиакомпаниями и туроператорскими и турагентскими фирмами.

Изготовители воздушных судов

Изготовители воздушных судов обеспечивают их выпуск с полным соблюдением правил летной годности национальных и зарубежных правительств и в соответствии с экономическими и эксплуатационными требованиями покупателей. Вопросы безо-

пасности полетов должны быть отражены в руководствах и другой технической сопроводительной документации на воздушные суда.

Авиакомпании, эксплуатирующие самолеты

Авиакомпании, эксплуатирующие самолеты, принимают все меры для выполнения требований безопасности, изложенных в документации изготовителя, к снижению и устранению риска (совершенствование конструкций, правил полетов и профессиональной подготовки экипажей, двойные технические осмотры, взаимный контроль действий членов экипажа, доклады об авиационных происшествиях в мире и их анализ и др.). На руководстве авиакомпаний лежит обеспечение всех функций менеджмента безопасности: планирования, организации, мотивации и контроля. Четкое планирование и умелая организация работ с последующим неослабным контролем выполнения – главная составляющая успеха в обеспечении безопасности полетов. Однако очень важным остается вопрос стимулирования действий персонала для обеспечения качественной работы и безопасности. Необходимо, чтобы каждый из них проникся вопросами безопасности полетов, чтобы все они понимали: безопасность – дело каждого. А для этого нужно создавать соответствующую рабочую обстановку, быть непримиримыми к снижению уровня качества технического обслуживания, создавать в коллективе хороший моральный микроклимат, повышать в каждом служащем гордость за свое дело, за свою профессию.

Туристские фирмы

Туристские фирмы также несут большую долю ответственности за обеспечение безопасности при авиаперевозках туристов. Главная их задача заключается в выборе надежной авиакомпании и тесном сотрудничестве с ней, в четком предупреждающем информировании туристов о правилах авиаперевозок и требованиях безопасности, в хорошей подготовке групповода и умелой организации его работы.

На руководителе группы от турфирмы сосредоточена самая большая ответственность по обеспечению безопасности авиаперелета. Его основные функции перед вылетом:

1. Ознакомить туристов с правилами перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушных линиях страны, а также с прави-

лами безопасности полетов. Указать на необходимость их строгого выполнения и ответственность за нарушение.

2. Обратить внимание на перечень предметов и вещей, запрещенных к перевозке как в багажном отделении, так и в ручной клади (незарегистрированный багаж должен быть весом не более 5 кг).

3. Дать подробную информацию по следующим вопросам:

- досмотр багажа, его цели и процедура;
- необходимость упаковки багажа самостоятельно под личным контролем как дома, так и после досмотра;
- запрет к перевозке вещей (посылок), принятых от посторонних лиц;
- действия авиакомпании в случае неявки пассажира на посадку после досмотра;
- необходимость внимательного прослушивания информации стюардессы о мерах безопасности, запасных выходах, правилах пользования спасательным жилетом, спасательным трапом, ремнем безопасности и т. д.;
- когда и где можно курить.

4. Лично проконтролировать регистрацию, досмотр всех туристов, групп и их багажа.

5. Находиться у трапа самолета при посадке и высадке.

6. Контролировать поведение туристов в группе в течение всего времени перелета.

Меры личной безопасности туриста в чрезвычайной ситуации на борту самолета

Существует несколько основных типов аварийных ситуаций в воздухе. Чтобы правильно действовать в них, надо не только знать, как себя вести, но и мысленно заранее проделать путь к спасению. Это дает больше шансов на то, что в опасную минуту вам не откажет память.

Декомпрессия (разреженный воздух в салоне)

Быстрая декомпрессия обычно начинается с оглушительного рева (уходит воздух). Салон наполняется пылью и туманом. Резко снижается видимость. Из легких человека быстро выходит воздух, и его нельзя задержать. Одновременно возникают звон в ушах и боли в кишечнике.

Не дожидаясь команды, а тем более помощи экипажа, немедленно надевайте кислородную маску. О том, где она находится

и как ею пользоваться, вам расскажет стюардесса в начале полета. Маску надо именно надеть, а не просто прижать к носу и рту – даже при поступившем кислороде вы можете потерять сознание и выронить маску. По той же причине не пытайтесь оказать кому-либо помощь до того, как сами надели маску, даже если это ваш ребенок: если вы не успеете помочь себе, без кислорода окажетесь вы оба.

Декомпрессия – аварийная ситуация, которую экипаж начинает немедленно исправлять, снижая высоту полета. Ниже 3 тыс. м содержание кислорода уже можно считать нормальным. Поэтому при признаках декомпрессии сразу же после надевания маски пристегните ремни и подготовьтесь к резкому снижению или «твердой» посадке.

Аварии при взлете и посадке

Об аварии такого рода вас вряд ли смогут предупредить заранее. Поэтому самая разумная тактика – предварительные меры личной безопасности перед каждым взлетом и посадкой.

Например, следует быть в верхней одежде: пальто или куртка (не синтетика) могут защитить вас от ожогов, если придется выбираться из пожара. Оставляйтесь в обуви, даже если она на высоком каблуке, – на случай, если вам придется идти по осколкам, горящему пластику и т. д. Туфельки на «шпильках» женщинам следует снять лишь перед надувным трапом, не загоразивая при этом путь к эвакуации другим пассажирам, и не выпускать обувь из рук, чтобы на земле немедленно обуться.

Безусловно, надо снять галстук, шарф, очки, заколки и т. д. – в экстремальной ситуации опасна даже авторучка в боковом кармане пиджака.

Перед каждым взлетом и посадкой тщательно подгоняйте ремень безопасности. Он должен быть плотно закреплен как можно ниже у ваших бедер. Проверьте, нет ли у вас над головой тяжелых чемоданов.

Непосредственно перед аварией обычно есть возможность принять безопасную фиксированную позу. Рекомендуется согнуться и плотно сцепить руки под коленями (или схватиться за лодыжки). Голову надо уложить на колени, а если это не получается, наклонить ее как можно ниже. Ноги следует упереть в пол, выдвинув их как можно дальше (но не под переднее кресло, которое при аварии может заклинить).

Федеральное авиационное управление США рекомендует использовать кресло, находящееся перед вами, для принятия другой

фиксированной позы. На спинку кресла надо положить руки в скрещенном положении и прижать к ним голову. Также вытянуть ноги и опереться. И, разумеется, обе позы можно принимать лишь при пристегнутом ремне.

В момент удара следует максимально напрячься и подготовиться к значительной перегрузке. Ее направление при большинстве аварий – вперед и, возможно, вниз.

О расположении всех выходов из салона расскажет в краткой инструкции стюардесса. Оставив все предпосадочные волнения, выслушайте ее внимательно. Обязательно мысленно представьте свой путь к ближайшему выходу. А если вы сидите рядом с аварийным люком, то на вас ложится дополнительная ответственность: от того, сумеете ли вы открыть его, зависит жизнь многих людей.

Однако не всегда можно открыть ближайший выход (возможны пламя снаружи, деформация фюзеляжа в этом месте и т. д.), поэтому помнить надо обо всех путях спасения.

Для аварий на взлете или посадке обычна внезапность, и предупреждения экипажа вы можете не дожидаться, поэтому будьте в курсе событий за бортом (дым, резкое снижение, остановка двигателей и т. д.), чтобы принять фиксированную позу. Однако ни при каких обстоятельствах не покидайте своего места до полной остановки самолета, не поднимайте панику. Только профессионал может с уверенностью судить об опасности происходящего.

Пожар на самолете

Очень важно запомнить расположение выходов. При пожаре это необходимо еще и потому, что дым мешает не только дышать, но и видеть указатели. А самое главное при пожаре – после остановки самолета немедленно направиться к ближайшему выходу.

При этом:

- защитите свою кожу – на вас должны быть пальто, шапка, плед;
- помните: дым, а не огонь – первая опасность;
- не дышите дымом, защищайтесь одеждой, пригнитесь или даже пробирайтесь к выходу на четвереньках – внизу дыма должно быть меньше;
- не стойте в толпе у выхода, если очередь не двигается, помните, что есть другие выходы; если проход завален, пробирайтесь через кресла, опуская их спинки;

- не берите с собой ручную кладь – это может стоить вам жизни;
- не открывайте запасные люки в том месте, где снаружи огонь и дым;
- будьте решительны и дисциплинированы, боритесь с паникой на борту любыми средствами, окажите максимальную помощь стюардессе;
- не становитесь сами причиной пожара: на борту самолета надо обращаться с огнем так, будто вы едете в бензовозе.

Катастрофические ситуации на самолетах показывают два опасных типа поведения пассажиров – паника и апатия. Как ни странно, оцепенение встречается значительно чаще. Это надо помнить, чтобы предупредить у себя такую реакцию и ни при каких обстоятельствах не прекращать борьбу за свое спасение. Психологическая установка на выживание подсознательно мобилизует вас и поможет взять ситуацию под контроль. Этика школы выживания говорит, что единственной причиной прекращения борьбы может считаться физическая смерть.

Вместе с тем защитные системы машины, аэродинамические качества, даже деформация материала, на которую уходит энергия удара при падении, – все это служит спасению, как и ваше умелое поведение.

Захват самолета террористами

Оказавшись на борту захваченного самолета, предпримите некоторые меры, которые помогут вам выжить.

В некоторых компаниях есть вооруженные охранники или сотрудники службы безопасности по борьбе с воздушным пиратством. Если такие сотрудники находятся на борту, в их обязанности входит недопущение захвата самолета.

Будьте всегда начеку. Будьте готовы упасть на пол, чтобы найти укрытие в первые моменты захвата самолета. Поднимайтесь только в том случае, если вы будете уверены, что стрельба прекратилась. В любой ситуации не вставайте и не проявляйте излишнего любопытства, *не задавайте вопросов*. Пассажир, который суетится, может быть убит или ранен в перекрестном огне.

Не давайте повода террористам принять вас за охранника или сотрудника службы безопасности по борьбе с воздушным пиратством.

Террористы могут действовать группами, и не все из них раскрывают себя в начале акции. Они могут занимать места среди пассажиров и готовы убить любого, кто покажется им охранни-

ком. Не делайте резких движений, не доставайте ничего из пиджака или багажа.

При взрыве бомбы или взрывного устройства давление в салоне может резко уменьшиться. При этом образовавшаяся дыра будет засасывать людей и предметы. Пристегнитесь ремнем безопасности, чтобы не пострадать.

Выполняйте инструкции членов экипажа. Члены экипажа прошли специальную подготовку по выполнению своих обязанностей в чрезвычайной обстановке. Не предпринимайте самостоятельных действий, если необходимость в них не будет вызвана крайними причинами. Прежде чем предпринять какие-либо действия, подумайте. Спокойный, уравновешенный, трезво мыслящий человек успокоит других пассажиров.

Не привлекайте к себе внимания какими-либо действиями. Это наиболее важное правило выживания в случае угона самолета. Не устанавливайте визуального контакта с террористами. Не жалуйтесь. Сделайтесь незаметным. Примите нейтральную позу; не показывайте своего страха или гнева без необходимости.

Если вы нуждаетесь в медикаментах или серьезно заболели, дайте об этом знать террористам. В остальном ведите себя спокойно. В этом случае у террористов не будет причины обратить на вас особое внимание. Если вы будете их беспокоить, то подвергнетесь оскорблениям и физическому воздействию.

Как правило, террористы не уважают тех, кто перед ними унижается. Почувствуйте свою ответственность перед другими пассажирами. Запомните: существует большой шанс того, что вы выживете, да и пассажиры запомнят любую вашу попытку найти контакт с террористами и добиться их расположения.

Будьте готовы к худшему. Во многих случаях террористы проявляют жестокость и грубость. Не пытайтесь их урезонить. Нельзя недооценивать их порочность. Если им хватило безрассудства захватить самолет, они способны к непредсказуемым действиям, на любую провокацию. Террористы будут нервничать, им потребуется время, чтобы привыкнуть к этой обстановке. Не предпринимайте ничего, что бы заставило их действовать бездумно по причине страха или гнева. Кроме того, террористы могут попытаться подвергнуть вас или других пассажиров унижению. Воспринимайте их оскорбления без жалоб. Если вы настроите их против себя, позже они с вами рассчитаются.

Ешьте и пейте как можно больше. Пища, возможно, будет подаваться нерегулярно. Не капризничайте и не будьте привередливым. Ешьте и пейте все, что вам предложат. Вы не знаете, как

долго будете оставаться заложником, поэтому поддерживайте свои силы, если есть такая возможность.

Привыкайте к дискомфорту. В летнее время в алюминиевом цилиндре самолета, стоящем на бетонном поле, очень жарко, а зимой очень холодно; более того, вы можете находиться в зажатом, неудобном положении. Вначале после захвата самолета вам и другим пассажирам не будет разрешено пользоваться туалетом. Вы сможете посещать туалетные комнаты очень редко. Пассажиры могут принудить справлять нужду на своих местах. Позже туалеты могут быть переполнены нечистотами, а канализация – забита. Не станет хватать туалетной бумаги. Наиболее запоминающимся является зловоние в самолете. При этом террористы будут испытывать такие же неудобства, что, в конечном счете, будет способствовать разрешению конфликта.

Держите в памяти все происходящее на борту самолета. В случае вашего освобождения или побега вы можете быть опрошены властями для получения ими ценной информации. Вас могут спросить о следующем:

- количество террористов и во что они одеты;
- их раса, пол и другие физические характеристики;
- любые наблюдения, с помощью которых можно определить их национальность, а также индивидуальные особенности, язык и уровень владения им;
- порядок, заведенный ими на борту;
- расположение пиратов и заложников;
- описание оружия и взрывных устройств, заложенных на борту, а также действия террористов при попытке освободить самолет.

Знайте, как можно покинуть самолет быстро. Запомните расположение выходов. Особенно запечатлейте в своей памяти количество рядов впереди и позади вас до ближайшего выхода. При возникновении пожара и большом задымлении пригнитесь, а при необходимости опуститесь на колени и на локти, чтобы дым и вредные газы не попали в ваши легкие, и пробирайтесь к выходу.

Будьте готовы к возможной попытке освобождения самолета. Если вы услышите шум за бортом, не подавайте вида, что вы смотрите в окно или в сторону этих звуков. Пригнитесь в своем кресле и приготовьтесь прикрыть голову или защитить своих детей.

Как только попытка освобождения самолета началась, ни во что не вмешивайтесь. Сотрудники службы безопасности – про-

фессионалы и знают, что делают. Просто выполняйте их указания. Что бы ни случилось, не подбирайте брошенное оружие. Ваши спасители могут убить любого человека, у которого в руках оно оказалось. До тех пор пока ситуация не окажется под контролем сил безопасности, с вами и другими пассажирами могут обращаться грубо. Вы даже можете быть подвергнуты обыску. Это одна из мер предосторожности. Вам не следует обижаться.

Наблюдайте за террористами, которые могут смешаться с пассажирами после начала стрельбы. Один из террористов, участвовавший в захвате самолета авиакомпании «Египетские авиалинии», следовавшего на Мальту, пытался совершить побег, выдав себя за пассажира.

Не удивляйтесь, если вы почувствуете некоторое психическое расстройство после столь сурового испытания. Это нормально. Многие заложники испытывают после захвата психические страдания. Некоторые из освобожденных говорят, что они чувствуют себя виновными в том, что были объектом столь пристального внимания. Другие терзаются, что сделали недостаточно, чтобы оказать достойное сопротивление, или каким-то образом сотрудничали с террористами. Нет ничего необычного в том, что заложники, которые проявили хладнокровие, выдержку и были примером для других пассажиров во время сурового испытания, позднее испытывали нервный стресс и истерику. Обращайтесь за профессиональной консультацией и помощью, если вы в них нуждаетесь.

Запомните, что такие испытания могут оказать большее нервное воздействие на вашу семью, чем на вас. Членам вашей семьи также может потребоваться консультация специалиста.

Контрольные вопросы

1. Кратко раскройте содержание менеджмента безопасности на трех уровнях.
2. Какие предприятия обеспечивают менеджмент безопасности на производственном уровне?
3. Какую информацию по безопасности должен сообщить туристам представитель турфирмы (руководитель группы)?
4. Какие меры по обеспечению личной безопасности в полете должен предпринимать турист (авиапассажир) в чрезвычайных ситуациях на борту самолета: а) при декомпрессии; б) при аварии на взлете и при посадке; в) при пожаре на борту; г) при захвате самолета террористами.

3.2. Менеджмент безопасности на железнодорожном транспорте

Железнодорожный транспорт является одним из видов туристских перевозок. Современные железные дороги используются для перевозки туристов и пассажиров на маршрутах:

- пригородных;
- дальнего сообщения;
- специальных;
- скоростных линий;
- экскурсионных и туристских поездов;
- обзорных и развлекательных поездов в тематических и национальных парках.

Менеджмент безопасности на железнодорожном транспорте осуществляется на международном, государственно-отраслевом и производственном уровнях.

Международный уровень осуществляется межправительственными органами путем подготовки межправительственных соглашений и международных правил по железнодорожным перевозкам.

Так, общие правила перевозки пассажиров в международном сообщении, в том числе железнодорожным транспортом, регламентируются межправительственными соглашениями в рамках «Международной конвенции по контракту на путешествие», принятой 22 октября 1970 г., «Конвенцией и Статусом о свободе транзита» и др.

На государственно-отраслевом уровне создаются свои регламентирующие законы и правила.

Во внутреннем сообщении железнодорожные перевозки регулируются: Федеральным законом от 25 августа 1998 г. «О федеральном железнодорожном транспорте», Федеральным законом от 8 января 1998 г. «Транспортный устав железных дорог РФ», «Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте» (утвержденными Правительством РФ 11 марта 1999 г.). При осуществлении перевозок туристов по системе туристского поезда с целью обеспечения безопасности туристов целесообразно использовать инструкции бывшего Центрального Совета по туризму и экскурсиям:

- «О руководителях туристских групп туристских транспортных маршрутов» (№ 10-18 от 24.04.84 г.);

• «Должностные обязанности работников туристско-экскурсионного поезда» (№ 10-19 от 26.06.83 г.) и др.

Согласно данным законодательным актам, железные дороги должны обеспечивать безопасность пассажиров, своевременность перевозок и доставку багажа. Прежде всего безопасность гарантируют различные организационно-технические меры, связанные с обеспечением безопасности поездов. Этому направлению на железнодорожном транспорте уделяется особое внимание: создана и успешно функционирует целая система безопасности движения, действует служба, осуществляющая контроль за движением поездов и транспортировкой перевозимого туристами багажа. Данные службы функционируют на основании специальных программ, принимаемых на уровне Правительства РФ.

Менеджмент безопасности на производственном уровне осуществляется конкретными железнодорожными предприятиями, осуществляющими перевозки туристов, а также туроператорскими и турагентскими фирмами – организаторами железнодорожных туров и перевозок.

Железнодорожное предприятие

Железнодорожное предприятие обязано:

- обеспечивать движение поездов по расписанию;
- оказывать безопасное и качественное обслуживание пассажиров на вокзалах и в поездах, создавать необходимые условия, обеспечивающие сохранность перевозимого туристами багажа;
- производить перевозку пассажиров по кратчайшему пути следования с минимальным числом пересадок;
- обеспечивать туристов, турагентов и туроператоров своевременной и достоверной информацией о времени отправления и прибытия поездов; о предметах и вещах, запрещенных к хранению в виде ручной клади и к перевозке в виде ручной клади; об изменениях тарифов, категориях граждан, которым предоставляются льготы и преимущества (данные сведения содержатся в справочниках и на стендах железнодорожных станций и вокзалов);
- содержать в исправном техническом состоянии и соответствии строительным и санитарным нормам пассажирские вагоны, вокзалы и другие сооружения, предназначенные для обслуживания пассажиров.

Должны быть регламентированы требования к сопровождающим туристские группы проводникам, директору турпоезда, ин-

структору-методисту, врачам, бригадирам (начальникам) поезда, которые должны выполнять качественное и безопасное обслуживание туристов.

Туристская фирма

На производственном уровне туристские фирмы также играют существенную роль в обеспечении безопасности железнодорожных перевозок. Самой главной мерой здесь является своевременное и полное информирование туристов о правилах проезда в поездах. Инструктаж должен делать руководитель тургруппы или ответственный представитель турфирмы. Лучше, если каждому туристу будет вручена соответствующая памятка.

Инструктаж должен содержать следующие основные сведения и предостережения для туриста:

1. Во время посадки. Нельзя: приближаться к краю платформы, создавать сутолоку, загромождать проходы вещами, неустойчиво складывать вещи на верхние полки – так, что они могут упасть во время торможения поезда.

2. Во время стоянок. Нельзя: ходить по железнодорожным путям (через пути и вдоль них), необходимо использовать переходы и тоннели; удаляться от поезда на длительное время; задерживаться с входом в вагон и прыгать на подножку уходящего вагона; оставлять вещи без присмотра.

3. Во время движения поезда. Нельзя: курить в купе и других местах, кроме нерабочего тамбура вагона; выбрасывать мусор в окно; высовываться из окон; открывать на ходу поезда двери и стоять на подножках.

Необходимо также бдительно следить за своими вещами, на время сна закрывать двери купе на специальные предохранители-защелки, не позволяющие открыть дверь снаружи даже при наличии ключа.

При возникновении пожара или задымленности необходимо срочно сообщить об этом проводнику и принять меры к тушению пожара.

При заболевании или отравлении в пути некачественной пищей необходимо срочно сообщить проводнику, который обязан принять меры по оказанию первой помощи.

4. При железнодорожных авариях.

Ехать в поезде примерно в 3 раза безопаснее, чем лететь на самолете, и в 10 раз безопаснее, чем ехать в автомобиле. Однако

каждый год на железных дорогах мира случается несколько десятков крупных катастроф.

Меры личной безопасности туриста при железнодорожных авариях

С точки зрения безопасности самые лучшие места поезда – в центральных вагонах, в купе с аварийным выходом-окном или расположенном ближе к двери, на нижних полках. При столкновении страдают в первую очередь головные вагоны – на их разрушение уходит основная сила инерции. Если поезд сойдет с рельсов, центральные вагоны скорее удержатся, даже когда переворачиваются и отрываются хвостовые. Так что мягкие (СВ) вагоны традиционно тяготеют к центру поезда не только потому, что там расположен ресторан.

Возможность спастись при аварии во многом зависит от точных действий самого пассажира. При крушении или экстренном торможении самое важное – закрепиться, препятствовать своему перемещению вперед или броскам в стороны. Для этого можно схватиться за поручни и упереться во что-нибудь ногами (в стену или сиденье). Авария происходит быстро. Главное – не расслабляться и держать все мышцы напряженными до тех пор, пока не станет окончательно ясно, что движения больше не будет.

Сразу после аварии необходимо действовать очень быстро, поскольку высока вероятность пожара. Особенно когда столкновение было с товарным составом. Например, если он остался на рельсах, но есть запах дыма, а в коридоре толпятся другие пассажиры, разумнее использовать аварийные выходы-окна.

Около рычага каждого аварийного выхода (их еще называют «опускное окно») есть короткая инструкция, с которой необходимо ознакомиться самостоятельно, не дожидаясь, когда произойдет авария.

Выбраться можно и разбив окно своего купе. Однако стекла в нем прочные. Поэтому прежде чем тратить на это драгоценные секунды, выясните, есть ли у вас подручные средства. Выбив стекло, не забывайте об осколках – в панике можно серьезно пораниться, даже не заметив.

Выбираясь из аварийного вагона, надо соблюдать правило, универсальное для подобных ситуаций: из самолета, автобуса, корабля – вещи не брать. Исключение делается для документов, денег и одежды или одеял. Эвакуируют пассажиров при задымлении или пожаре в соседние вагоны или высаживают из вагона.

Прежде чем выйти в коридор, подготовьте защиту для дыхания: шапки, шарфы, тряпки, которые надо намочить любой жидкостью. Материал облицовки вагонов считается трудногорючим. Но при температуре 200°C он выделяет токсичный газ, вдохнув который два-три раза, вы не сможете бороться за свою жизнь. При пожаре в поезде каждая секунда дорога еще и потому, что пространство в нем замкнуто и температура там повышается мгновенно. Даже без дыма одного глотка раскаленного воздуха достаточно, чтобы обжечь легкие и потерять сознание.

Выбравшись наружу, немедленно включайтесь в спасательные работы: при необходимости помогите пассажирам других купе разбить стекла, вытаскивайте пострадавших и т. д. Поезду повезло, если найдется человек, имеющий отношение к службе спасения, – профессионал, управляющий ситуацией; согласуйте свои действия с ним и подчиняйтесь ему. Очень важно не забывать о собственной безопасности: по соседнему пути может идти встречный поезд, а разлившаяся при аварии товарной цистерны жидкость может оказаться бензином или кислотой. При разливе топлива нужно отходить на безопасное расстояние – в такой ситуации почти гарантирован пожар и возможен объемный взрыв.

Однако не стоит терять из вида место крушения: помощь придет именно сюда. Если токонесущий провод касается земли, удаляться от него надо прыжками или короткими (со ступню) шажками, чтобы обезопасить себя от шагового напряжения. Расстояние, на которое ток растекается по земле, может быть от 2 (сухая земля) до 30 метров (влажная).

Покупая билет, каждый пассажир автоматически платит страховой сбор. Если вы пострадали в поезде (не только при аварии, но и упав, например, с полки при резком торможении), вы должны получить компенсацию от государственного железнодорожного общества. Но перед этим в пункте прибытия необходимо получить справку у железнодорожников и медиков.

Контрольные вопросы

1. Назовите три уровня менеджмента безопасности при железнодорожных перевозках.
2. Какие меры и средства используются при осуществлении международного и государственного уровней менеджмента безопасности?
3. Охарактеризуйте меры, осуществляемые на производственном уровне: а) железнодорожным предприятием; б) турфирмой.

4. Какие меры предосторожности должен соблюдать турист:
а) во время посадки; б) во время стоянки; в) во время движения поезда?

5. Расскажите о правилах поведения пассажира в случае железнодорожной аварии.

3.3. Менеджмент безопасности на водном транспорте

Перевозки туристов водным транспортом, а также водные туристские путешествия включают морские перевозки и круизы, речные перевозки и круизы (экскурсии) и др. Несмотря на совершенство современных судов вопросам безопасности следует уделять повышенное внимание. Катастрофические природные явления (штормы, циклоны, цунами, смерчи) особенно опасны на воде. На пути следования судна много и других опасностей: скалы, мели, затонувшие суда, рифы, дрейфующие льды и айсберги. Немаловажным фактором могут стать ошибки моряков и несоблюдение правил поведения на судне туристами.

Менеджмент безопасности на водном транспорте также осуществляется на международном, государственно-отраслевом и производственном уровнях.

Международный уровень обеспечивается межправительственными органами посредством подготовки межправительственных соглашений и конвенций: «Конвенцией об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и их багажа» (Брюссель, 1967 г.), международной «Конвенцией об охране человеческой жизни на море» (Лондон, 1974 г.), афинской «Конвенцией о перевозке морем пассажиров и багажа» и др. Кроме того, созданы международные ассоциации, регулирующие правила перевозок и нормы безопасности, например CLIA, в которую входит свыше 30 крупных компаний.

На государственно-отраслевом уровне создаются свои регулирующие законы и правила: Водный кодекс РФ, Устав внутреннего водного транспорта, Правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа на судах (утвержденные Министерством морского и речного флота РФ), Правила внутреннего распорядка для судов и требования по обеспечению безопасности. Для обеспечения безопасного и интенсивного судоходства создается речная навигационная служба. Эта служба следит за состоянием судо-

ходного фарватера, который со временем может менять свое положение в русле реки; устанавливает навигационные знаки и оборудование, позволяющее в любых погодных условиях осуществлять проводку судов; содержит лоцманскую службу, организует обеспечение судоводителей картографическими и инструкторскими материалами.

При движении и стоянке на судоходных внутренних путях суда должны выполнять Правила плавания по внутренним водным путям, местные правила внутреннего распорядка, установленные на судах соответствующих бассейнов.

Для обеспечения безопасности туристов, совершающих морские и речные переезды, созданы службы технического надзора и судоходная государственная речная инспекция. Надзор производится в целях приведения пассажирского судна в соответствие требованиям безопасности.

Менеджмент безопасности на производственном уровне обеспечивается как перевозчиком (судовладельцем), так и турфирмой – организатором путешествия.

Перевозчик (судовладелец)

В соответствии с организационно-техническими мероприятиями по обеспечению безопасности плавания судовладелец обеспечивает получение и наличие на судне официального рейсового прогноза погоды и волнения, двухсторонней радиотелефонной связи, принимает меры по устранению выявленных на судне дефектов и недостатков и уведомляет об этом органы технического надзора.

Права и обязанности перевозчика в отношении туристов регламентируются договором на перевозки, договором на туристское обслуживание и ваучером. В этих документах должны быть указаны все условия перевозки (промежуточные остановки в пути следования, условия питания, ночлега, экскурсионного обслуживания, перевозки багажа и т. д.).

Основной обязанностью транспортной компании (перевозчика) является выполнение условий договора на перевозки.

Если перевозка не состоялась по причине, не зависящей от перевозчика, он обязан (по возможности) известить об этом пассажиров и оплатить (без вычетов) стоимость билета и всех услуг (если иное не предусмотрено договором). При этом, если пассажир затратил деньги на переезд к начальному пункту поездки, то перевозчик обязан компенсировать и эти затраты.

Перевозчик несет ответственность:

- за ущерб, причиненный здоровью пассажиров, в размерах, предусмотренных законодательством и договором страховой ответственности;
- порчу или недостачу багажа;
- утерю багажа (в сумме объявленной ценности или по условиям договора страхования).

Перевозчик освобождается полностью или частично от ответственности в той мере, в какой ущерб возник по вине пассажира, или в результате такого его поведения, которое не соответствует общепринятому.

Перевозчик несет ответственность за ущерб, связанный со смертью, телесными повреждениями или нанесением любого другого вреда физическому и психическому здоровью пассажира в результате происшествия, связанного с перевозкой или имевшего место во время нахождения пассажира в транспортном средстве, либо во время его посадки или высадки, либо в связи с погрузкой или выгрузкой багажа.

Перевозчик освобождается от этой ответственности, если причиной происшествия явились обстоятельства, которых перевозчик, несмотря на принятие мер, необходимых в данном конкретном случае, не мог избежать и последствий, которых он не мог предотвратить.

Максимальная сумма возмещения ущерба, которая должна быть выплачена перевозчиком в связи с одним и тем же событием, по Женевской конвенции, не должна превышать 250 тыс. золотых франков на одного пострадавшего. Указанная сумма возмещения не включает понесенные сторонами для доказательства своих прав судебные издержки или другие расходы, уплата или возмещение которых могут быть возложены на перевозчика, а также проценты, исчисляемые в соответствии с законом, который сочтет применимым разбирающий дело суд.

Претензии к перевозчику пассажир может предъявить на условиях, оговоренных в Гражданском кодексе Российской Федерации.

Перевозчик несет ответственность за ущерб, связанный с полной или частичной утратой багажа и с его повреждением. Багаж, не доставленный в течение 14 дней со дня, когда пассажир потребовал его выдачи, считается утерянным. Тогда, согласно положениям Женевской конвенции, возмещение ущерба за полную или частичную утерю багажа или за его повреждение возлагается на перевозчика. Независимо от размера ущерба, причинен-

ного багажу, сумма компенсации не может превышать 500 золотых французских франков на единицу багажа и 2000 франков на пассажира. Кроме того, может быть предъявлено требование о выплате суммы, равной размеру ущерба, за полную или частичную утерю или повреждение личных вещей и предметов, которые пассажир имел на себе или с собой, но эта сумма не может превышать 1000 франков на пассажира.

Перевозчик освобождается от этой ответственности, если утрата или повреждение связаны с дефектом самого багажа, с особым риском, вызванным тем, что багаж содержит скоропортящиеся или опасные для перевозки вещества или предметы, или произошли в результате обстоятельств, которых перевозчик, несмотря на принятие мер, необходимых в данном конкретном случае, не мог избежать и последствий которых не мог предотвратить.

Получение багажа пассажиром без претензий с его стороны предполагает, если не доказано обратное, что багаж был получен полностью и в хорошем состоянии. Претензия должна заявляться перевозчику либо устно, либо в письменном виде в течение 7-ми последующих дней с момента фактического принятия багажа заявителем. На багаж, не сданный перевозчику, указанный выше срок исчисляется с момента обнаружения утери или повреждения и самое позднее – с момента прибытия транспортного средства в пункт назначения пассажира.

Судовладелец обязан выполнить следующие мероприятия по обеспечению безопасности:

1. Обеспечить безаварийную эксплуатацию судна.
2. Ознакомить туристов с правилами техники безопасности и поведения на судне, на берегу, во время купания. Причем сделать это как по судовой радиосети, так и провести с туристами специальные собрания. Правила должны быть вывешены в различных местах на судне.
3. Обеспечить судно в достаточном количестве различными спасательными средствами (спасательные катера, шлюпки, лодки, плоты), запасом воды и продуктов, дополнительными защитными средствами, медикаментами, сигнальными ракетами, личными спасательными кругами и жилетами, рыболовными принадлежностями, аварийными радиобуями для определения местоположения в море терпящих бедствие судов и т. д.
4. Обеспечить подачу в чрезвычайных ситуациях и при пожаре общего сигнала тревоги при помощи сирены, звонков, громкоговорителей. Кроме того, провести с туристами специальные тре-

нинги в виде учебных тревог и ознакомить их с правилами действия по тревоге и правилами применения спасательных средств.

5. Обеспечить на борту медицинскую помощь туристам, а в случае серьезных заболеваний и необходимости госпитализации принять меры к доставке больного в ближайший порт и обеспечить его лечение.

6. Обеспечить медицинскую безопасность туристов и экипажа: соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил.

7. Установить контроль со стороны персонала за поведением туристов на борту, согласовать взаимодействие с представителями турфирмы.

Туристские фирмы (круизные компании)

Туристские фирмы (круизные компании) на производственном уровне также должны решать свои задачи по обеспечению безопасности водного путешествия, перевозки, экскурсии:

- Выбрать надежного судовладельца после проведения специальных исследований.
- Предупредить туристов об опасностях путешествия, заключить с ними договор, в котором уточнить вопросы безопасности.
- Особо необходимо оговорить запрещенные для туристов действия:
 - производить посадку и высадку до полной швартовки судна и подачи трапа;
 - входить в служебные помещения и места, где расположены судовые устройства и механизмы;
 - перевозить оружие, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, отравляющие, резкопахнувшие, ядовитые, взрывчатые вещества, а также предметы и вещи, которые могут загрязнить или повредить судовое имущество и нанести ущерб пассажирам;
 - курить в не отведенных для этого местах (в салонах, каютах, ресторанах и коридорах и т. д.);
 - оставлять при выходе из каюты включенными электролампочки и открытыми окна и двери;
 - бросать за борт окурки, спички, отбросы и др.;
 - купаться с борта судна;
 - выходить на рабочую палубу судна во время швартовки;
 - находиться на открытых частях палубы после отбоя;
 - мешать работе команды судна.
- Предупредить туристов о правилах поведения на воде во время купания:

- купаться можно только в местах, отведенных для этих целей;
- не заплывать за ограничительные буйки;
- не купаться в сумерки и ночное время;
- не подавать сигналов ложной тревоги;
- родители должны следить за безопасностью купания своих детей, не оставлять их без надзора;
- не подплывать к судам и лодкам;
- при занятиях дайвингом, снорклингом на стоянках судна производить погружения только под руководством инструктора, при наличии напарника под водой и на такую глубину, к которой они подготовлены.
- Согласовать с капитаном судна внутренний распорядок дня на судне, который обязателен к выполнению туристами и персоналом, оказывать помощь экипажу судна в контроле за соблюдением правил безопасности со стороны туристов.

Контрольные вопросы

1. Кратко охарактеризуйте содержание трех уровней менеджмента безопасности на водном транспорте.
2. Какие меры и средства осуществляются судовладельцем (перевозчиком) при обеспечении безопасности?
3. Какую ответственность в обеспечении безопасности на водном транспорте несет турфирма, организующая путешествие, экскурсию, круиз?

3.4. Менеджмент безопасности автобусных и автомобильных туров

Автомобильный транспорт – один из самых опасных видов передвижения. Нарушение водителями правил дорожного движения (по разным причинам), отсутствие опыта вождения автомобиля и профессионализма, в том числе плохая забота водителя о техническом состоянии автомобиля, природно-климатические катаклизмы – все это является основными причинами дорожно-транспортных происшествий (ДТП). Иногда поведение автопутешественников (неорганизованность, хулиганские выходки и т. д.) может быть следствием алкогольного опьянения. Забота о безопасности автопутешественников и автоперевозок также распределяется на несколько уровней управления.

На международном уровне безопасность пассажиров регулируется Женевской международной конвенцией от 1 марта 1973 г. (с изменениями и дополнениями), Конвенцией о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа, Европейским соглашением о нерегулярных международных перевозках.

На государственном уровне безопасность автоперевозок также регулируется нормативными актами.

В России принят ряд нормативных правовых актов, регулирующих международные автомобильные перевозки:

- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 127-ФЗ «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» (с изменениями от 2 января 2000 г.);

- Приказ Минтранса РФ, ГТК и ФПС РФ от 31 декабря 1999 г. № 115/950/748 «О мерах по повышению эффективности взаимодействия Российской транспортной инспекции Минтранса России, ГТК России и ФПС России в автомобильных пунктах пропуска через государственную границу РФ»;

- другие документы.

Перевозка пассажиров во внутреннем сообщении регулируется:

- ♦ Гражданским кодексом Российской Федерации (гл. 40 «Перевозки»);

- ♦ Уставом автомобильного транспорта РФ (в редакции от 3 марта 1993 г.);

- ♦ Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в РФ и др.

На производственном уровне менеджмент безопасности осуществляется как автотранспортными предприятиями, так и турфирмами – организаторами путешествий.

Автотранспортные предприятия

Автотранспортные предприятия должны осуществлять своевременную перевозку пассажиров и багажа, обеспечивать их безопасность и сохранность. Во многом безопасность туристов зависит от водителя. Большая скорость передвижения, высокая ответственность за выполнение перевозок, факт управления автобусом на территории иностранного государства диктуют повышенные требования к водителям и системе их отдыха.

Водители-международники должны быть высокопрофессиональными специалистами, пригодными к такой работе с медицинской точки зрения, иметь большой опыт работы на автобусных перевозках, владеть языком страны пребывания. Водитель, осуществляющий международные перевозки, обязан иметь международные водительские права и сопутствующие документы (технический паспорт, страховку, разрешительные документы на пересечение границы и транзита, лицензию на право осуществления пассажирских перевозок и др.). Требования к экипажам автобусов сформулированы в Европейском соглашении, касающемся работы экипажей транспортных средств, производящих автомобильные перевозки (ЕСТР).

Для обеспечения безопасности туристских перевозок Конвенцией о договоре международной автомобильной перевозки установлены следующие требования, предъявляемые к автобусу.

Требования к техническому состоянию: автобусы должны иметь габариты и нагрузки на ось, не превышающие пределов, установленных международными стандартами; шаг сидений должен составлять 80–85 см; должно быть предусмотрено поворотное место экскурсовода; рабочее место водителя должно быть отгорожено от салона перегородкой.

Пассажирские автобусы также должны иметь: три отдельные тормозные системы, систему антиблокировки колес, аварийные люки для экстренного выхода пассажиров в случае аварии, огнетушитель, аптечку, по западноевропейским требованиям должны быть оснащены тахографами для контроля продолжительности и скорости движения.

Требования предъявляются также к общему санитарному состоянию салона: отсутствию вибраций, чистоте воздуха, шумности, температуре воздуха и влажности. Так, салон должен быть защищен от проникновения в него выхлопных газов двигателя, шумность должна быть не более 70 дБ, а температура воздуха поддерживаться в пределах 22–24°C, уровень инфразвука в любой точке салона не должен превышать 96 дБ. Эти требования регламентированы.

Наряду с автобусными перевозками используются и легковые автомобили в целях:

- трансфера; перевозки туристов от гостиниц к объектам показа и обратно;
- выполнения деловых поездок;
- передвижения в путешествии;
- отдыха и развлечения.

Если организатор международного автобусного тура не является владельцем транспортного средства, между ним и последним должен быть заключен соответствующий договор.

Договоры должны быть заключены и с туристскими организациями стран пребывания, предоставляющими услуги размещения, питания, экскурсионные и другие. После того как автобусный маршрут составлен и все связанные с организацией тура формальности выполнены, необходимо осуществить пробную поездку по маршруту. Цель поездки – проверка предполагаемого графика движения, уточнение мест питания и особенно – соответствия заявленных категорий мест размещения реальным. При необходимости производится корректировка. По результатам пробной поездки, в соответствии с ГОСТ Р 50681-94, должен быть составлен отчет, материалы которого послужат основой для разработки информационного листка к туристской путевке.

Туристская фирма

Требования по обеспечению безопасности туристов изложены в Положении об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами (утверждено приказом Минтранса № 2 от 08.01.97 г.), которым предусмотрено, что в обязанности организатора тура входит подбор опытного руководителя и проведение инструктажа по мерам безопасности.

Туристская фирма – организатор автомобильной (автобусной) перевозки туристов или автобусного тура – обязана дать следующие разъяснения по обеспечению безопасности путешествия:

1. Следует всегда тщательно изучать программу тура, заранее задавать все интересующие вопросы. Помнить о том, что такие туры относятся к категории достаточно экономичных, поэтому не ждать на маршруте пятизвездочных отелей. Обычно автобусный маршрут начинается в Минске, Бресте, Калининграде. До этих городов проезд на поезде осуществляется в плацкартных (могут быть и боковых места!) или купейных вагонах.

2. Для самых дешевых маршрутов арендуются автобусы европейского класса в Белоруссии и Польше, которые немного отличаются от лайнеров, курсирующих между городами Европы, но практически все из них имеют туалет, аудио-, видеосистемы, кофемолку. Наиболее часто используемые марки автобусов: «Mercedes», «Man», «Daf», «Vanhool», «Neoplan», «Setra». Автобус может сломаться, но это бывает крайне редко; если поломка серьезная, фирма вышлет другой автобус.

3. Прохождение границы может занять от 2 до 9 часов – все зависит от очереди автобусов, политической ситуации и т. д. Также некоторое время уходит на санитарные стоянки (на многих из них туалеты платные) или обеды в ресторанчике по дороге. Хотя турфирма старается предусмотреть и это, точное время прибытия автобуса в определенный город не указывается.

4. Размещение обычно бывает в 2–3-звездочных отелях или хостелах: блочное (2+2 или 2+3) с удобствами на блок, 2–3–4-местное с удобствами в номере или 3–6-местное с удобствами на этаже. Если отель находится не в центре города, автобус даже в свободный день доставит группу до центра и в назначенное время в определенном месте заберет обратно.

5. Нельзя опаздывать к определенному часу и месту сбора группы. Если кто-то решил на время покинуть группу, необходимо сообщить об этом заранее сопровождающему. В затруднительных ситуациях следует немедленно обращаться в полицию, российское консульство, позвонить в офис турфирмы в Москве или на мобильный телефон (при наличии такового) сопровождающему.

Практические советы туристу автобусного тура

1. В дорогу необходимо взять:

- удобную, не мнущуюся одежду, обувь без каблуков, зонтик;
- продукты питания длительного хранения;
- кружку, ложку, консервный ключ;
- лекарства, в том числе таблетки от укачивания;
- необходимые электроприборы с европейской вилкой или переходником;
- аудио-, видеокассеты, которые хотелось бы посмотреть в дороге;
- пленки для фотоаппаратов, так как в Европе они дороже;
- для комфорта – небольшую подушечку и маленький плед.

2. Пограничный, таможенный и санитарный контроль

Организаторы автобусных туров должны знать, что в соответствии с ФЗ РФ «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и ответственности за нарушение порядка их выполнения» Правительство РФ своим постановлением от 31.10.98 г. № 1272 утвердило соответствующее Положение. А Минтрансом РФ, Государственным таможенным комитетом РФ и Федеральной пограничной службой РФ утверждена специальная Инструкция о порядке взаимодействия органов транспортной инспекции, органов погранконтроля и та-

моженных органов РФ в пунктах пропуска автотранспортных средств через госграницу РФ («Турконсультант», 1999 г. № 4).

В каждой стране необходимо проходить таможенный и пограничный контроль. На прохождении границы строго запрещается выходить из автобуса, вступать в переговоры с официальными лицами, фотографировать и снимать на видеокамеру. В этом случае камера конфискуется пограничниками и возврату не подлежит. При пограничном контроле предъявляется загранпаспорт с необходимыми визами.

Если паспорт и виза в порядке, то пограничный контроль пройти нетрудно, о чем будет свидетельствовать штамп в паспорте о пересечении границы в данном пограничном пункте. Если паспорт фальшивый или просроченный, а также в случае отсутствия визы или наличия в ней ошибочных данных, туриста снимут с маршрута.

На российской таможне турист, его багаж и ручная кладь подвергаются досмотру. При этом предъявляется таможенная декларация. На каждой границе процедура прохождения таможни и паспортного контроля повторяется. Вывозить из России без декларации и справки можно 3000 долл. США или эквивалент в любой другой валюте. На излишки необходим подтверждающий документ о покупке валюты. Рекомендуем иметь при себе внутренний гражданский паспорт или его копию.

3. О деньгах

Чтобы комфортно чувствовать себя в Европе, хорошо иметь с собой валюту всех стран, которые предстоит проезжать, или страны, где проводится большая часть тура. А если вы берете основную часть в долларах, постарайтесь обязательно иметь мелкие купюры. Используйте возможность обмена по дороге, так как по приезде обменные пункты могут быть уже закрыты.

Необходимая сумма для обедов, посещения музеев и других развлечений обычно составляет 200 долл.; обмен денег осуществлять только в обменных пунктах и банках. Система обмена денег в Европе предусматривает комиссионные от 2 до 10 %, поэтому стоит найти обменный пункт с надписью «No commission», «0 %» или такой, где комиссия не больше 3 %.

4. Правила поведения

а) В автобусе:

- сразу разделите багаж на две части, в салон автобуса возьмите только самое необходимое. При выгрузке вещей у гостиницы не оставляйте их без присмотра;

- полки над сиденьями в салоне предназначены для верхней одежды, подушек, пледов и умывальных принадлежностей;

- пользоваться кипятком можно только с разрешения руководителя группы в определенное время (два раза в день). Поскольку емкость для кипятка ограничена (как правило, 5 литров), рекомендуется взять с собой термос и периодически его пополнять в кафе и гостиницах. Но следует учесть, что чрезмерное потребление жидкости в поездке ведет к отекам конечностей;

- категорически запрещается ставить сумки в проходах. В целях безопасности движения, проход должен быть свободным;

- после 22 часов в автобусе необходимо соблюдать тишину;

- не отвлекайте водителя во время движения! Все ваши вопросы решит сопровождающий. Избегайте хождения по автобусу во время его движения;

- категорически запрещается в автобусе курить и мусорить. Для этого существуют санитарные стоянки. Для мусора выдаются специальные пакеты;

- емкость биотуалета весьма ограничена, поэтому он предназначен только для экстренных случаев. Туалетами следует пользоваться на стоянках. Заложите в бюджет поездки сумму около 10 долл. для посещения туалетов по дороге;

- во время прохождения границы выходить из автобуса строго запрещается. Ведите себя сдержанно и с достоинством, не пытайтесь шутить и вступать в споры с пограничниками, на вопросы отвечайте четко и ясно;

- распитие спиртных напитков в автобусе строго запрещается;

- туристы, грубо нарушившие правила поведения в автобусе, могут быть высажены без компенсации стоимости путевки!

б) В отеле:

- ♦ при заселении проверьте исправность оборудования в номере, о поломках сообщите администрации отеля, иначе вы будете оплачивать расходы по возмещению ущерба;

- ♦ прежде чем воспользоваться услугами мини-бара и телефона, уточните их стоимость. В любом случае звонить по телефонной карте, купленной в ближайшем киоске, дешевле;

- ♦ если завтрак в отеле в виде «шведского стола», ни в коем случае нельзя забирать еду собой;

- ♦ соблюдайте тишину с 23 до 7 часов.

5. Как ориентироваться в городе

Выходя из отеля, запишите его адрес и название, спросите, как добраться до него общественным транспортом.

Помните, что вас могут оштрафовать за безбилетный проезд в транспорте, брошенный мусор, переход дороги в неположенном месте. Сумма штрафа, как правило, немаленькая.

При утере паспорта все расходы по его оформлению в российском посольстве ложатся на туриста.

Если вы заблудились в незнакомом городе в чужой стране, вы должны:

- нанять такси, для чего достаточно знать название вашей гостиницы и улицы, где она расположена. При размещении в гостинице возьмите визитку и всегда носите ее с собой;
- доехать до места, от которого вы знаете дорогу;
- узнать дорогу у прохожих;
- сориентироваться по карте.

Если вы отстали от группы, не стоит терять голову и впадать в панику. Если это случилось за городом или в другом городе, добираться обратно придется самостоятельно. На таких расстояниях такси «влетит в копеечку», поэтому постарайтесь добраться на поезде или рейсовом автобусе. Если вы затрудняетесь это сделать, обращайтесь в полицейский участок или, в крайнем случае, в посольство.

6. Как уберечься от кражи

Практически в каждом городе есть районы, которые посещать не рекомендуется. Кражи происходят в местах скопления людей (в метро, на вокзалах и при осмотре достопримечательностей). Во избежание потери своей наличности: не держите деньги в одном месте, разбейте имеющуюся сумму на несколько частей и храните в разных местах; не носите деньги в открытых карманах, кошельках, полиэтиленовых пакетах; не оставляйте ценные вещи и деньги на видном месте в отеле, автобусе, ресторане; паспорт (его копию) необходимо всегда иметь при себе.

Контрольные вопросы

1. Кратко охарактеризуйте содержание трех уровней менеджмента безопасности на автомобильном транспорте.
2. Какие требования предъявляются к изготовителю автотранспорта и автотранспортному предприятию?
3. Какую ответственность за безопасность автобусных перевозок несет турфирма, организующая автоперевозку или автобусный тур? За счет чего достигается безопасность?
4. Какие практические советы должен дать туристу представитель турфирмы для обеспечения комфорта безопасности автобусного тура?

ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА И СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ

4.1. Зоны безопасности и классификация технических средств

Для расширения возможностей всесторонней защиты туристских предприятий от вероятных угроз используются разные технические средства. Основная их задача – ограничить доступ, реагировать на все случаи нештатной ситуации, возникающей на охраняемой территории, передать информацию о нарушениях в службу безопасности с любой точки территории. При этом **на охраняемой территории выделяют 6 основных зон:**

- зона I – периметр территории перед зданием;
- зона II – периметр территории самого здания;
- зона III – гостиничные номера, развлекательные центры и различные помещения для приема посетителей (номера, бизнес-центры, комнаты для переговоров и т. д.);
- зона IV – кабинеты сотрудников и коридоры;
- зона V – кабинеты руководства, конференций;
- зона VI – хранилища ценностей и информации; компьютерные средства.

При контроле за процессами, происходящими в различных зонах, и их охране, при обеспечении задач, стоящих перед службой безопасности туркомплексов и гостиниц, **применяются следующие технические средства и системы** (рис. 4.1):

- а) простые технические средства охраны и ограничения доступа (двери, замки, сейфы, ограждения и т. д.) – средства технической укреплённости объекта;
- б) технические системы безопасности, включающие:
 - системы пожарной сигнализации;
 - системы охранной сигнализации и системы контроля и ограничения доступа;



Рис. 4.1. Классификация технических средств и систем обеспечения безопасности туристских предприятий

- системы телевизионного наблюдения;
- технические средства и системы защиты информации;
- интегрированные комбинированные системы обеспечения безопасности;
- комплексные компьютерные системы автоматизации гостиниц и туристских комплексов.

4.2. Простые технические средства охраны и ограничения доступа (укрепленности объекта)

Средства технической укрепленности объекта позволяют при минимальных затратах обезопасить объект от прихода непрошенного гостя, уберечь имущество. Они представляют собой различные механические заграждения, препятствующие проникновению на охраняемую территорию посторонних людей.

К ним относятся: внешние ограждения, решетки, металлические двери, замки, жалюзи, ставни, турникеты, шлагбаумы и т. д. Основное их назначение – увеличить время проникновения на охраняемый объект, создать ощущение неприступности, заставить преступника отказаться от своих намерений.

Простые технические средства недороги, но универсальны. При соблюдении правил использования они дают значительный эффект по обеспечению безопасности туристского предприятия.

Двери. Двери должны обеспечивать высокую степень защиты за счет собственной прочности и правильной установки. Стальная дверь является серьезным препятствием при попытках проникновения в помещение и обеспечивает высокую степень защиты при ее правильном использовании. Стальные двери выпускаются как отечественными, так и зарубежными производителями.

Двери зарубежных производителей обладают десятками степеней защиты, однако при неправильной установке преступникам удается открыть их. Преступники изучают устройство стальных дверей и используют слабые места их конструкций. Поэтому при выборе дверей необходимо проверить жесткую фиксацию элементов затвора при закрытом замке.

Ответственные участки стальных дверей в месте расположения петель и замка должны защищаться дополнительно. Здесь могут использоваться материалы с содержанием вольфрама для препятствия высверливанию. Дверное полотно стальной двери не должно содержать наружных сварных швов. Пространство между обшивкой дверного полотна должно заполняться звукопоглощающим, пожаробезопасным, теплоизолирующим материалом. Для этой цели может использоваться, например, вакуумный пакет или базальтовое волокно. Вакуумный пакет состоит из двух пластин стекла, из пространства между которыми откачан воздух. Он обладает наилучшей звуко- и теплоизоляцией. Стальные двери с вакуумными пакетами обычно оборудованы шлейфом охранной сигнализации.

Замки. В вопросах обеспечения безопасности замки играют первостепенное значение. Традиционные механические замки не обеспечивают необходимой защиты. Поэтому для увеличения степени защиты механические замки объединяют с устройствами набора кода или считывателями магнитных и электронных карточек. Степень защиты замка должна соответствовать защищенности двери, поскольку не имеет смысла ставить сложный замок на непрочную дверь.

Кодовые замки могут быть механическими и электронными. Любой замок электронным называется условно, так как запирающая часть остается механической.

Механические кодовые замки обладают меньшей степенью защиты, чем электронные. В простых механических кодовых замках последовательность набора цифр не имеет значения. Это уменьшает количество комбинаций набора и снижает защиту таких замков. Для многих помещений требуются простые, надежные и эффективные средства ограничения доступа. Новые кодовые замки удовлетворяют этим условиям. Но использование только кодовых замков ограничено из-за того, что достаточно легко определить цифры набираемого кода. Например, нанесением на клавиши поля мела (при наборе кода мел стирается на тех клавишах наборного поля, которые нажимались) или путем «нечаянного» подсмотра кода. Поэтому при использовании кодовых замков один из способов повышения степени защиты – периодическая смена кода. При этом коды не должны повторяться. Для затруднения попыток подбора кода в электронных кодовых замках устанавливается время набора.

Электронные замки имеют различные исполнения (рис. 4.2), обеспечивают более высокую степень защиты и имеют ряд других преимуществ перед механическими (рис. 4.3). В электронных замках число комбинаций не ограничено и достигает миллионов. При необходимости строгого контроля посещения помещений электронные замки подключаются к системам охраны. Такой замок оснащается жидкокристаллическим дисплеем и может программироваться для организации ограниченного доступа в помещении. Электронные замки могут оснащаться карточками и миниатюрными автономными принтерами для регистрации времени посещения, которые представляют собой еще одну степень защиты. Отели от 3-х звездочек и более оборудуются главным образом системами электронных карточных замков, в сочетании с последними достижениями электроники с надежной, проверенной временем механикой.

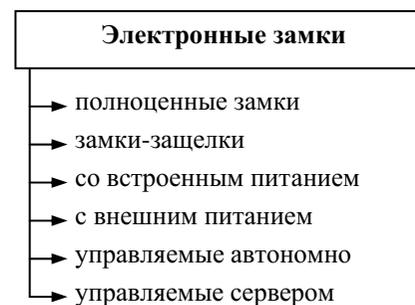


Рис. 4.2. Варианты электронных замков

Ключом от карточного замка служит пластмассовая карточка с магнитным кодом для занесения данных о пользователе. Карточки-ключи, стираемые и программируемые, позволяют произвести повторное их кодирование. Срок действия кодированных карточек ограничен, т. е. по истечении кодированного времени карточки должны заново кодироваться для продления срока их действия. Доступ в помещения может ограничиваться как в пространстве, так и во времени. На карточку можно кодировать данные, отличающиеся в зависимости от пользователя карточки: стандартная карточка гостя; личная карточка (дежурного, уборщицы и пр.); карточка аварийного выхода; карточка обслуживающего персонала.

В начале 2002 г. московские отели международной гостиничной сети Marriott («Гранд», «Аврора Ройял», «Тверская») перешли на систему электронных замков. Пластиковый ключ, снабженный магнитной лентой, программируется каждый раз при регистрации гостя, а при выписке гостя код замка изменяется. На пластиковом ключе нет информации о гостиничном номере и фамилии гостя, что обеспечивает дополнительную безопасность при утере ключа. Кроме собственного номера комнаты, пластиковый ключ обеспечивает проход на тот жилой этаж гостиницы, на котором расположен этот номер. На другие этажи гостиницы доступ невозможен. Эта мера служит ограничением доступа посторонних лиц в жилую зону отеля.

Электрозаселки представляют собой ответную часть замка и используются совместно с обычным механическим замком. При подаче управляющего напряжения разблокируется фиксатор электрозаселки и дверь может быть открыта при выдвинутом положении ригеля механического замка. При этом используемый

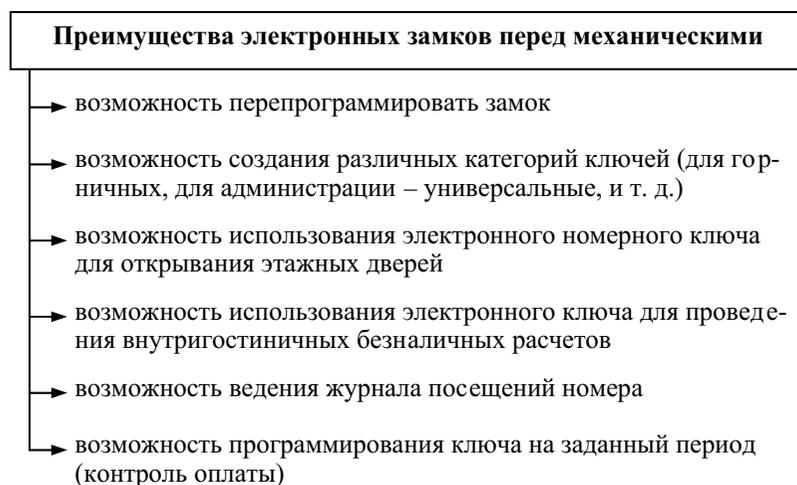


Рис. 4.3. Основные преимущества электронных замков

механический замок не должен открываться снаружи поворотом ручки. При наличии ручки с внутренней стороны двери она может быть открыта изнутри поворотом ручки без подачи управляющего напряжения на защелку. Специальные модели соленоидных замков и электрозамков предназначены для оборудования аварийных выходов. Такие замки открываются при пропадании питающего напряжения.

При выборе модели замка необходимо учитывать, какие помещения и для каких целей предполагается оборудовать. При этом необходимо учитывать: массу, конструкцию, материал двери, требуемую интенсивность использования, различные функциональные особенности системы, включающей замок. Все это определяет надежность и долговечность работы электрозамка.

Доводчики дверей (закрыватели) служат для принудительного закрывания двери и обеспечивают надежную работу электрозамков. Регулирующие клапаны позволяют выбрать требуемую скорость закрывания двери. Для дверей различного размера можно подобрать соответствующий доводчик. Модели также отличаются конструктивным исполнением, дизайном, рядом дополнительных функций: фиксация двери в положении «открыто», ускорение в завершающей фазе закрывания – «прихлоп» и др.

Электромеханические турникеты являются традиционными исполнительными механизмами систем контроля доступа, обеспечивающими проход «по одному». Они применяются для оборудования входов в помещения или ограничения входа в отдельные части помещений либо на территорию. Для управления электромеханическими турникетами могут использоваться пульта ручного управления, а также любые устройства контроля доступа: считыватели карточек различного типа, электронные ключи, радиобрелки, клавиатуры, приемники жетонов и т. д. Это позволяет включать турникеты в состав сетевых компьютеризированных систем контроля доступа.

Турникеты весьма разнообразны: от миниатюрных до моделей высокой степени секретности и скоростных моделей с очень высокой пропускной способностью. Наиболее популярные модели турникетов: турникеты-триподы, турникеты-«вертушки» (роторные), турникеты-калитки.

Турникеты-триподы с тремя преграждающими планками применяются для оборудования проходной здания и осуществления контроля с целью пресечения допуска посторонних на предприятие. Они разделяют поток людей по одному, обеспечивая при этом высокую пропускную способность. В режиме однократного прохода через турникет в разрешенном направлении может пройти один человек, после чего турникет автоматически возвращается в закрытое положение. При необходимости пропуска группы лиц устанавливается режим многократного прохода в нужном направлении. Направление прохода высвечивается на табло. В случае экстренных ситуаций возможна механическая разблокировка преграждающих планок. При отсутствии сетевого питания турникет переходит на работу от аккумулятора.

Роторные турникеты («вертушки») предназначены для регулирования входа/выхода, где необходимо полное или почти полное перекрытие зоны прохода. Они могут быть различными по высоте: от поясных до турникетов в полный рост. Степень защиты весьма высока, они могут работать в автономном режиме с управлением от пульта охранника, а также в составе систем контроля доступа. В режиме однократного прохода через турникет в разрешенном направлении проходящий толкает преграждающие планки в этом направлении, после чего происходит автоматический доворот «вертушки» в исходное закрытое положение. При необходимости пропуска группы лиц устанавливается режим свободного прохода. В случае экстренных ситуаций воз-

можно механическая разблокировка преграждающих лопастей с помощью ключа. При отсутствии сетевого питания турникет переходит на работу от аккумулятора.

Турникеты-калитки используются для организации свободного прохода в одну сторону и запрета прохода в другую сторону, а также для организации свободного выхода. Калитки можно использовать в системах контроля доступа, но для более полной защиты необходимо подключать к калиткам датчики прохода и организовывать дополнительный контроль. Эти турникеты не разделяют поток людей по одному, и после открытия калитки через нее могут пройти несколько человек. Автоматическая электромеханическая калитка с приводом автоматически распахивается по команде с пульта охраны или при срабатывании датчика. Створку при необходимости можно придержать или толкнуть быстрее. Электромеханическая калитка без привода управляется от пульта, но при проходе створка отводится рукой. Механическая калитка не имеет возможности дистанционного управления и просто механически обеспечивает свободный проход в одну сторону и запрет прохода в другую. После прохода человека створка калитки любой модели автоматически возвращается в исходное положение и блокируется. В экстренных случаях калитку можно открыть обычным ключом, а створку повернуть рукой, освободив проход.

Ограждения. Ограждения предназначены для охраны периметра территории туристского предприятия, для формирования потоков людей, ограничения зон прохода через проходные. Ограждения выполняются в едином дизайне с турникетами, а в качестве заполнения используются тонированные или зеркальные стекла с нанесением, например, логотипа предприятия.

Автоматические шлагбаумы и ворота. Автоматические шлагбаумы очень часто используются для оперативного управления потоком автотранспорта, регулирования въезда/выезда на автомобильные стоянки, территории гостиниц и турпредприятий.

Для автотуристов одним из главных достоинств отеля является наличие охраняемой стоянки если не в подземном гараже гостиницы, то хотя бы в непосредственной близости от нее. Сегодня трудно представить современный отель без автостоянки, оборудованной автоматическими воротами или шлагбаумом. Эти средства автоматизации не только подчеркивают престиж гостиницы, но и являются знаком уважения к своим клиентам, оставляющим автомобили под охраной. Кроме автоматических ворот и шлаг-

баумов, парковочные площадки при гостиницах оборудованы профессиональной системой видеонаблюдения, прожекторами с детекторами движения, которые автоматически обнаруживают нарушителей спокойствия при их приближении к такому детектору на несколько метров. Детекторы в фонарях наружного и внутреннего освещения при приближении движущегося объекта включаются автоматически, что позволяет экономить электроэнергию.

Автоматический шлагбаум состоит из стойки с силовым механизмом, стрелы и электронного блока управления. По принципу действия шлагбаумы могут быть электромеханическими и гидравлическими. В суровых климатических условиях надежно и бесперебойно работают электрогидравлические, а не электромеханические приводы ввиду полной герметичности системы электрогидравлических приводов и использования гидравлической жидкости с очень низкой температурой замерзания. Электромеханические приводы применяются в южных регионах. Длина стрелы шлагбаума может достигать нескольких метров, а для перекрытия широких проездов можно использовать два шлагбаума, установленные навстречу друг другу и работающие синхронно. Важным параметром шлагбаума является время его открытия/закрытия. Управление шлагбаумом может осуществляться дистанционно от кнопки считывателя карточек, кодовой клавиатуры или с помощью миниатюрного радиобрелка. К блоку управления могут подключаться различные элементы обеспечения безопасности проезда: фотоэлементы, индукционные металлодетекторы для фиксации факта присутствия автомобиля в заданной зоне проезжей части.

Решетки. Для защиты окон, вентиляционных каналов, каналов других коммуникаций и т. д. используют каркасные и бескаркасные решетки.

Особое внимание следует уделять защите легкодоступных окон. К легкодоступным относятся окна, расположенные:

- на небольшой высоте с плохо просматриваемой стороны здания;
- в непосредственной близости от пожарных лестниц;
- в неосвещенных местах и т. п.

В помещениях, оборудованных охранной сигнализацией, решетки рекомендуется ставить с внутренней и наружной стороны окна с тем, чтобы преступники не могли быстро проникнуть в помещение, не нарушив целостность сигнализации.

Окна подвалов должны защищаться прочными стальными бескаркасными решетками. Но окна жилых помещений турпредприятий не совсем эстетично оборудовать решетками. К тому же это противоречит правилам пожарной безопасности, поэтому лучше уделить внимание стеклу.

Защитное стекло. Стекло является хрупким материалом, обладающим высокой твердостью и низкой вязкостью. Показатель твердости стекла выше среднего показателя твердости для сталей, но в целом прочность стекла за счет низкого показателя вязкости значительно ниже, чем прочность стали. Технология производства защитных стекол заключается в следующем. Стекло делается многослойным – набирается пакет из тонких стекол, между которыми прокладывается пленка из поликарбоната. Склеивается пленка со стеклом с помощью эластичного слоя толщиной 2 мм, который компенсирует напряжение, возникающее при температурных колебаниях. Такие стекла нельзя разбить с одного удара. Они классифицируются по трем категориям на основе того, сколько ударов потребуется, чтобы пробить в стекле четырехугольное отверстие, длина стороны которого равна 400 мм. Количество ударов лежит в пределах 30–70 при толщине стекла 16–24 мм. При изготовлении в стекло может быть встроен сигнализационный индикатор, подающий сигнал сразу при появлении трещин.

Сейфы. Сегодня это самое надежное средство для хранения различных ценностей. Самые надежные хранилища – банковские сейфы. В настоящее время выбор сейфов необычайно широк. Конкуренция на этом секторе рынка очень сильна – целый ряд фирм предоставляет предпринимателям возможность выбрать то, что необходимо для каждого конкретного случая. Более того, есть фирмы, которые производят сейфы по размерам и эскизам заказчика.

Сейфы в гостиницах, безусловно, нужны. Ими должны быть оборудованы номера, офисные помещения, места регистрации и другие помещения, где хранятся материальные, информационные и прочие ценности. Многие гостиницы от 3-х звездочек и выше отводят помещения под камеры хранения, оборудованные сейфами-ячейками. Сейфы являются средством безопасности не только от хищений, но выручают и в чрезвычайных ситуациях: пожары, землетрясения, наводнения и т. д. Для этого существуют сейфы несгораемые и влагонепроницаемые. Выбирая сейф, надо обратить внимание на его цену. Отечественный банковский сейф, соответствующий требованиям Центробанка по 4 классу устойчивости ко взлому (170–200 литров), должен стоить около 2 тыс.

долл. (иностранной на порядок дороже). Нужно убедиться, что изделие соответствует стандарту (по сейфам это ГОСТ Р 50862-96). Все отечественные изделия имеют российский сертификат, выданный ОСИ МЗ (орган сертификации изделий и материалов броневой и противорадиационной защиты) при НИИСтали.

Переговорные устройства. Переговорные устройства на входных дверях не позволяют посторонним беспрепятственно зайти в помещение. Внутренняя селекторная связь позволяет оперативно связаться с сотрудниками или оповестить клиентов. Такие устройства не только защищают, но и экономят массу времени.

Мобильные переговорные устройства применяются там, где нет линий стационарной аудиосвязи, с использованием имеющихся в зданиях коммуникаций. Модели переговорных устройств серии WI фирмы «СОММАХ» позволяют при подключении к сети переменного тока организовать селекторную двухканальную связь для 5–6-ти абонентов. При этом нет необходимости прокладывать кабель. При сосредоточении большого количества радиотелефонов в гостиницах создаются взаимные помехи переговорам. Система селекторной связи лишена таких недостатков.

Расстояние между абонентами селекторной связи может составлять до 300 м (при больших расстояниях устанавливаются дополнительные усилители), а их количество для одной станции – 90. Каждому абоненту селекторной связи устанавливается аудиодомофон или громкоговорящее переговорное устройство.

Аудиодомофоны выполняют следующие функции:

- связь с дверным переговорным устройством и открытие замка двери;
- связь с другими аудиодомофонами;
- индикация занятой линии и автоматическое соединение с абонентом после освобождения линии;
- поиск нужного абонента по всем аудиодомофонам.

4.3. Технические системы обеспечения безопасности туристских предприятий

Технические системы обеспечения безопасности туристских предприятий разнообразны (рис. 4.1) и очень динамично развиваются. Они предназначены:

- для своевременного предупреждения сотрудников службы безопасности о возможных нарушениях периметра охраняемого объекта, об отклонениях от заданных условий;

- своевременного отслеживания нарушителя на разных стадиях его продвижения к цели;
- решения задач автоматизации контроля состояния зон защиты объекта, дистанционного визуального контроля;
- оперативного изменения степени защищенности охраняемого объекта;
- автоматического протоколирования событий, проходящих в зонах защиты объекта, несанкционированных изменений в случае проникновения в зоны защиты в результате действий службы охраны;
- решения задачи контроля лояльности и добросовестности персонала туристского предприятия.

4.3.1. Системы охранной сигнализации

Предназначены для звуковой или световой сигнализации сотрудникам службы безопасности туристского предприятия о попытке проникновения на охраняемый объект посторонних лиц, указания точного места нарушения и маршрута продвижения нарушителя. Для этого территория ТП разбивается на зоны охраны: гостиничные номера, кабинеты, складские помещения, бизнес-центр и т. д. При нарушении нормального режима в пределах охраняемой зоны срабатывает датчик, фиксирующий нарушение (открытие двери, замка, разбитие стекла и т. д.).

Системы охранной сигнализации фиксируют факт несанкционированного доступа на охраняемую территорию путем передачи сигнала тревоги от датчика на пульт охраны и включения исполнительных устройств (звуковой, световой сигнализации). Системы охранной сигнализации (рис. 4.4) включают: датчики; пульт-концентратор; исполнительные устройства.

Датчик – чувствительный элемент, преобразующий контролируемый параметр в электрический сигнал. Датчики для систем охранной сигнализации регистрируют и контролируют неэлектрические величины. Для увеличения надежности датчиков используются цифровые методы обработки сигналов.

Датчики объединяются в зоны от 2 до N. Под зоной понимается один или несколько (m) датчиков, охраняющих определенный объект или участок объекта.

В системах охранной сигнализации используются датчики следующих типов: пассивные инфракрасные датчики; датчики разбития стекла; активные инфракрасные датчики движения и присутствия; фотоэлектрические датчики; микроволновые датчики;

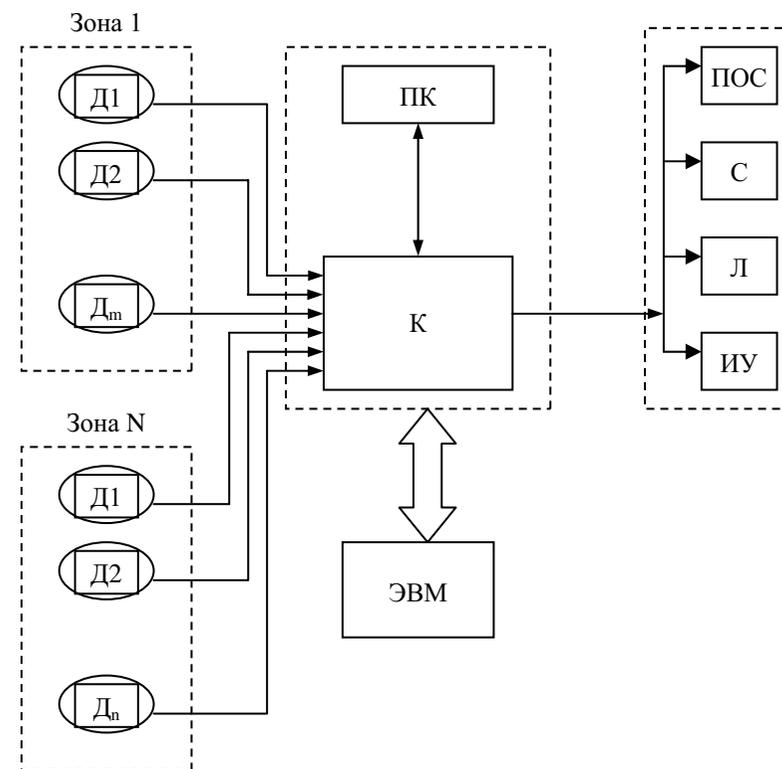


Рис. 4.4. Структурная схема системы охранной сигнализации:

Д – датчик; К – концентратор; ПК – пульт концентратора;
ИУ – исполнительное устройство; ПОС – панель отображения сигнала;
С – сирена; Л – лампочка

ультразвуковые датчики; вибродатчики; датчики температуры; датчики наличия паров и газов; магнитные (герконовые) датчики; шлейфы.

Пульт-концентратор – центральное устройство системы охранной сигнализации. Он выполняется на базе микропроцессора. Все функции системы определяются программой микропроцессора. Параметры программ задает пользователь (в зависимости от его полномочий) со специального пульта. Сигналы тревоги с пульта-концентратора поступают на панель отображения сигналов охраны и на исполнительные устройства, в качестве которых могут выступать сигнальные лампочки в различных помещениях,

сирены и другие устройства в зависимости от характера помещения. Пульты-концентраторы могут подключаться к персональным ЭВМ для обработки и регистрации сигналов тревоги, автоматического анализа состояния датчиков и функционирования всей системы. Пульты-концентраторы могут принимать и передавать сообщения по телефонной сети через коммуникационный модуль в автоматическом режиме.

Большинство систем охранной сигнализации дополняются датчиками пожарной безопасности. Наиболее развитые системы могут включать другие подсистемы и дополняться, например, пультами дистанционного управления.

По способу подключения датчиков к пультам-концентраторам охранные устройства разделяются на проводные и беспроводные. В проводных системах связь между всеми устройствами системы осуществляется по кабелю. При высокой надежности проводных систем они менее гибкие, чем беспроводные. В беспроводных системах каждый датчик оснащается собственным передатчиком, а пульт-концентратор – многоканальным приемником. Приемник и передатчик могут быть встроенными либо выполненными в виде отдельных модулей. Беспроводные системы более удобны при монтаже и использовании. Они могут дополняться сервисными устройствами дистанционного управления. Однако беспроводные системы обладают большей степенью вероятности ложных срабатываний. К тому же в местах с высоким уровнем промышленных радиопомех устойчивость беспроводных систем охранной сигнализации ниже.

Дальность связи датчик – главный пульт, как правило, составляет от 30 до 300 м для стандартных систем и до 3 км для систем увеличенного радиуса действия. Надежность связи определяется характеристиками приемника и передатчика, архитектурой здания и уровнем промышленных радиопомех.

В системах охранной сигнализации процесс снятия-постановки помещений на охрану должен быть дифференцирован, чтобы каждое помещение имело свою собственную сигнализацию с отдельным пультом управления и без доступа к соседним. Это достигается путем объединения нескольких охраняемых зон в одну группу, которая будет содержать все помещения данного отделения и иметь возможность управления и контроля за всеми зонами в целом и каждой в отдельности, что позволяет осуществлять постановку-снятие охраны отдельной зоны: коридор, номер, отдельный кабинет. В случае срабатывания датчика на дисплее центрального пульта охраны высвечивается сообщение о том,

в каком помещении это произошло. Это сокращает время на выявление и устранение причины тревоги сотрудниками службы безопасности. Система также должна подавать сигнал в случае возникновения короткого замыкания или обрыва линии. Сигнал об обрыве линии будет подан даже в том случае, если система не находится в системе охраны.

Надежность системы обеспечивается автоматической диагностикой состояния всех ее частей, отображением конкретных физических параметров на экране дисплея (напряжение, сопротивление и т. д.). В случае отклонения параметров от заданной нормы немедленно выдается соответствующее сообщение, что позволяет проводить своевременные профилактические мероприятия. Все события и изменения в параметрах системы автоматически заносятся в протокол, который автоматически или по запросу представителя службы безопасности может быть выведен на принтер. Система охранной сигнализации должна иметь резервный источник питания для обеспечения постоянного функционирования системы безопасности, т. е. даже в случае, если злоумышленник обрежет все силовые кабели.

В настоящее время применяются системы охранной сигнализации следующих видов: контактные, инфракрасные, ультразвуковые и микроволновые, микрофонные, электромагнитные.

Контактные системы сигнализации – это системы сигнализации с током, проходящим через провод или полосу металлической фольги. Когда окно или дверь, защищенные таким образом, открыты, провод и контакт фольги обрываются, прерывают поступление тока и включают систему сигнализации. Несмотря на то, что данный тип системы прост по конструкции и довольно дешев, нарушитель может зашунтировать ток, используя свой собственный провод. Кроме этого, он может обойти всю систему, обрезая провода, проложенные по периметру.

Инфракрасные системы – это системы, применяющие инфракрасный луч света на запретной линии пересечения. Этот тип системы надежен и прост в обращении. Система используется в зонах, которые нельзя закрыть при помощи дверей или стен. Она также может быть использована для обнаружения пожара.

Ультразвуковые и микроволновые системы сигнализации – это системы, которые передают сигнал в помещение, а затем прослушивают отраженный сигнал: любое движение в комнате исказит сигнал и включит звуковую сигнализацию. При помощи этих систем можно обнаружить присутствие нарушителя, но если он двигается медленно или ползет ниже столов и стульев, он может

обойти систему сигнализации. Кроме того, некоторые материалы поглощают звук и, если много предметов, изготовленных из такого материала, это создаст трудности в использовании системы. Воздушные потоки, создаваемые кондиционерами и отопительными приборами, также могут привести к ложному срабатыванию системы сигнализации.

Системы, определяющие звуки с использованием микрофона, легко включаются от вибрации и шума, идущего с улицы или от пролетающих самолетов. Поэтому их можно применять только в отдельно стоящих зданиях или на удаленных объектах. Частые ложные срабатывания системы могут заставить охранников уменьшить уровень чувствительности, тем самым позволив нарушителю пробраться незамеченным. Кроме того, необходимо помнить, что любой микрофон, установленный в помещении, может быть использован как подслушивающее устройство. Сотрудники службы безопасности смогут подслушивать разговоры в помещениях, защищенных такой системой.

Электромагнитные системы сигнализации создают электронное поле вокруг незаземленного металлического объекта и издают сигнал предупреждения при нарушении этого поля. По сравнению с вышеупомянутыми системами данная охранная система имеет меньше недостатков.

4.3.2. Системы телевизионного наблюдения

Системы телевизионного наблюдения предназначены для визуального наблюдения с единого поста охраны всей охраняемой территории.

Они включают следующие функциональные части: черно-белые или цветные телекамеры, устанавливаемые как в помещении, так и на улице; черно-белые или цветные мониторы; пульта управления, которые обеспечивают управление работой системы; (количество пультов в системе определяется в зависимости от числа рабочих мест, откуда может производиться телевизионный просмотр охраняемой территории); коммутаторы, которые позволяют осуществлять поочередный контроль с различных видеокамер на один монитор; видеомagneтофоны для записи изображения на кассету; видеопринтеры для фиксации отдельных изображений; детекторы движения, которые привлекают внимание охраны в случае какого-либо движения, возникающего в поле зрения камеры, т. е. при проникновении постороннего в охраняемую зону на экране монитора начинает мигать маркер в зоне срабаты-

вания сигнализации; квадратор – прибор, который обеспечивает получение изображения с нескольких камер одновременно на один монитор; мультиплексор – прибор, дающий возможность записи на видеомagneтофон с нескольких камер одновременно. Видеокамеры часто устанавливаются на поворотных устройствах, управление которыми может осуществляться оператором с пульта или в автоматическом режиме в сочетании с сигналами детектора движения. Чувствительность камер достаточно высокая, они могут использоваться при освещении 0,05 люкса (это видимость при свете звезд).

Параметры системы теленаблюдения выбираются в соответствии с характеристиками контролируемых объектов, исходя из задач наблюдения. Выбор состава системы телевизионного наблюдения производится с учетом следующих факторов: количество контролируемых объектов на туристском предприятии; скорость реакции системы; стоимость; простота управления и возможность работы в ведомом режиме; надежность; гибкость. Параметры элементов системы теленаблюдения выбираются в соответствии с характеристиками объектов: размеры объектов; среднее расстояние до объектов; скорость перемещения объектов; условия освещения объектов. Максимальное количество одновременно отображаемых камер определяется в каждом случае соотношением количества мониторов и возможностями устройств обработки видеoinформации. Некоторая часть камер отображается одновременно, а остальные просматриваются в режиме пролистывания. Мониторы и оборудование обработки видеосигналов устанавливаются в дежурных помещениях, помещениях службы безопасности или у сотрудников фирмы, курирующих службу безопасности. В компьютерных системах на одном мониторе отображается не более 16 камер. При большем числе камер размеры отдельных изображений сильно уменьшаются, а видеоканалы переключаются в режиме пролистывания блоками до 16 камер одновременно. Наглядность представления оперативной обстановки выше в системах с большим количеством мониторов, так как при этом возможно отображение всех камер одновременно с изображением нужного размера.

Скорость обработки видеoinформации близка к обработке в масштабе реального времени и при оптимальном составе средств обработки видеoinформации не зависит от количества камер. В компьютерных системах скорость обработки видеoinформации уменьшается по мере роста количества камер. Методы цифровой обработки позволяют улучшать видеоизобра-

жение, фильтровать шумы, выделять и исследовать отдельные детали.

Сегодня гостиницы, рестораны, развлекательные комплексы стали реальными центрами отдыха, привлекающими к себе внимание огромного количества обеспеченных людей. Поэтому для создания комфортных условий отдыха и работы клиентов владельцам и администрации необходимо особое внимание уделять обеспечению безопасности, начиная от охраны автомобиля клиента на стоянке и заканчивая контролем за соблюдением норм поведения в помещениях. Помочь решить эти проблемы призвана система видеоконтроля. Современные системы являются гибкими и способны к постепенному расширению от простого видеоконтрольного комплекса (1–2 камеры) до сложной и разветвленной видеоохранной системы с круглосуточной записью всего произошедшего на видеорегистратор, что в дальнейшем позволяет в любой момент воспроизвести записанную на видеопленку ситуацию и произвести оценку правомерности действий персонала и посетителей. Телекамеры могут быть установлены как открыто, так и в закамуфлированном виде (в детали интерьера: часах, картине, элементах отделки).

Например, телекамера может быть установлена в дверном глазке входной двери гостиничного номера. Такую телекамеру предлагает Центр промышленного телевидения «ОНИКС». Видеоглазок состоит из миниатюрной видеокамеры и специальной насадки на объектив в виде дверного глазка и подключается к одному или нескольким телевизорам. Устанавливается на входной двери вместо дверного глазка. Насадка-глазок на объектив телекамеры изготовлена в соответствии с последними достижениями оптической технологии. Отличные характеристики телекамеры обеспечивают качественную картинку на телеэкране даже в условиях плохой освещенности, а при использовании инфракрасной подсветки – и в полной темноте. Внешне видеоглазок ничем не отличается от стандартного дверного глазка. Только видеоглазок позволяет увидеть, что происходит за дверью, на лестничной площадке, около лифта, так, что посетитель об этом не догадается.

Пример установки системы видеонаблюдения для небольшой гостиницы приведен на рис. 4.5.

Со средствами теленаблюдения в гостиницах можно переусердствовать, и тогда у гостя нарушится баланс между комфортом и безопасностью. Гость не будет чувствовать себя комфортно, если будет постоянно ощущать на себе око телекамеры. Дос-

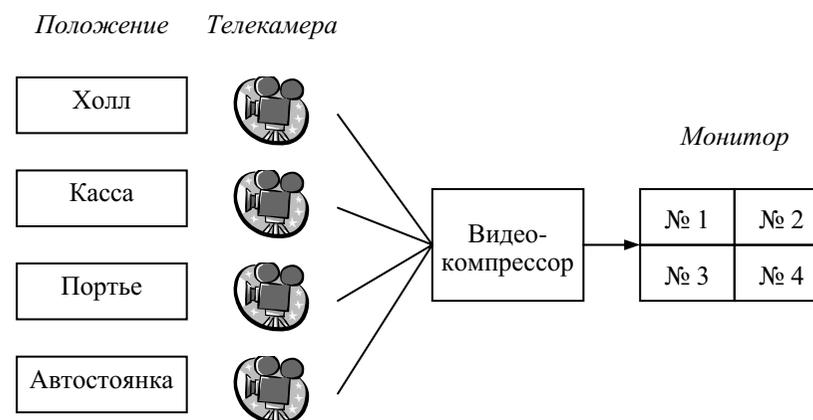


Рис. 4.5. Пример системы теленаблюдения в малой гостинице

таточно установки незаметных телекамер в нескольких ключевых местах.

Система видеоконтроля гостиницы позволяет:

- вести круглосуточный визуальный контроль и видеозапись всех событий;
- контролировать главный подъезд;
- обеспечивать безопасность автомашин клиентов на автостоянке;
- обеспечивать сохранность имущества;
- проверять лояльность персонала гостиницы и обеспечивать контроль качества обслуживания клиентов (в ресторане, гостинице);
- контролировать мероприятия, проводимые в конференц-зале;
- контролировать безопасность лифтов и переходов.

4.3.3. Системы контроля и ограничения доступа

С помощью системы ограничения доступа осуществляется автоматический контроль доступа в различные помещения турпредприятия как гостей, так и персонала. Идентификация пользователя (гостя, сотрудника) происходит посредством магнитной или электронной карточки. Если карточка теряется, ее сразу же нужно аннулировать. Таким образом исключается опасность несанкционированного доступа при помощи потерянной или украденной карточки. Контроль доступа препятствует: воровству,

в том числе личных вещей; саботажу; шпионажу; умышленному повреждению имущества. Он создает барьер для «любопытных». Система контроля доступа должна отвечать требованиям ГОСТов 26342-82; 12.2.007.0; 12.2.004 (сертификат соответствия Госстандарта России № 561839) и ИСО 9000.

Система контроля и ограничения доступа должна решить две основные задачи:

а) для гостя – обеспечить максимально возможный уровень комфорта и безопасности;

б) для ТП – обеспечить максимальную степень защиты материальной части при одновременном снижении эксплуатационных затрат.

Системы контроля доступа включают: устройства ввода информации (считыватели), контроллеры, управляющую ЭВМ и исполнительные устройства.

Считыватель воспринимает информацию, записанную на карточке. Кроме этого, он может выполнять дополнительно следующие функции: управлять открытием двери; контролировать время, в течение которого дверь открыта; контролировать одну зону сигнализации.

Контроллер – устройство управления считывателями, вырабатывающее сигналы разрешения доступа на основании принятой информации. Контроллеры могут рассчитываться на управление 2–8 считывателями. Считыватели с контроллерами объединяются в систему ограничения доступа, которая управляется специализированным контроллером или ЭВМ. Для того чтобы попасть на охраняемую территорию, необходимо набрать идентификационный код или провести ключом-картой через устройство идентификации – считыватель. Сигнал от считывателя поступает на контроллер. Контроллер фиксирует запрос и предпринимает решение о предоставлении доступа. Если разрешение на доступ получено, подается сигнал на срабатывание исполнительного устройства.

К исполнительным устройствам относятся: электромеханические замки; калитки и турникеты; шлюзовые кабины; шлагбаумы; электромеханические приводы открывания ворот; контроллеры лифтовых кабин. Считыватели системы монтируют в двери, раме двери, перегородке/стене и кабине лифта таким образом, чтобы они были полностью скрыты от глаз. В оформлении считывающих элементов учитываются эргономические и эстетические требования. Ядро системы располагается на защищенном участке.

Магнитные карточки обладают слабой защищенностью. При желании информацию с карточки можно переписать. Такие карточки самые дешевые, но обладают низкой надежностью.

Вигинд-карточки (WIEGAND) содержат определенным образом ориентированные намагниченные проволочки. При изготовлении таких карточек осуществляется намагничивание проволочек магнитным полем. Положение проволочек фиксируется, и определяется код, присущий данной карточке. Подделать такую карточку очень сложно.

Проксимити-карточки (Proximity) содержат микросхему (чип) с записанной в ней информацией. Такие карточки считываются на расстоянии до 90 см. Карточки бывают активные и пассивные. В пассивных карточках информация записывается один раз при изготовлении. Активную карточку можно перепрограммировать. Электронные карточки наиболее удобны в обращении.

Кроме того, устройства ввода информации могут быть построены на использовании карточек DALLAS TOVCHEKEY, клавиатуры для набора кода, биометрических датчиков и инфракрасных лучей системы MARLOX. Система должна быть спроектирована таким образом, чтобы любые типы устройств ввода могли в ней совмещаться.

По принципу построения системы контроля и ограничения доступа делятся на автономные и сетевые с централизованным управлением.

В автономной системе каждый замок работает как отдельная независимая единица, имеет свой собственный источник питания (батарею), электронный и считывающий модуль, часы и независимую память. Благодаря этому обеспечивается простота монтажа и запуска системы (не требуется проводить дорогостоящие работы по прокладке информационных или иных кабелей по всему ТП), независимая устойчивая работа замков (не зависят от перепадов или отсутствия напряжения в сети, загруженности информационного кабеля), простота обновления или расширения систем, низкая стоимость сервисного обслуживания; на замок нельзя воздействовать автоматически с центральной подсистемы управления. Информация заносится также при индивидуальном программировании каждого замка с помощью специализированных устройств.

Сетевые системы более сложные, но позволяют решить значительно больше задач по обеспечению комфорта безопасности гостя, обеспечению безопасности персонала и материальной части ТП. Пример такой системы приведен на рис. 4.6.

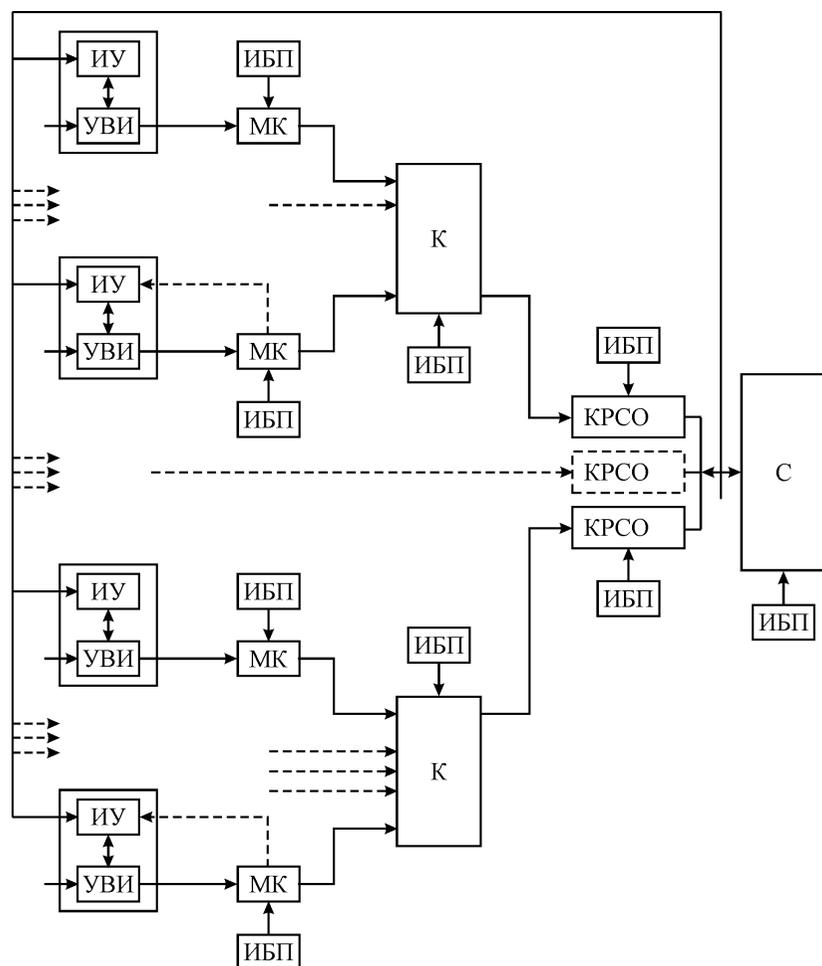


Рис. 4.6. Структурная схема разветвленной сетевой системы контроля и ограничения доступа большой гостиницы:

ИУ – исполнительное устройство; УВИ – устройство ввода информации; МК – микроконтроллер на несколько УВИ;
 К – контроллер («мастер» терминалов); КРСО – компьютерная рабочая станция оператора систем; С – сервер; ИБП – индивидуальный блок питания (источник бесперебойного питания)

Технический процесс вносит свои изменения, и для крупных (особенно) гостиниц в настоящее время актуален переход на се-

тевые системы. Производители систем стремятся осуществлять такой переход с минимальными затратами и потерями для гостиниц, которые уже имеют автономные системы. Для этого дверной электронный замок подвергается модернизации: к нему подключается приемопередатчик, устанавливается дополнительное оборудование, и подводятся провода связи с центральным компьютером.

Современные гостиничные системы контроля и ограничения доступа должны «уметь» выполнять следующие функции:

1. Реализовывать все возможные варианты работы гостиничного номера и обслуживания гостя по различным программам:

- поселение одного гостя в номере на определенное время с возможностью продления срока проживания;
- поселение семьи из двух и более человек, регистрирующихся и выписывающихся одновременно или в разное время;
- возможность заблаговременной выдачи ключей-карточек руководителям групп при поселении группы гостей;
- возможность сдачи одному гостю нескольких номеров с получением одной карты, открывающей все номера;
- возможность получения доступа в различные помещения гостиницы (ресторан, комната для завтрака, конференц-зал, фитнес-зал, сауна, автостоянка и т. д.) для получения дополнительных оплаченных услуг (включенных в стоимость номера);
- возможность занесения денег на карточку для упрощения оплаты дополнительных гостиничных услуг с помощью ключа-карточки;
- возможность организации индивидуально для гостя (владельца ключа) режима различных помещений по дням, недели и часам (т. е. в фиксированных временных зонах).

2. Реализовывать принципы разграничения статуса гостя и служащего гостиницы, чтобы по-разному реагировать на ключи гостя и персонала, расширить возможности анализа различных ситуаций по нарушению нормального режима.

3. Реализовывать принцип «новый гость – новая карта-ключ» на время поселения и автоматическое снятие кода ключа из гостиничной системы при отъезде.

4. Запоминать все возможные события, связанные с проходами в помещение через систему контроля, что позволяет в конфликтных ситуациях определить нарушителя (среди посетителей) или виновного / невиновного (среди персонала).

5. Запоминать все события по каждому из исполнительных устройств (замков и т. д.), по выдаче ключей-карточек, по всем

операциям, выполняемым в подсистеме управления, и операторам, исполняющим эти операции.

6. Осуществлять доступ к подсистеме управления только тому персоналу, в чьи служебные обязанности входит данная работа, и только на основе индивидуального пароля личной карты оператора.

7. Выдавать работникам отеля универсальные ключи-карты на те помещения, которые им необходимо посещать по служебным обязанностям, с ограничением по времени доступа (на время смены, например).

8. Производить ключи-карты номера только при поселении гостя и формировать код ключа по случайному закону, проверяя на совпадение с архивом кодов уже изготовленных ключей.

9. Обеспечивать возможность дистанционного блокирования персоналом гостиницы любого из гостевых ключей, а операторам и службе охраны – блокировать и ключи персонала гостиницы согласно установленному правилу иерархии.

Для решения основных перечисленных задач системы контроля доступа компьютерное программное обеспечение подсистемы управления должно иметь следующие возможности:

- организовывать и вести базу на всех сотрудников;
- выборочно заносить в память коды ключей;
- удалять из памяти коды ключей;
- устанавливать временные зоны, каждая из которых может иметь временные интервалы для организации режима посещения;
- организовывать режим посещения объектов для каждого владельца ключа в соответствии с одной из временных зон;
- организовывать режим посещения объектов по дням недели индивидуально для каждого владельца ключа;
- регистрировать время посещения объектов владельцами ключей;
- фиксировать попытки несанкционированного доступа на объект;
- хранить информацию о владельцах ключей и времени их прихода;
- осуществлять оперативный контроль за передвижением персонала на охраняемом объекте;
- накапливать информацию о времени посещения объектов в автоматическом режиме с заданным периодом обращения ПК к системам;
- изменять статус прохода (разрешен / запрещен) по каждой системе для всех ключей;

- получать сервисную информацию о состоянии систем;
- регенерировать рабочее состояние систем в случае возникновения аварийной ситуации;
- оперативно изменять данные владельцев ключей, их временные зоны, разрешение посещения объектов;
- осуществлять поиск информации по каждой системе для всех ключей;
- осуществлять поиск информации по каждому владельцу кодового ключа;
- формировать и печатать отчетные документы: список объектов; список владельцев ключей; статистику посещаемости объектов; посещение объектов конкретными владельцами ключа, а также всеми его владельцами.

Таким образом, при помощи компьютера можно быстро получить максимальное количество информации о состоянии охраняемого объекта и в случае необходимости принять своевременные меры для устранения нарушений.

Рассмотрим примеры распространенных систем контроля и ограничения доступа.

Исо Unican System 710 – система электронных гостиничных замков

System 710 сочетает в себе последние достижения электроники с надежной, проверенной временем механикой, обеспечивает реальную безопасность и многофункциональность, возможность адаптации к конкретным требованиям заказчика. Система одинаково хорошо подходит как для небольших гостиниц с несколькими номерами, так и для больших – с тысячами номеров.

Система проста в установке и обслуживании. Поскольку каждый замок работает автономно, система не требует прокладки информационных линий, выделения базы данных на мощном центральном компьютере и создания системы аварийного электропитания. Система легко и просто может быть расширена: новые замки устанавливаются, без какого-либо переконфигурирования системы. При этом не требуется остановка системы для проведения ремонта, технического обслуживания или расширения. Система легко взаимодействует с большинством компьютерных систем управления отелями, применяемых в мире.

Помимо доступа в номера, система позволяет организовать несколько зон общего доступа для гостей. Если в гостинице имеются лифты, автостоянки, залы для проведения конференций,

банкетов, то система позволит организовать доступ в эти места только тем, кому гостиница предоставляет такое право.

В System 710 применяются карточки с магнитной полосой. На каждую карточку записывается уникальная информация. Выпуск новой карточки аннулирует действительность всех предыдущих, так что попасть в тот же номер по старой карточке невозможно. Такой подход позволяет снять проблему контроля за ключами и, в значительной степени, краж и их инсценировок.

System 710 предоставляет возможность ограничить круг лиц, имеющих право на выпуск карточек, а также вести контроль за их использованием. Каждый контроллер хранит в памяти 4000 последних операций, выполненных на нем; каждый замок хранит в памяти 400 последних попыток открывания двери (вместе с датой, временем, уникальным номером карточки и номером сотрудника, выпустившего эту карточку). Это позволяет легко выявить случаи незаконного выпуска или использования карточек.

На каждой карточке содержится информация о ее назначении и области применения, уникальном коде гостиницы, номере контроллера, номере сотрудника, выпустившего карточку, начале и конце срока ее действия. После шифрования сведения, записанные на магнитной полосе карточки, представляют собой одну из нескольких миллиардов возможных комбинаций, что делает невозможным случайное открытие замка посторонней карточкой.

Другие особенности системы: 7 уровней доступа для гостей; 8 уровней доступа для персонала; возможность ограничения доступа персонала по времени суток; возможность предварительного (до 10 дней) выпуска карточек (что очень удобно при приеме туристских групп, делегаций и т. п.); возможность использования POS-терминалов для проверки возможности кредита, номера комнаты и срока годности по карточке отеля в гостиничных ресторанах, барах и пр.

Замки System 710 выпускаются в различных дизайнах и цветовых оформлениях, которые можно выбрать при заказе системы. Имеются специальные модификации замка для наружной установки, а также считывающие устройства для управления лифтами и другими устройствами. Замок оснащен механизмом, предотвращающим открытие замка при попытке силой повернуть рукоятку. Прочный литой корпус надежно защищает от доступа к механизму и электронике. В замке применена открытая конструкция считывателя карточки. Грязь, жидкость, прочие посторонние предметы проходят сквозь считыватель, не повреждая внутренних компонентов замка. Карточка считывается при вынимании ее

из считывателя, что полностью устраняет возможность оставления карточки в замке. Замок снабжен системой аварийного доступа. При отказе батарей или электроники замок можно открыть с помощью специального механического ключа с очень высокой степенью секретности. Дополнительные ключи изготавливаются только на заводах фирмы по специальному заказу отеля.

TimeLox – современная технология контроля доступа

Компания «TimeLox AB» (Швеция) специализируется на производстве электронных систем контроля доступа. С 1999 г. «TimeLox AB» входит в состав крупнейшего международного концерна «ASSA ABLOY», объединяющего ведущих производителей систем. Основной областью применения систем TimeLox являются гостиницы, офисы, банки, производственные помещения и т. д.

Электронные замки TimeLox – это комбинация микрокомпьютера и механического высоконадежного замка в одном корпусе. Эти замки имеют встроенные часы, благодаря чему они могут разграничивать уровни доступа в зависимости от даты и времени, а также независимую память, в которой сохраняется информация о всех попытках доступа. Замки имеют автономное питание от стандартных батарей (около 3-х лет работы) и звуковую индикацию режимов работы (открыто – закрыто, программирование, контроль заряда батарей и т. д.). Имеется возможность перевода замка в режим «Не беспокоить» или в режим офисной функции «Открыто – Закрыто». Замок имеет функции: свободный выход изнутри помещения (антипатическое открывание) и вход только по карточке, а также может быть оборудован клавиатурой для усиления функций безопасности.

Другая область применения этих систем – функция контроля за расходом электроэнергии, безличный расчет, управление электромеханическими устройствами (дверная автоматика, лифт, электромеханические замки и др.). Кроме того, система TimeLox обеспечивает получение данных по управлению гостиничным хозяйством, что повышает экономическую эффективность, безопасность и гостеприимность отеля.

TimeLox DC-One и TimeLox 2300 для гостиниц, туристских и санаторных комплексов

TimeLox DC-One и TimeLox 2300 – автономные электронные системы замков для гостиниц всех типов с использованием кар-

точек с магнитной полосой и смарт-карт. Такая комбинация различного типа карт в одном замке значительно расширяет возможности системы и удобство ее использования.

Системы включают:

- Электронные замки TimeLox DC-One и TimeLox 2300 – комбинация микропроцессора и механического высоконадежного замка в одном корпусе.

- Электронные считыватели TimeLox DC-One, предназначенные для управления электромеханическими устройствами (электромеханические замки и защелки, дверная автоматика, лифты и др.).

- Центральный компьютер или сеть компьютеров (до 32 – при многопользовательской системе) с установленным программным обеспечением (Windows 95/98/2000/NT). Регистрирует и дает возможность получить отчеты обо всех событиях по выдаче ключей-карточек (кто выдал карточку, кому и когда), а также фиксирует события с замка (2 тыс. последних событий).

- Ключи-карточки с магнитной полосой:

- а) карточки гостя (смарт- или магнитные карточки), в которых прописывается имя гостя, номер комнаты, время действия карточки, разрешенные зоны доступа (зона VIP, лифт, сауна, бизнес-центр и др.). При утрате карточки она легко переписывается и отменяет действие утраченной;

- б) карточки персонала (смарт-карточки): различные типы (определяются по требованию гостиницы), различаются по зонам доступа, временным зонам и др.;

- в) специальные карточки (смарт- или магнитные карточки) – карточки аварийного открывания, блокировочные, карточки проверки питания замка, карточка перевода замка в офисный режим и др.;

- г) энкодер (различные типы) – для программирования и считывания информации с магнитных и смарт-карточек (при необходимости существует возможность записи на несколько дорожек магнитной карты, например безналичный расчет внутри гостиницы);

- д) HCU – устройство для связи центрального компьютера с замком, программирования и считывания информации с замка, а также для аварийного открывания;

- е) различное дополнительное оборудование (энергосберегающие контроллеры и др.).

В заключение необходимо отметить, что большинство систем контроля доступа, представленных в настоящее время на рынке, позволяют создавать интегрированные охранные комплексы

с другими системами обеспечения безопасности – системами охранной сигнализации, телевизионного наблюдения и т. д.

4.3.4. Технические средства обеспечения информационной безопасности

Информационная безопасность – это защищенность информации и поддерживающей структуры (средств ее распространения и переработки) от преднамеренных или случайных воздействий (потеря, искажение, хищение, порча, подмена и т. д.), которые могут нанести ущерб владельцу (пользователю) информации. Термины «потеря», «искажение», «хищение», «порча», «подмена информации» для простоты изложения заменим одним словом – «утечка информации».

Технические каналы утечки информации

Любое туристское предприятие имеет разнообразные технические средства, предназначенные для приема, передачи, обработки и хранения информации. Физические процессы, происходящие в компьютерах, телефонных станциях, копировальных аппаратах и других устройствах при их функционировании, создают в окружающем пространстве так называемые побочные излучения, которые специальная аппаратура позволяет перехватывать на довольно значительных расстояниях (до нескольких сотен метров) и, следовательно, воспроизводить информацию, циркулирующую на туристском предприятии. Физические явления, лежащие в основе излучения, могут иметь различный характер. Утечка информации за счет побочных излучений происходит по своего рода системе связи, состоящей из передатчика (источника излучений), среды, в которой эти излучения распространяются, и приемника (рис. 4.7А). Такую систему связи называют техническим каналом утечки информации.

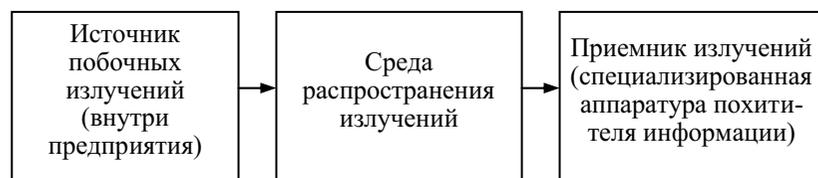
Технические каналы утечки информации делятся:

- на радиоканалы (электромагнитные излучения радиодиапазона);

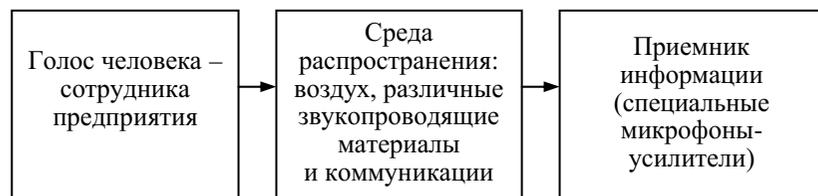
- электрические (напряжение и токи в различных токопроводящих коммуникациях);

- акустические (распространение звуковых колебаний в любом звукопроводящем материале);

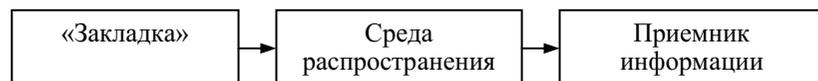
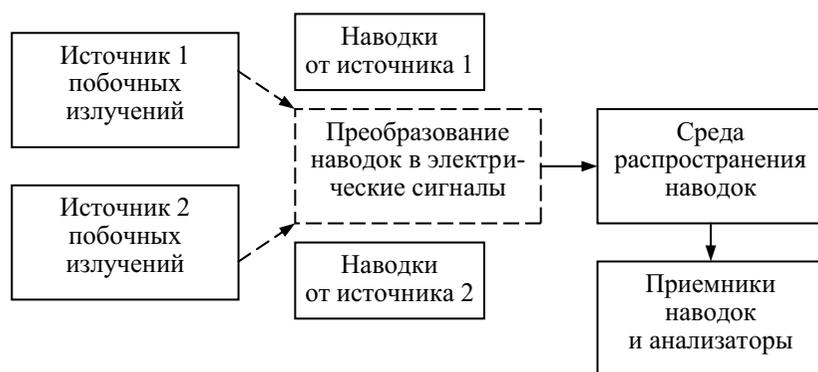
- оптические (электромагнитные излучения в видимой, инфракрасной и ультрафиолетовой частях спектра).



А. Канал побочных излучений



Б. Акустический канал

В. Канал внедренных технических средств – «закладок»
(датчиков, микрофонов, оптических приборов и т. д.)

Г. Канал наводок

Рис. 4.7. Технические каналы утечки информации

К числу источников излучения и источников утечек информации относятся:

- ♦ сети электропитания и линии заземления;
- ♦ автоматические сети телефонной связи;
- ♦ системы факсимильной, телекодовой и телеграфной связи;
- ♦ средства громкоговорящей связи;
- ♦ средства звуко- и видеозаписи;
- ♦ системы звукоусиления речи;
- ♦ электронно-вычислительная техника;
- ♦ электронные средства оргтехники.

Некоторые приборы (кнопочные телефоны, датчики сигнализации и т. д.) на предприятии могут не только сами излучать в пространство сигналы, содержащие обрабатываемую информацию, но и улавливать за счет имеющихся в их конструкции микрофонов или антенных контуров другие излучения (электромагнитные, акустические) от устройств, расположенных в непосредственной близости от них. Далее они преобразуют эти наводки в электрические сигналы и передают по своим линиям связи на значительное расстояние.

Мобильные телефоны, работающие в аналоговых стандартах, может прослушать любой радиолучитель, а для прослушивания телефонов в цифровых стандартах используется специальное оборудование. Если источником информации является голос человека, то средой распространения акустических волн в этом случае является воздух и различные звукопроводящие коммуникации (акустический канал – рис. 4.7Б).

Другие виды технических каналов утечки информации связаны с установкой злоумышленниками в помещениях специальных передатчиков – встроенных микрофонов, радиозакладок, приборов оптического наблюдения (канал внедренных технических средств – рис. 4.7В), а также с наводками от источников побочных излучений (канал наводок – рис. 4.7Г).

Средства и меры защиты информации

На каждый метод получения злоумышленниками информации по техническим каналам ее утечки можно применить один или несколько методов противодействия, которые могут свести угрозу к минимуму. При этом эффективность их зависит от компетентности исполнителей в вопросах защиты информации и от совершенства оборудования, используемого для проведения защитных мероприятий. Лучше всегда доверяться профессионалам,

у которых имеются специальные знания и необходимое оборудование.

Выбор специализированной организации, предоставляющей услуги по защите информации, должен базироваться на выполнении следующих требований:

- достаточная техническая оснащенность;
- высокий уровень профессионализма специалистов, их надежность и порядочность;
- наличие долгосрочных гарантийных обязательств и постоянная научно-техническое сопровождение заказчика (в том числе оснащение новейшими средствами и методами защиты информации, обучение персонала и т. д.).

К общим мерам и средствам защиты информации относятся:

1. Изучение и учет специфических особенностей расположения зданий, помещений в зданиях, территории вокруг объекта, устройств подведенных коммуникаций.

2. Выделение помещений, в которых имеется (хранится, циркулирует) конфиденциальная информация.

3. Отбор аппаратуры.

4. Проверка отобранной аппаратуры на соответствие величины побочных излучений допустимым уровням, которые определяются для каждого отдельно в зависимости от удаленности помещения, где она установлена, от границ охраняемой территории, где потенциально могут стоять приборы приема и регистрации побочных излучений.

5. Экранирование аппаратуры или в целом помещений, где она располагается.

6. Ремонт (при необходимости) отдельных цепей, линий, кабелей.

7. Использование специальных устройств, средств пассивной и активной защиты.

8. Проверка наличия подслушивающих устройств.

9. Установка определенных мест приема посетителей (никогда не оставлять их одних в помещениях).

Для защиты информации от утечек по цепям заземления принимаются следующие меры:

1. Использование радиальных схем заземления.

2. Использование в качестве заземлителей вертикально вбитых в землю на два-три метра стальных труб, которые необходимо соединить между собой, а также с магистралями заземления сваркой.

3. Достижение различными приемами снижения величины сопротивления растеканию тока по земле (т. е. уменьшение переходного сопротивления между трубой и землей).

4. У конфигурации шин заземления и заземляющего контура отсутствие петель, выполнение ее в виде ветвящегося дерева.

5. Прокладка магистралей заземления внутри здания вдоль стен, обеспечивая их регулярной проверкой вне здания на полтора метра в глубину.

6. Соединение приборов с магистралью заземления приборным подключением в одной точке нескольких приборов – только параллельно.

7. Исключение использования естественных заземлителей (металлических конструкций зданий и т. д.).

Средства борьбы с наводками в сетях питания приборов:

1. Использование сетевых фильтров для защиты аппаратуры от внешних импульсных помех и защита цепей питания от наводок, создаваемых самой аппаратурой.

2. Использование экранирования проводов (экраны листовой стали, медной сетки и т. д.).

3. Использование каналов засекреченной связи.

Способы борьбы с радиозакладками:

1. Применение специальных измерительных приемников, автоматически сканирующих весь диапазон радиочастот и определяющих включенные радиозакладки.

2. Применение рентгеновской аппаратуры и нелинейных детекторов со встроенными генераторами микроволновых колебаний низкого уровня, сигналы которых определяют наличие неработающих в момент проверки радиозакладок.

Способы борьбы с лазерными подслушивающими устройствами:

1. Создание помех с помощью пьезоэлемента, установленного на оконном стекле и создающего колебания воздуха с амплитудой, превышающей амплитуду воздушных колебаний, вызванных голосом человека.

2. Надежное зашторивание окон.

3. Оборудование специальных звуконепроходимых экранированных комнат для важных переговоров.

Средства борьбы с утечкой информации по телефонным каналам связи

В телефонной линии (рис. 4.8) можно выделить 6 зон прослушивания: 1) телефонный аппарат; 2) линия телефонного аппарата, включая и распределительную коробку (РК); 3) кабельная

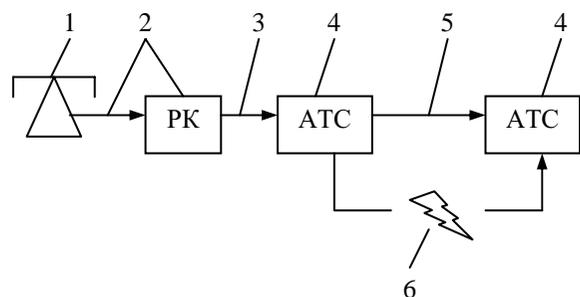


Рис. 4.8. Схема телефонной линии

зона; 4) зона АТС; 5) кабельная зона; 6) зона радиоканала. В первых трех зонах легче всего подобраться к телефонной линии. При этом технические средства позволяют получать информацию, как при опущенной трубке, так и при снятой. Телефонные передатчики подключаются к розетке в распределительной коробке. Переходники подключаются в разрыв любой телефонной линии и с помощью миниатюрного диктофона передают информацию злоумышленникам.

С утечкой информации по телефонным каналам можно бороться при помощи аппаратуры:

- 1) искажающей сигнал (шумогенераторы, кнопочные сигнализаторы);
- 2) использующей сменные ключи-пароли;
- 3) кодирования речи, более сложной и надежной;
- 4) поиска и обнаружения каналов утечки информации (детекторы звукозаписывающих устройств, поисковые устройства и т. д.).

Средства борьбы с приемниками акустических сигналов в виде узконаправленных микрофонов

Такие микрофоны, имеющие вид длинной трубки, батареи трубок или параболической тарелки с конусом концентратора, воспринимают и усиливают сигналы, идущие только от заданного направления, и ослабляют все отдельные звуки.

В данном случае используются следующие средства борьбы:

1. Неведение важных переговоров на открытом пространстве (на улице, во дворе и т. д.).
2. При ответственных переговорах вдали от офиса изменение ранее назначенного места ведения переговоров.
3. Ведение переговоров в изолированных от соседних зданий помещениях. Передача важных сведений друг другу шепотом или письменно, сжигая текст при прочтении.

4. Использование глушения разговора с помощью радиотекста (речи на деловую или политическую тему).

Чтобы оградить себя от опасности съема информации в результате применения средств технической разведки можно оборудовать специальные звукопроницаемые экранированные помещения для проведения конфиденциальных совещаний и переговоров. Эти помещения должны регулярно проверяться на наличие подслушивающих устройств. Частота проверок зависит от интенсивности посещения посторонними, существующего внутриобъектового режима, чем и определяется вероятность появления «закладок». Необходимо четко установить места приема посетителей и никогда не оставлять их одних в помещениях фирмы.

Виды компьютерных преступлений и борьба с ними

Классификацию угроз компьютерной безопасности туристской деятельности можно представить в следующем виде:

1. Угроза несанкционированного доступа к документам и программным средствам, а также по техническим каналам утечки информации. Определенные сведения о работе компьютерной сети можно получить в результате простого наблюдения за характером обмена сообщениями без доступа к их содержанию.

2. Угроза целостности данных, программ, аппаратуры – реализуется при несанкционированном уничтожении или модификации данных, например, записей о состоянии счетов или формировании фальсифицированных платежных документов в ответ на законные запросы; целостность аппаратуры нарушается при ее повреждении, похищении или изменении алгоритма работы.

3. Угроза доступности данных, проявляющаяся в отсутствии у законного пользователя доступа к выделенным ему ресурсам – реализуется захватом всех ресурсов, блокированием линий связи несанкционированным пользователем в результате передачи по ним своей информации и нарушением системной информации.

4. Угроза от выполнения транзакций – возникает в том случае, когда легальный пользователь отказывается от совершенных им транзакций, чтобы снять с себя ответственность.

5. Угрозы в результате происшествий, вызванных техническими причинами, стихийными бедствиями, неумышленными действиями людей.

По характеру компьютерные преступления можно разделить на 3 вида:

1) действия, не связанные с проникновением преступных исполнителей в помещения, где расположены элементы компьютерной системы (например, деятельность хакеров);

2) действия с единичным проникновением преступных исполнителей в помещения компьютерных систем, которые делятся: на легальные (под видом посетителей, клиентов, сотрудников коммунальных служб и т. д.; негласные (в нерабочее время);

3) действия преступных исполнителей из числа сотрудников фирмы, клиентов или партнеров, постоянно работающих в помещениях компьютерной системы.

При наличии в турфирме локальной сети мероприятия по защите информации, обрабатываемой на компьютерах, значительно усложняются. Если персональная ЭВМ не включена в сеть и используется только одним пользователем, то важно, во-первых, исключить несанкционированный доступ к ПК других лиц в то время, когда в нем находится защищаемая информация, и, во-вторых, обеспечить защиту данных на внешних носителях от хищения. Если же ПК используется группой лиц, то помимо указанных моментов защиты может возникнуть необходимость предотвратить несанкционированный доступ этих пользователей к информации друг друга. Кроме того, во все случаях необходимо защищать информацию от разрушения в результате ошибок программы и оборудования, заражения компьютерными вирусами.

Против всего многообразия атак на ПК-системы существуют способы защиты по следующим основным направлениям:

1. Защита аппаратуры и носителей информации от хищения, повреждения и уничтожения. Для реализации этого направления применяется комплекс организационно-технических мероприятий: физическая охрана и ограничение доступа в помещения, где находятся техника и носители информации, с использованием ограждения здания, оборудованием помещения замками, охранной сигнализацией и т. д.

2. Защита ресурсов сети от несанкционированного использования. Достигается методами парольной защиты при входе в систему, а также средствами контроля включения питания и загрузки программного обеспечения.

3. Защита информационных ресурсов от несанкционированного доступа. Достигается надежным администрированием сети, подразумевающим установление системы доступа, непрерывное ведение системного журнала и регулярный анализ его содержимого.

4. Защита информации по каналам электромагнитных излучений и наводок.

5. Защита информации в каналах связи и узлах коммутации. Реализуется применением процедур аутентификации абонентов и сообщений, а также использованием специальных протоколов связи и криптографических средств при взаимодействии системы с внешней средой.

6. Защита юридической значимости электронных документов. При передаче контрактов, распоряжений, платежных документов и других важных материалов по компьютерным сетям, с одной стороны, получатель должен быть уверен в их истинности, с другой – отправитель не должен иметь возможности отказаться от авторства. Для защиты от таких угроз используются методы аутентификации сообщений, формируемые с помощью криптографического ключа. Подделка сообщения без знания ключа посторонними лицами невозможна.

7. Защита локальных сетей от компьютерных вирусов и незаконной модификации. Реализуется применением иммуностойкого программного обеспечения, использованием специальных анти-вирусных программ.

Средства и меры по обеспечению информационной безопасности электронных платежей

Задача обеспечения безопасности электронного бизнеса делится на две части: 1) обеспечение собственно информационной безопасности электронных платежей; 2) защита информации в распределенных автоматизированных системах, через которые эти платежи и проводятся. Первая часть решается путем использования смарт-карт, криптографических методов (методов шифровки информации) и защищенных протоколов взаимодействия (приема-передачи данных в сети Интернета). Вторая часть связана с использованием межсетевых экранов (брандмауэров), анти-вирусных программ, а также защищенных протоколов и средств информирования.

Защита с использованием смарт-карт

Смарт-карта – это пластиковая кредитная карта, владельцем которой является ответственный сотрудник предприятия. Она предназначена для оплаты товаров и услуг по телефону. Покупатель (владелец карты) заказывает на web-сервере список товаров (услуг), которые он хотел бы купить, затем сообщает по телефону номер своей кредитной карты продавцу. После этого производят-

ся авторизация карты, списание денег со счета покупателя в момент отправки товара (оказания услуги) и перевод их в банк на счет продавца.

Карточка приобретается в банке-эмитенте, имеющем лицензию на выпуск карт и гарантирующем выполнение финансовых обязательств, связанных с их использованием. Другой банк (банк-энвайер) обслуживает торговцев и принимает к оплате карты как платежные средства.

При приобретении карточки на нее записывается величина суммы денег, которые покупатель размещает на этой карте-счете. Кроме того, карта содержит идентификаторы эмитента и покупателя, номер счета покупателя и другую служебную информацию. Деньги покупателя списываются банком со счета-карты по мере их расходования владельцем с отметкой о сделке. Карта может пополняться (кредитоваться) в банке-эмитенте перечислением с обычного счета в банк или внесением наличных денег.

В схеме купли-продажи в качестве эквивалента денег выступают электронные сообщения (транзакции), защищенные и подписанные цифровой подписью. Транзакция передается терминалом продавца в банк, и на основе этого с карты-счета покупателя снимается сумма сделки и переносится в банк на счет продавца.

Основные элементы системы безопасности при использовании смарт-технологии перечислены в табл. 4.1.

Криптографические методы

Криптография – это преобразование (шифрование) информации таким образом, что ее прочтение (расшифрование) возможно только при знании ключа. Процесс криптографического закрытия данных может осуществляться как программно, так и аппаратно. Аппаратная реализация отличается существенно большей стоимостью, но имеет такие преимущества, как высокая производительность, простота, защищенность. Программная реализация более практична, гибка в использовании. Алгоритмы шифрования существенно различаются по криптостойкости, что зависит от количества возможных ключей и среднего времени криптоанализа. Наиболее популярен российский стандарт шифрования (ГОСТ 28147-89) и американский стандарт DES.

Использование защитных протоколов передачи данных в сети

Протокол «Безопасные электронные транзакции» SET (Secure Electronic Transactions), разработанный компаниями Visa и MasterCard, обеспечивает полную безопасность и конфиденциальность совершения электронных сделок. Набор протоколов IPsec

Таблица 4.1

Основные меры и средства обеспечения безопасности смарт-технологии

<p>I. Защита электронных транзакций с помощью криптографических методов и оргмероприятий</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение надежной идентификации и аутентификации пользователя (эмитент, платежный терминал продавца, платежный межсетевой интерфейс, владелец карты, карта) 2. Обеспечение целостности данных, локализация любого вмешательства 3. Постоянный контроль, регистрация информации и ее преобразований 4. Контроль за оборудованием и программами. 5. Использование защитных протоколов передачи данных в сетях
<p>II. Защита карты от нелегального доступа к ее ресурсам</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технические приемы по недопущению съема информации с карты, используемые при ее изготовлении 2. Обеспечение конфиденциальности инструкторской документации 3. Использование тестов самоконтроля карты для обнаружения преднамеренно вызываемых злоумышленником сбояв карты-счета 4. Контроль несанкционированных доступов к ресурсам карты 5. Контроль целостности аппаратных, программных средств карты и данных 6. Организация разграничения доступа к данным на уровне операционной системы 7. Построение грамотной защитной схемы инициализации карты 8. Использование секретного персонального PIN-кода, известного только владельцу карты 9. Использование криптостойких схем аутентификации карт (подтверждение их подлинности, подлинности терминалов и транзакций)

обеспечивает безопасность связи в Интернете с использованием информации и электронных подписей.

Брандмауеры (межсетевые экраны)

Это средства защиты от несанкционированного доступа к информации, которые представляют собой набор систем и маршрутизаторов, добавляемых в сеть предприятия в местах ее соединения с внешней сетью. Брандмауер определяет политику доступа и правила работы межсетевого соединения: заставляет все сете-

вые соединения проходить через шлюз, где они анализируются, оцениваются с точки зрения безопасности. Он предоставляет различные меры усиления защиты информации. Брандмауер может ограничить доступ к тем или иным системам и сетям, доступ от них к Интернету, а также обеспечить другие меры безопасности. Брандмауеры защищают внутреннюю сеть предприятия от «вторжений» из Интернета, а также используются для защиты от «нападений» из корпоративной интрасети, к которой подключена локальная сеть предприятия.

Защита от компьютерных вирусов

Это одна из основных проблем в обеспечении информационной безопасности предприятия. Так как современные компьютерные сети и системы многокомпонентны и многофункциональны, то проблема должна решаться комплексно, обеспечивая защиту:

1) внешних каналов связи при помощи межсетевых экранов, в которые на входе добавляется модуль антивирусной защиты;

2) серверов электронной почты, специфика которых состоит в том, что вирус может долго храниться в письменном файле и неожиданно вырваться в сеть;

3) web-сервера, который непосредственно связан с внешней сетевой средой и в первую очередь подвергается атакам вирусов и хакеров;

4) файловых серверов и рабочих станций сотрудников предприятий. Антивирусные программы необходимо постоянно обновлять, причем использовать их несколько. Нужно всегда держать под рукой загрузочную дискету, чтобы воспользоваться ею, если ПК не запускается с чистого диска. Не следует пользоваться файлами из электронной почты, которые пришли от неизвестного адресата, а также копировать информацию из Интернета. Необходимо всегда резервировать информацию на дискетах или других носителях электронной информации.

Комплексное решение проблемы защиты компьютерных ресурсов, конфиденциальной информации предприятия, защиты от вирусов, обеспечение безопасных транзакций (электронных платежей) достигается использованием программы VipNet и программы WipNet DESK (для предприятий малого бизнеса).

4.3.5. Другие автономные технические системы обеспечения безопасности

К другим автономным функциональным техническим системам обеспечения безопасности в соответствии с классификаци-

онной схемой (рис. 4.1) относятся системы: пожарной сигнализации, пожаротушения, громкого оповещения, оперативной связи, управления инженерно-технологическим оборудованием.

Системы пожарной сигнализации предназначены для надежного оповещения соответствующих служб (службы охраны и руководства туристского предприятия, военизированной пожарной охраны) о возникновении возгорания или предпожарной ситуации. Эти системы строятся практически по тому же принципу, что и системы охранной сигнализации. В настоящее время они чаще всего совмещаются. Даже чувствительный элемент (датчик), воспринимающий наличие дыма или изменение температуры у этих систем, может быть одинаковым, но по-разному настроенным. Однако увеличение чувствительности датчиков в системах пожарной сигнализации возможно пока только путем применения специализированных чувствительных элементов и их комбинаций. Система пожарной сигнализации состоит из пожарных датчиков, установленных в различных зонах и помещениях охраняемого объекта, пульта-концентратора, компьютерной системы обработки сигналов и исполнительных устройств, центрального пульта управления системой, которые располагают на посту круглосуточной охраны.

Центральный пульт управления системой включает:

- пульт управления системой оповещения о местах возгорания;
- пульт управления системой автоматического пожаротушения;
- средства оперативной или автоматической связи со службами пожаротушения.

Пожарные датчики подразделяются на точечные и линейные. Датчики точечного контроля могут быть пороговые, дифференциальные, аналоговые, адресуемые и неадресуемые. Наиболее простые – пороговые неадресуемые датчики, однако они не позволяют идентифицировать место возгорания и контролировать работоспособность датчика в процессе эксплуатации.

Аналоговые адресные дифференциальные пожарные извещатели предназначены для организации охраны средних и крупных объектов с большой концентрацией ценностей. Они располагаются на двухпроводном кольцевом шлейфе и автоматически адресуются приемно-контрольным устройствам. Если извещатель кольцевого шлейфа фиксирует сигнал о пожаре, то происходит опознавание группы и конкретного извещателя. При этом сигнал передается в пожарную службу. Информация о пожаре, содержащаяся в памяти аналогового извещателя, может быть считана приемно-контрольным устройством через интерфейс либо через

подключенный к системе модем. В процессе эксплуатации извещатели адаптируются к постепенному старению чувствительных элементов, измеряют текущие значения контролируемого параметра и оповещают центральную станцию. По среднесуточному значению контролируемого параметра станцией автоматически корректируется чувствительность аналоговых дифференциальных извещателей и оценивается их работоспособность. Извещатель сообщает свой адрес центральной станции, если значение измеряемой величины превышает заданный ею фиксированный предел. Центральная станция чаще опрашивает такой извещатель и поэтому быстрее реагирует на измерения контролируемой среды. Адрес извещателя устанавливается пластмассовой адресной картой, вставляемой в основание извещателя. Таким образом основание извещателя становится носителем адреса. Оно не содержит электронных компонентов. Такая конструкция исключает ошибки при техобслуживании, так как адрес устанавливается только один раз в основании и при замене извещателя не изменяется. Адресная карта может быть установлена на заводе с печатанным адресом, но можно использовать универсальную карту, адрес которой несложно установить на объекте.

Аналоговые адресные извещатели выпускаются в следующих исполнениях: извещатель, регистрирующий изменения температуры; оптический дымоуловитель; ионизирующий дымоуловитель; многофункциональный извещатель с комбинированными чувствительными элементами.

Системы пожаротушения состоят из множества простых и сложных технических средств – от пожарных кранов и гидрантов до автоматических устройств подачи воды, пены в помещение, где произошло возгорание.

Системы громкого оповещения и оперативной связи предназначены для повышения степени оперативности управления в чрезвычайных ситуациях – при возникновении пожара, при обнаружении злоумышленника, при обнаружении хищений и т. д. Их задача – передача сигналов тревоги, экстренных объявлений, экстренных управленческих решений.

Системы управления инженерно-технологическим оборудованием хотя напрямую и не относятся к техническим средствам обеспечения безопасности, но играют очень важную роль в достижении комфорта безопасности для гостя. Эти системы предназначены для оптимизации энергоснабжения, поддержания оптимальной температуры и влажности в номерах, уровня освещения, выбора экономного режима кондиционирования воздуха

и т. д. Понятно, что косвенная функция таких систем – это экономия ресурсов и создание комфорта для гостя (обеспечение его удовлетворенности пребыванием в гостинице), т. е. косвенным образом решается одна из задач обеспечения экономической безопасности гостиницы. В то же время, например, датчики уровня наполняемости воды в ванной не позволяют затопить номер и гостиницу из-за рассеянности и забывчивости гостя.

4.3.6. Интегрированные технические системы безопасности

Техническая оснащенность систем безопасности неуклонно возрастает, что требует совершенствования методов их построения. Все это привело к появлению и развитию **интегрированных систем безопасности (ИСБ)**.

Интеграция нескольких однородных автономно-функциональных систем в одну позволяет:

- минимизировать капитальные затраты на оснащение объекта, значительно уменьшить аппаратную часть как за счет полного исключения дублирующей аппаратуры в разных системах, так и за счет увеличения эффективности работы каждой системы;
- уменьшить время поступления более полной и объективной информации о состоянии объекта, необходимой оператору в экстремальной ситуации для принятия правильного решения;
- оптимизировать штат охраны, чтобы снизить расходы на содержание, оснащение и лицензирование охранников;
- повысить защищенность самой системы от внешнего воздействия, от несанкционированного доступа к аппаратуре и базам данных, что в результате должно исключить влияние субъективного фактора;
- разграничить права и приоритеты в доступе к хранению и использованию полученной информации;
- создать с помощью необходимого комплекса аппаратно-технических средств гибкие логические структуры в интеграции средств безопасности.

В практике существуют различные варианты объединения автономных систем. Это связано и с конкретной историей развития технических средств обеспечения безопасности на турпредприятии, и с финансовыми возможностями совершенствования технических средств. Можно выделить несколько условных уровней интеграции систем. Они представлены в табл. 4.2.

Для построения наиболее эффективной интегрированной системы безопасности необходимо программное обеспечение, кото-

Таблица 4.2

**Различные уровни интеграции
технических систем обеспечения безопасности**

Уровень	Примеры систем
1-й (низкий) Объединение двух автономных систем	Системы охранно-пожарной сигнализации
	Системы пожарной сигнализации и пожаротушения
	Системы охранной сигнализации и управления доступом
	Системы оперативной связи и громкого оповещения
	Системы сигнализации и теленаблюдения
2-й (средний) Объединение трех автономных систем	Системы охранной сигнализации, теленаблюдения и управления доступом
	Системы охранной и пожарной сигнализации и управления доступом
	Системы охранной и пожарной сигнализации и громкого оповещения
3-й (высокий) Объединение четырех и более автономных систем	Системы охранной и пожарной сигнализации, пожаротушения, управления доступом, оперативной связи и громкого оповещения
	Предыдущие системы с добавлением системы теленаблюдения
	Другие системы

рое должно формироваться из большого количества логических и технических модулей и подпрограмм, обеспечивающих различные функции мониторинга оконечных охранных устройств.

Алгоритм построения программного обеспечения разрабатывается таким образом, чтобы объединить в рамках единого информационного поля экрана монитора компьютера как различные по назначению, так и однотипные составляющие компоненты в зависимости от конкретных условий и применительно к данному объекту. Интерактивный пользовательский режим работы оператора с развитой конфигурацией активного и визуального оповещения о происходящих в системе событиях, многоуровневое решение по сохранению и защите поступившей информации позволяют эффективно решать проблемы обеспечения техниче-

ской безопасности любой сложности. В отличие от проектирования простых технических систем, разработка интегрированных систем безопасности происходит в условиях неопределенности. Система не должна быть неэффективной и в то же время избыточной. Поэтому *при проектировании нужно руководствоваться следующими основными принципами*: 1) определение угроз и моделей нарушителей, 2) зональный принцип, 3) эшелонирование рубежной защиты, 4) обеспечение «равнопрочности» защиты уязвимых мест объекта, 5) постоянный автоматизированный контроль функционирования, 6) гибкость функционирования в различных условиях, 7) системное и блочно-модульное построение интегрированных систем безопасности.

1) На практике возможные угрозы объекту определяются путем создания смешанных групп из специалистов по основной технологии объекта и по безопасности. Первые знают, какой ущерб и как может быть нанесен объекту, вторые должны знать потенциальные возможности нарушителей – для выбора эффективных методов противодействия.

2) Зональный принцип заключается в том, что объект разделяется на систему вложенных друг в друга зон с регламентацией права персонала находиться в той или иной зоне. При этом защитные меры должны усиливаться от периферии к защищаемым ценностям.

3) Принцип эшелонирования, или своевременности противодействия, является одним из основных. Для обеспечения реакции системы в режиме реального времени необходимы:

- составление оптимальной схемы размещения оборудования и составляющих элементов;
- установление требований к времени реакции системы;
- определение вероятности структурных отказов и методов их устранения;
- разработка вариантов функциональности конфигураций, определяющей распределение функций между пунктами управления, если их несколько;
- разработка вариантов организации процессов регистрации, передачи, обработки и хранения результатов работы системы;
- обработка алгоритмов принятия решений по результатам обработки принятых сообщений;
- составление описания алгоритмов задач, решаемых системой, с указанием всех сопутствующих характеристик;
- учет требований к надежности, капитальных затрат, стоимости эксплуатации и ряда других показателей.

4) «Равнопрочность» защиты должна пониматься не буквально, а с учетом ценности защищаемых объектов и вероятности посягательства на них.

5) Контроль функционирования ИСБ позволит снизить влияние субъективных факторов, связанных с наличием человека как звена интегрированных систем безопасности.

6) Гибкость функционирования должна обеспечивать работу ИСБ в различных условиях, ее быструю адаптацию и высокую живучесть.

7) Блочно-модульное построение позволяет создавать достаточно сложные интегрированные системы безопасности из унифицированных блоков, а также легко изменять их конфигурацию.

Комплексные системы автоматизации управления турпредприятиями и гостиницами, включающие технические системы обеспечения безопасности

Дальнейшим этапом развития технических систем обеспечения безопасности является их органическое слияние с другими системами автоматизации гостиничного производства в комплексную систему автоматизации туристских предприятий и гостиниц. В идеале такая система реализует концепцию «интеллектуального дома» («умной гостиницы», «умного номера» и т. д.). Такие системы в буквальном смысле позволяют реализовывать организацию управленческих решений руководства гостиницы с разумным балансом между комфортом и безопасностью.

Комплексная система управления может объединить такие средства и системы автоматизации различных сфер управления и контроля в гостиницах, как:

- интегрированная техническая система обеспечения безопасности, включая все виды и разновидности охранной и пожарной сигнализации – от внешнего и внутреннего видеонаблюдения до развернутой системы контроля и обеспечения доступа и системы информационной безопасности;

- системы автоматизации рабочих мест службы размещения гостей, службы резервирования/бронирования, службы маркетинга, финансово-хозяйственной службы; ресторанов, баров;

- автоматизированные технологические системы гостиниц (управление электро-, тепло-, водоснабжением, кондиционированием воздуха, вентиляцией и т. д.);

- системы по предоставлению телефонных услуг, компьютерных и интернет-услуг, платного телевидения, эфирного и спутникового, система авторизации пакетов за дополнительные гостинич-

ные услуги (система внутреннего депозита), позволяющая производить оплату за услуги в банках, магазинах, любых других точках.

Контрольные вопросы

1. Какие зоны охраны могут выделяться на территории турпредприятия?

2. Перечислите технические средства, используемые при обеспечении безопасности туристских предприятий. На какие две основные группы они подразделяются?

3. Какие замки могут быть использованы в туристских предприятиях? Назовите их преимущества и недостатки.

4. Где могут быть установлены сейфы в гостиницах?

5. Каково назначение переговорных устройств на входных дверях и аудиодомофонов?

6. Расскажите о назначении технических систем обеспечения безопасности ТП.

7. Дайте краткую характеристику и расскажите о назначении системы охранной сигнализации.

8. Каково назначение системы теленаблюдения? Из каких основных частей она состоит и в каких основных местах устанавливается в гостиницах?

9. Что такое система контроля и ограничения доступа? Ее назначение и состав. Приведите пример существующих систем.

10. Охарактеризуйте технические каналы утечки информации.

11. Назовите средства и меры защиты информации от утечек по техническим каналам: а) общие; б) по цепям заземления; в) по цепям наводок; г) по цепям радиозакладок; д) по телефонным каналам связи; е) по каналам, усиливающим сигналы узконаправленных микрофонов.

12. Каковы основные угрозы компьютерной безопасности? Назовите три вида компьютерных преступлений и способы защиты от них.

13. Назовите средства и меры по обеспечению информационной безопасности электронных платежей.

14. Дайте краткую характеристику автономным техническим системам обеспечения безопасности ТП: а) пожарной сигнализации и пожаротушения; б) громкого оповещения и оперативной связи; в) управления инженерно-технологическим оборудованием.

15. Что представляют собой интегрированные системы обеспечения безопасности и каков эффект от объединения автономно-функциональных систем? Приведите примеры.

16. Какова концепция комплексных систем управления ТП?

ПОДСИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ БЕЗОПАСНОСТИ

В настоящей главе рассматриваются вопросы организации на производственном уровне управления комплексной системой безопасности туристского предприятия, которая разделяется на несколько подсистем управления. При этом некоторые подсистемы являются универсальными для всех типов предприятий (подсистемы пожарной, информационной, финансово-экономической, кадровой, правовой безопасности), а другие предназначены только для туристских предприятий и гостиниц (подсистемы экологической, медицинской безопасности).

5.1. Подсистема пожарной безопасности

Пожарная безопасность турпредприятия – это состояние защищенности туристов, обслуживающего персонала, материально-технической базы, финансов, информации от огненной угрозы. Имеются как внешние, так и внутренние *источники огненной угрозы* (табл. 5.1).

Подсистема пожарной безопасности турпредприятия – это организованная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих безопасность турпредприятия от огненной угрозы (рис. 5.1). Составляющими системы пожарной безопасности являются: менеджмент, пожарная часть, технические средства, персонал турпредприятия и туристы, меры обеспечения пожарной безопасности.

Менеджмент

За организацию подсистемы пожарной безопасности отвечает управленческий аппарат туркомплекса, который выполняет функции *управляющей подсистемы (субъекта управления)* в мене-

Таблица 5.1
Наиболее вероятные источники огненной угрозы
для ТП и гостиниц

Тип и вид источника		Характеристика источника угрозы
Внешние	Случайные	Распространение пожара из-за территории ТП (лес, близлежащие здания...)
		Попадание петарды на легковоспламеняющиеся материалы
Внешние и внутренние	Злонамеренные	Злоумышленные действия (поджоги) со стороны преступных элементов, психически ненормальных людей, конкурентов и т. д.
Внутренние	Персонал ТП	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение огневых работ вблизи легковоспламеняемых материалов 2. Курение в неразрешенных местах 3. Неисправность электросетей, неправильная эксплуатация электроустановок 4. Сжигание мусора, тары, отходов на территории ТП 5. Размещение на территории легковоспламеняющихся материалов, горючих жидкостей, газовых баллонов 6. Неправильная эксплуатация систем отопления 7. Пользование нагревательными приборами в недозволённых местах и помещениях 8. Пользование открытым огнем в подвальных и чердачных помещениях 9. Анимационные программы с использованием открытого огня
	Туристы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Курение в неразрешенных местах 2. Курение в плохо оборудованных разрешенных местах 3. Пользование электронагревательными приборами и другими электроаппаратами в неразрешенных местах 4. Детские игры с огнем

джменте пожарной безопасности (рис. 5.2). В качестве *управляемой подсистемы (объекта управления)* выступают туристы, технические средства и персонал туркомплекса. В первую очередь это люди, ответственные за свои участки работ по выполне-



Рис. 5.1. Составляющие подсистемы пожарной безопасности ТП

нию противопожарных мероприятий: техническая служба, служба охраны, персонал дежурных смен, пожарная дружина, пожарная комиссия.

Менеджмент является системообразующим фактором (началом) в подсистеме пожарной безопасности ТП.

Управление производится путем выполнения четырех основных функций менеджмента: 1) планирования и организации работ по поддержанию пожарной безопасности ТП; 2) мотивации труда персонала и бдительности его в вопросах выявления, предотвращения, нейтрализации; 3) пресечения различных причин возникновения пожара; 4) контроля эффективности выполнения планов проводимых мероприятий по снижению риска возникновения пожара. При этом управляющие воздействия поступают в управляемую подсистему в виде приказов и распоряжений, которые должны выполняться неукоснительно и без промедления. В результате выполнения этих приказов и распоряжений (отработки управляющих воздействий) возникают некоторые трудности, противоречия, нерешенные проблемы, предложения по усовершенствованию и повышению эффективности противопожарной защиты. Эти «сигналы рассогласования» поступают от управляемой подсистемы к субъекту управления. Количество



Рис. 5.2. Взаимодействие субъекта и объекта управления в подсистеме пожарной безопасности:

П – приказы и распоряжения; К – команды; И – информация

и качество таких сигналов зависит от правильной мотивации персонала. Сигналы обратной связи позволяют руководству вносить коррективы в планы работ, в принципы их организации и мотивации, т. е. в целом повысить эффективность подсистемы пожарной безопасности, снизить степень риска ущерба от пожаров.

Рассмотрим подробнее составляющие подсистемы пожарной безопасности (ПСПБ).

Пожарная часть

На эффективность менеджмента пожарной безопасности влияет также сотрудничество управленческого аппарата с местной военизированной пожарной частью. Такое сотрудничество должно быть систематическим и плотным. Пожарная часть проводит ежегодные проверки объектов, расположенных на подведомственной территории. В результате вскрываются некоторые недостатки в системе пожарной безопасности ТП, которые предъявляются руководству в виде предписания. Генеральный директор должен незамедлительно выпустить приказ об устранении недос-

татков в указанные сроки и отчитаться по факту устранения в пожарной части. При необходимости пожарная часть оказывает методическую помощь в вопросах формирования и совершенствования подсистемы пожарной безопасности.

Технические средства

Специалисты пожарной части должны оказать ТП методическую помощь в его правильном и эффективном техническом оснащении средствами противопожарной защиты и пожаротушения. Эти средства составляют одну из основных частей подсистемы противопожарной безопасности (рис. 5.1).

К техническим средствам подсистемы пожарной безопасности относятся:

1. *Средства сигнализации и оповещения о возникновении пожара:*

- беспроводные дымовые извещатели;
- кнопочные пожарные извещатели;
- сирены и звуковые пожарные извещатели;
- автономные электронные системы пожарной сигнализации, имеющие в своем составе датчики, преобразователи, панели управления, в том числе компьютерные;
- электронные системы охранно-пожарной сигнализации, встроенные в интегрированную систему безопасности ТП;
- средства связи (телефоны, радиотелефоны, рация).

2. *Средства, препятствующие распространению пожара* (перегородки с применением материалов пониженной горючести, доводчики закрытия дверей).

3. *Средства пожаротушения:*

- ◆ пожарные щиты;
- ◆ огнетушители;
- ◆ пожарные краны с пожарными рукавами;
- ◆ пожарные водопроводы (внутри здания – внутренние; по периметру здания – наружные, расположенные в колодцах);
- ◆ автоматические системы противопожарной защиты.

Персонал ТП и туристы

Персонал туристского предприятия и туристы также являются существенной составной частью подсистемы противопожарной безопасности, так как они – основные источники угрозы возникновения пожара (табл. 5.1) и влияют на степень ущерба от него.

Ответственность и обученность персонала, постоянная бдительность, профессионализм, умелая профилактическая работа с туристами намного снижают вероятность возникновения пожара. Ответственное поведение туристов, строгое следование правилам и инструкциям, имеющимся в номерах и помещениях ТП, также существенно снижают вероятность возникновения огненной угрозы.

Меры в системе пожарной безопасности

Меры обеспечения пожарной безопасности – это мероприятия, направленные на улучшение состояния защищенности ТП от огненной угрозы.

Весь комплекс возможных мероприятий (довольно большой и зависимый от конкретного турпредприятия) с точки зрения организации управления можно разделить на 4 основные группы (рис. 5.3).

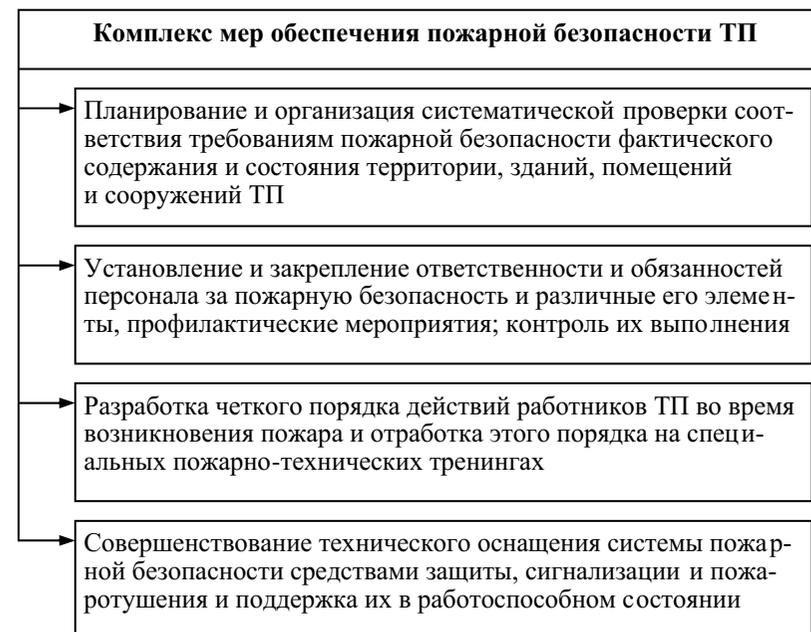


Рис. 5.3. Классификация мер обеспечения защищенности ТП от пожарной опасности

Первая мера

Первой мерой в системе пожарной безопасности является установление и закрепление обязанностей персонала и контроль их выполнения.

Ответственность за пожарную безопасность гостиниц, тур-предприятий несут лично руководители этих учреждений, а также главные инженеры (заместители по хозяйственно-техническим вопросам). Второй уровень ответственности возлагается на дежурный персонал и охрану.

Руководители гостиниц и турпредприятий обязаны обеспечить:

- осуществление необходимых мероприятий, направленных на создание безопасных условий для людей на случай возникновения пожара;
- наличие инструкций и памяток о мерах пожарной безопасности;
- разработку планов эвакуации людей и материальных ценностей на случай пожара;
- оснащение каждого здания, помещения, участка территории необходимыми средствами пожаротушения, связи и сигнализации, наглядной агитацией, знаками безопасности, системами оповещения на случай пожара и содержание их в исправном состоянии;
- изучение и выполнение правил пожарной безопасности всеми работниками гостиницы, а также ознакомление переменного состава (отдыхающих, туристов) с инструкциями и памятками;
- проведение не реже одного раза в год практической отработки с обслуживающим персоналом действий на случай возникновения пожара (эвакуация отдыхающих, туристов, материальных ценностей, вызов пожарной охраны, оповещение людей о пожаре, использование средств спасения людей, работа с первичными средствами пожаротушения и т. д.);
- круглосуточное дежурство ответственного за пожарную безопасность из обслуживающего персонала.

Для решения этих задач необходимо:

1. Назначить лиц, ответственных за пожарную безопасность, в каждом помещении, по каждому зданию и сооружению, а также по территории.

2. Установить в служебных, складских и подсобных помещениях строгий противопожарный режим (определить порядок осмотра и закрытия помещений после окончания работы, проведе-

ния огневых работ, пользования электронагревательными приборами, оборудовать место для курения и т. п.) и постоянно контролировать его строжайшее соблюдение.

3. Систематически проверять состояние пожарной безопасности зданий и помещений, противопожарного водоснабжения, наличие и исправность технических средств борьбы с пожарами, содержание путей эвакуации, контролировать порядок несения службы (дежурства) обслуживающим персоналом и охраной.

4. Обеспечить техническое обслуживание и постоянное содержание в исправном состоянии систем противопожарной защиты (внутреннего противопожарного водопровода, установок пожарной сигнализации, систем противодымной защиты и оповещения людей о пожаре). Принимать немедленные меры к их ремонту и приведению в работоспособное состояние.

5. Разработать инструкции по пожарной безопасности в служебных помещениях, а для каждого номера гостиницы – памятки для проживающих о соблюдении ими правил пожарной безопасности и действиях на случай возникновения пожара.

6. Проводить противопожарные инструктажи (вводный и повторный) и занятия по пожарно-техническому минимуму с рабочими и служащими гостиниц и турпредприятий.

7. В случае возникновения пожара принять все возможные меры по спасению людей.

8. Не допускать превышения расчетного числа людей в помещениях культурно-массового назначения, обеденных залах и других залах предприятий питания. В помещениях, предназначенных для проведения мероприятий (лекций, концертов, вечеров отдыха, танцев и т. п.) с пребыванием 50 и более человек, обеспечить два и более рассредоточенных эвакуационных выхода, отвечающих нормативным требованиям.

9. При проведении в конференц-залах, демонстрационных залах, клубных помещениях собраний, вечеров, дискотек, киносеансов, праздников новогодней елки и других массовых мероприятий выполнять требования действующих правил пожарной безопасности для массовых театрально-зрелищных предприятий и мероприятий.

10. На период проведения комплексного капитального ремонта с применением огневых и других пожароопасных работ в гостиницах и турпредприятиях производить отселение или перевод в другие здания проживающих людей и сотрудников.

Ответственность за противопожарное состояние в каждом корпусе, на этаже, в помещениях служб несут: администратор гости-

ницы, дежурные по этажу, работники охраны, руководители служб и другие должностные лица, назначенные для выполнения этих функций приказом руководителя гостиницы, турпредприятия.

Дежурный персонал и работники охраны обязаны:

1) знать свои функции на случай возникновения пожара; количество находящихся людей (отдыхающих, туристов и т. д.) в учреждении; порядок эвакуации людей, материальных ценностей; места расположения первичных средств пожаротушения (огнетушителей, внутренних пожарных кранов, пожарных щитов и т. д.), средств связи и сигнализации (телефонов, радиостанций, кнопочных пожарных извещателей) и порядок пользования ими;

2) проверять исправность средств пожаротушения, их укомплектованность, работоспособность средств связи и пожарной сигнализации, состояние путей эвакуации в зданиях и сооружениях, выездов и дорог на территории учреждения;

3) обеспечивать соблюдение на вверенных им участках установленного противопожарного режима и следить за содержанием путей эвакуации;

4) содержать в постоянной готовности к действию имеющиеся средства пожаротушения, связи и сигнализации;

5) организовывать в обязательном порядке ознакомление прибывающих в гостиницу лиц с основными требованиями правил пожарной безопасности с последующей росписью в анкете на проживание.

Главные инженеры гостиниц и туристских предприятий обязаны:

- осуществлять повседневный контроль за соблюдением правил пожарной безопасности при эксплуатации электроустановок, кондиционеров, вентиляционных систем, систем отопления и принимать меры к устранению нарушений, могущих привести к возникновению пожаров;

- организовывать своевременное техническое обслуживание и поддержание в работоспособном состоянии систем противопожарной защиты (внутреннего противопожарного водопровода, установок противопожарной автоматики, систем противодымной защиты, оповещение людей).

Вторая мера

Второй мерой в системе пожарной безопасности является планирование и организация систематических проверок соответствия требованиям пожарной безопасности фактического содер-

жания и состояния территории, зданий, помещений и сооружений турпредприятия.

Ежегодный план мероприятий по обеспечению системы пожарной безопасности турпредприятия, составляемый службой главного инженера, должен включать ежемесячные проверки собственными силами технической службы (или утвержденной генеральным директором специальной комиссией) и ежегодные (а лучше полугодовые) с привлечением представителей пожарной части. Результаты каждой проверки должны быть занесены в специальный оперативный журнал (табл. 5.2), затем должен составляться план мероприятий по устранению замечаний комиссии, т. е. имеющихся несоответствий фактического состояния

Таблица 5.2

Пример структурного построения оперативного журнала проверок соответствия фактического состояния объектов туркомплекса требованиям пожарной безопасности

Проверяемый объект	Элемент объекта	Основные требования пожарной безопасности	Фактическое состояние		
			Соответствует	Не соответствует	Причина несоответствия
Территория	1				
	2				
	3				
Сооружения	1				
	2				
	3				
Здания	1				
	2				
	3				
Помещения	1				
	2				
	3				

проверяемых объектов требованиям пожарной безопасности. План мероприятий по приказу генерального директора должен быть принят к неукоснительному и скорейшему выполнению.

Третья мера

Третьей мерой в системе пожарной безопасности является разработка четкого порядка действий работников турпредприятия во время возникновения пожара и отработка этого порядка на специальных пожарно-технических тренингах.

В гостиницах и турпредприятиях обслуживающий персонал должен быть обучен по специальным программам и обеспечен индивидуальными средствами защиты органов дыхания и электрическими фонарями.

В каждом турпредприятии, гостинице администрацией должны быть разработаны **планы эвакуации людей**, распределены обязанности обслуживающего персонала и охраны по организации эвакуации людей и другим действиям на случай возникновения пожара. Планы эвакуации должны состоять из графической и текстовой части. Графическая часть включает поэтажную и посекционную планировку здания с указанием эвакуационных выходов (лестничных клеток, наружных открытых лестниц, выходов непосредственно наружу), маршрутов движения людей, лифтов, предназначенных для пожарных подразделений, а также символическое изображение мест расположения кнопок ручных пожарных извещателей, телефонных аппаратов, средств пожаротушения (пожарных клапанов, огнетушителей и т. д.).

В текстовой части подробно излагаются порядок и последовательность эвакуации людей, обязанности обслуживающего и дежурного персонала по оповещению о пожаре и организации движения людей к эвакуационным выходам.

При разработке плана эвакуации следует предусматривать несколько вариантов эвакуации отдыхающих из зданий в зависимости от наиболее вероятных мест возникновения пожара и возможного характера его развития.

В текстовой части планов эвакуации по каждому из вариантов следует указать:

- организацию системы оповещения людей о пожаре (кто принимает решение о необходимости эвакуации, способы оповещения и контингент оповещаемых);
- количество лиц обслуживающего персонала, привлекаемого для эвакуации людей (порядок эвакуации, места и время сбора);

- маршруты эвакуации (их протяженность и направление, ответственные за маршруты, порядок движения при эвакуации, обязанности лиц обслуживающего персонала);
- конечные пункты следования (порядок размещения эвакуированных, сверка числа эвакуированных со списком, оказание им медицинской помощи).

План эвакуации вывешивают в помещении дежурного по гостинице, а также у дежурных по этажам, участкам, зданиям.

В графической части плана маршруты движения людей при эвакуации показывают сплошной линией зеленого цвета со стрелками в направлении эвакуационных выходов. Расшифровку символов в графической части следует давать под планами эвакуации с этажа.

Кроме планов эвакуации для гостиницы в целом, каждый номер гостиницы, турпредприятия должны быть обеспечены индивидуальным планом эвакуации с памяткой о мерах пожарной безопасности и Правилами поведения в условиях пожара. На плане эвакуации должны быть показаны лестничные клетки, лифты и лифтовые холлы, номера с обозначением дверных проемов, балконов, коридоров, наружных лестниц.

Помещение, для которого предназначен план эвакуации, отмечают на поэтажном плане надписью: «Ваш номер ...».

На индивидуальном плане пути эвакуации указывают сплошными линиями зеленого цвета, которые должны проводиться от рассматриваемого помещения до выхода в безопасное место или непосредственно наружу. Пути эвакуации на этаже следует указывать в направлении лестничных клеток, ведущих с данного этажа здания или непосредственно наружу.

Над дверьми эвакуационных выходов должны быть установлены светящиеся надписи «ВЫХОД» белого цвета на зеленом фоне, располагаемые не ниже 2–2,5 м от пола. В коридорах, на лестничных клетках и на дверях, ведущих к путям эвакуации или непосредственно наружу, должны быть установлены изображения предписывающего знака «ВЫХОД» – открытой двери с силуэтом бегущего человека и стрелки, указывающей путь к выходу.

Ответственный дежурный по гостинице (этажу) должен ознакомить проживающих с противопожарными средствами и путями выхода до того, как их регистрируют (разместят по номерам).

При возникновении пожара действия администрации гостиницы, туркомплекса в первую очередь должны быть направлены на обеспечение безопасности и эвакуации людей.

При обнаружении пожара необходимо:

- немедленно сообщить об этом в пожарную охрану с указанием точного места и наличия в здании людей;
- до прибытия пожарной помощи принять меры к эвакуации людей и приступить к тушению пожара имеющимися средствами (стволоми от внутренних пожарных кранов, огнетушителями).

При возникновении пожара в гостинице, турпредприятии *руководители этих учреждений и другие должностные лица обязаны:*

- ♦ проверить, вызвана ли пожарная охрана;
- ♦ по имеющимся отработанным планам эвакуации совместно с дежурным и обслуживающим персоналом организовать эвакуацию людей, принять меры к предотвращению паники среди присутствующих;
- ♦ возглавить руководство тушением пожара до прибытия пожарных частей.

При возникновении пожара лифты должны автоматически опускаться на первый этаж и отключаться от сети электроснабжения после выхода из них пассажиров. Использование лифтов для эвакуации людей при пожаре запрещается.

Во время пожара необходимо воздержаться от открытия окон и дверей, а также не разбивать стекол. Покидая помещение или здание, надо закрыть за собой все двери и окна, так как приток свежего воздуха (сквозняк) способствует быстрому распространению огня. В зданиях, оборудованных системами противодымной защиты, при появлении приказов пожара необходимо привести в действие вентиляторы, обеспечивающие удаление дыма и подпор воздуха.

По прибытии подразделений пожарной охраны лица из числа администрации, руководящие тушением пожара, и проживающие обязаны сообщить старшему начальнику подразделений пожарной охраны все необходимые сведения о наличии в здании людей, об очаге пожара, о мерах, предпринятых по его ликвидации.

По каждому происшедшему на объекте пожару администрация обязана выяснить все обстоятельства, способствующие возникновению и развитию пожара, и осуществить необходимые профилактические меры, исключающие повторение подобных случаев.

Четвертой мерой в системе пожарной безопасности является совершенствование технического оснащения систем пожарной

безопасности средствами защиты, сигнализации и пожаротушения и поддержка их в работоспособном состоянии.

Основные меры пожарной безопасности приведены в приложении 4.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение пожарной безопасности и назовите основные источники возникновения пожара.
2. Дайте определение подсистемы пожарной безопасности (ПСПБ) и перечислите ее составляющие.
3. Какая из составляющих подсистемы пожарной безопасности является системообразующей?
4. Что относится к субъекту и объекту управления в подсистеме пожарной безопасности ТП?
5. Как производится управление в ПСПБ?
6. В каком виде поступают управляющие воздействия от субъекта к объекту управления в ПСПБ?
7. Что является сигналом обратной связи в ПСПБ?
8. Какое значение имеют сигналы обратной связи в ПСПБ?
9. Каким образом влияет местная военизированная пожарная часть на эффективность ПСПБ?
10. Что относится к техническим средствам ПСПБ?
11. Какие свойства сотрудников ТП способны снизить вероятность возникновения пожара?
12. Как туристы (гости) могут повлиять на снижение вероятности возникновения пожара?

5.2. Подсистема медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности

Медицинская и санитарно-эпидемиологическая безопасность турпредприятия – это состояние защищенности туристов и персонала от угроз здоровью человека. Классификация возможных типовых угроз здоровью приведена в табл. 5.3.

Подсистема медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности – это организованная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих защищенность туристов и персонала ТП от угроз здоровью человека. Составляющими подсистемы являются: гуманитарная составляющая (туристы

Таблица 5.3

Источники угроз и причины их возникновения

Источники угроз		Конкретные причины возникновения угроз
Персонал, менеджмент, материально-техническая база и инфраструктура ТП	Вода	<ol style="list-style-type: none"> Сброс хозяйственно-бытовых сточных вод в водоемы без предварительной очистки Плохая работа или неисправность очистных сооружений, их перегрузка, отсутствие контроля за их работой Несистематическая дезинфекция водопроводных сетей Отсутствие лабораторного контроля за качеством воды со стороны санэпидемслужб Пользование неразрешенными источниками питьевой воды Нарушение правил перевозки и хранения воды (в емкостях, не обработанных дезрастворами) Употребление грязной посуды для питья Употребление некипяченой воды
	Пища	<ol style="list-style-type: none"> Нарушение правил личной гигиены работниками ТП Нарушение правил закупки, перевозки, приема, хранения пищевых продуктов Нарушение санитарных требований к оборудованию инвентаря, посуде Нарушение правил уборки обеденных столов, мытья столовой, кухонной посуды и уборочного инвентаря Нарушение технологии производственного процесса обработки пищевых продуктов при приготовлении пищи, несоблюдение рецептур Отсутствие бракеражного и медицинского контроля готовой пищи, нарушение технологии раздачи и реализации готовых изделий Нарушение правил перевозки готовых пищевых продуктов Несоблюдение санитарного режима на территории, в производственных, складских и подсобных помещениях по борьбе с насекомыми и грызунами; непрофессиональное проведение дезинсекции и дератизации Работа с продуктами персонала, страдающего инфекционными заболеваниями, бактерионосителей

Продолжение табл. 5.3

Источники угроз		Конкретные причины возникновения угроз
Персонал, менеджмент, материально-техническая база и инфраструктура ТП	Внутренняя инфраструктура ТП	<ol style="list-style-type: none"> Нарушения в работе внутренних систем тепло-водо-электроснабжения, канализационных и очистных сооружений Отсутствие или плохое состояние средств утилизации отходов и мусора Отсутствие, плохая работа, плохое медицинское оборудование, недостаточная пропускная способность медицинского учреждения ТП, отсутствие аптечных киосков, медикаментов, непрофессионализм медработников
	Природа	<ol style="list-style-type: none"> Загрязнение окружающей среды в районе расположения ТП, экологически неблагоприятная обстановка Загрязнение окружающей среды в результате работы самого турпредприятия из-за нарушения технологии и санитарных требований
	Климат	<ol style="list-style-type: none"> Резкое изменение климата во время пребывания туриста в ТП (резкое похолодание, установление очень жаркой погоды, ураган, штормы и т. д.) Неблагоприятный климат для здоровья туриста
Сам турист, его поведение, нарушение установленных правил, запретов, предписаний	Внешняя инфраструктура ТП	<ol style="list-style-type: none"> Нарушения в работе коммунальных систем (тепло-водо-энергоснабжения, канализационных и очистных сооружений) в районе расположения ТП Отсутствие или плохое функционирование, недостаточная пропускная способность медицинских учреждений в районе расположения ТП Отсутствие нужных средств быстрой доставки заболевших или травмированных туристов в места и учреждения стационарного лечения
		<ol style="list-style-type: none"> Пренебрежение советами врача и медицинскими противопоказаниями при выборе мест отдыха. Неблагоприятные климатические условия места отдыха для туриста, большие адаптационные нагрузки на организм в новых климатических условиях. Превышение норм физических нагрузок, принятие солнечных и грязевых ванн и т. д.

Окончание табл. 5.3

Источники угроз	Конкретные причины возникновения угроз
Сам турист, его поведение, нарушение установленных правил, запретов, предписаний	2. Пренебрежение информационными сообщениями государственных и международных ведомств об опасности в регионе путешествия, действующих там запретах 3. Нарушение правил «общения» с экзотическими животными 4. Нарушение и несоблюдение правил личной гигиены 5. Употребление воды из неразрешенных источников вне ТП 6. Употребление пищи, самостоятельно приобретенной туристом у местного населения

и персонал ТП), материально-техническая составляющая (медикаменты, медицинское оборудование), управленческая составляющая (эффективный менеджмент медицинской безопасности) и инфраструктурная составляющая (рис. 5.4).

Подсистема медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности с точки зрения системного управленческого подхода разделяется на две части: *управляющую (субъект управления) и управляемую (объект управления)*. На рис. 5.5 показаны схема взаимодействия субъекта и объекта управления и составы управляющей и управляемой подсистем.

Менеджмент

Менеджмент является системообразующим фактором (началом) в подсистеме медицинской безопасности, объединяя все составляющие подсистемы (рис. 5.4) и обеспечивая управляющие функции (рис. 5.5) по планированию, организации, мотивации и контролю деятельности, обеспечивающей безопасность.

Управление осуществляется путем выполнения четырех основных функций менеджмента: 1) планирования; 2) организации работ по сохранению здоровья туристов и персонала ТП; 3) мотивации труда персонала по выявлению, предотвращению, нейтрализации, пресечению различных угроз здоровью туристов и персонала; 4) контроля эффективности выполнения планов мероприятий по снижению риска заболеваний. При этом управляющие воздействия (УВ) поступают от субъекта управления

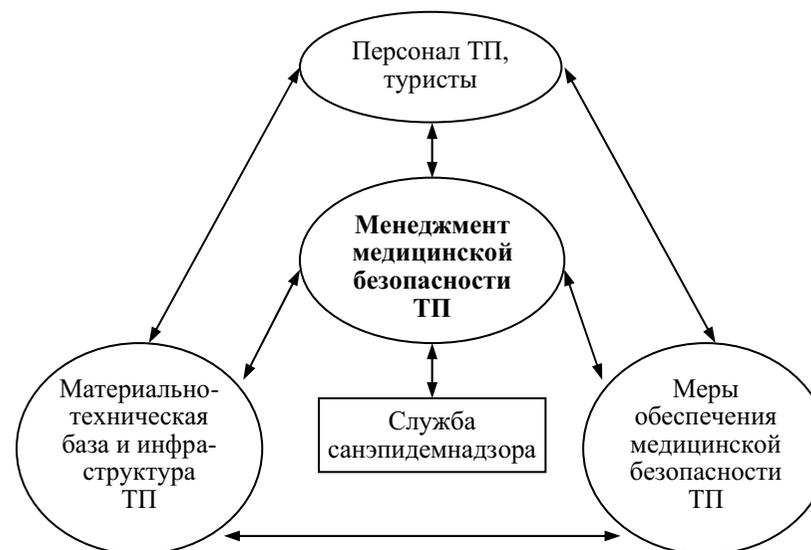


Рис. 5.4. Составляющие подсистемы медицинской безопасности ТП

к объекту в виде приказов и распоряжений, планов мероприятий, которые формируются не только на основе периодических предписаний (ПП) местных служб медицинского и санитарно-эпидемиологического контроля, но и в результате самостоятельной творческой работы руководства ТП по вопросам безопасности и сохранения здоровья туристов и персонала ТП. О результате выполнения этих мероприятий управляемая часть оповещает управляющую, а также высказывает возможные недочеты в планировании работ. Эти сигналы обратной связи (ОС), их количество и качество учитываются субъектом управления как свидетельства правильной или неверной мотивации труда, а также неправильности планирования работ по обеспечению сохранности здоровья туристов и персонала в ТП, что позволяет руководству ТП внести необходимые коррективы.

Рассмотрим подробнее составляющие подсистемы медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности (рис. 5.4).

Служба санэпиднадзора

Эффективность менеджмента медицинской безопасности существенно зависит от четкости, систематичности сотрудничества

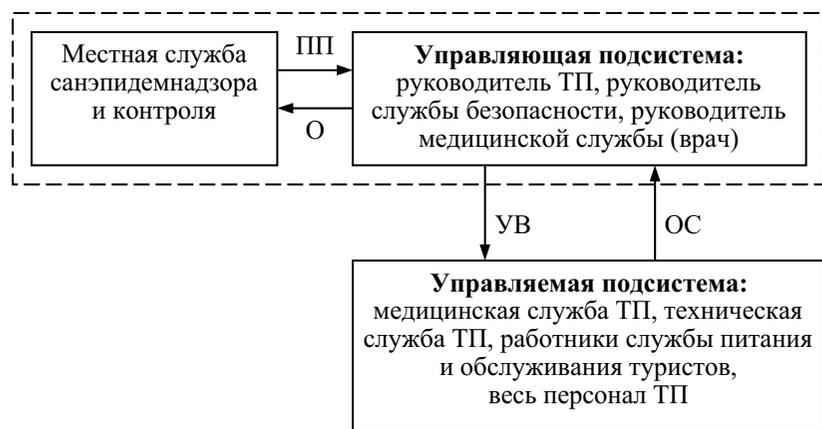


Рис. 5.5. Взаимодействие субъекта и объекта управления в подсистеме менеджмента медицинской безопасности ТП:

УВ – управляющие воздействия; ОС – обратная связь;

ПП – периодические проверки и предписания по устранению замечаний, методическая помощь; О – отчеты руководства ТП о выполнении предписаний службы санэпиднадзора, выплата штрафов

руководства ТП (управляющей части подсистемы) с местной службой санэпиднадзора (СЭН) и контроля. В настоящее время такое сотрудничество осуществляется на договорных условиях, причем условия договора по периодичности и объему проверок санитарного состояния турпредприятия определяются практически в одностороннем порядке санэпидслужбой. Более того, почти все проверки и анализы являются для ТП платными. В этой связи руководство ТП должно максимально эффективно использовать каждую плановую проверку, чтобы свести к минимуму незапланированные проверки, вызванные информированием службы санэпиднадзора о несоблюдении установленных правил.

Проверкам подвергаются: 1) санитарное качество воды в местах ее забора для ТП, а также в различных местах использования (в гостиничных номерах, в местах приготовления и приема пищи, в служебных помещениях); 2) санитарное качество продуктов питания как в сыром (необработанном виде), так и в обработанном (готовые блюда); 3) соблюдение правил хранения и обработки сырых продуктов; соблюдение температуры в холодильных камерах, печах, духовках; 4) чистота и продезинфицированность помещений (складов, производственных цехов, ресторанных за-

лов, гостиничных номеров, служебных помещений); 5) исправность, чистота и продезинфицированность оборудования, используемого при приготовлении пищи, приборов; 6) чистота постельного белья, скатертей, салфеток, тряпок; 7) состояние здоровья персонала ТП, наличие медицинских карточек и своевременность прохождения медосмотра персоналом ТП; 8) наличие наглядной агитации для работников персонала ТП и туристов о необходимости соблюдения основных санитарно-гигиенических правил; 9) наличие и соблюдение планов ежедневных процедур чистки и дезинфекции, времени их проведения и контроля; 10) наличие аптечек и их содержимого на рабочих местах; 11) наличие дезинфицирующих средств, разрешенных к применению; 12) наличие системы, планов, программ гигиенического обучения персонала; 13) соблюдение требований к естественному и искусственному освещению помещений, требований к воздушно-тепловому режиму и т. д.

В результате проверок турпредприятия службой СЭН дается заключение о соответствии фактического санитарного состояния ТП предъявляемым требованиям. Если в результате проверки вскрываются какие-либо недостатки, то руководству ТП они предъявляются в виде предписания об их устранении, а возможно, и о необходимости выплаты штрафов. Руководитель ТП должен принять меры к устранению недостатков в указанные сроки и отчитаться по факту выполнения перед службой СЭН. Невыполнение предписания может повлечь за собой приостановку деятельности ТП и экономический ущерб. В этом проявляется, например, связь между функционированием подсистем медицинской и экономической безопасности ТП.

Материально-техническая база и инфраструктура турпредприятия

В качестве угроз для санитарно-эпидемиологической безопасности могут быть: 1) плохое состояние систем жизнеобеспечения ТП (водоснабжения, теплоснабжения, электроснабжения, вентиляции, канализации); 2) неисправное санитарно-техническое оборудование; 3) плохое состояние оборудования для хранения продуктов и приготовления пищи, мытья посуды; 4) отсутствие средств утилизации отходов; 5) отсутствие средств дезинфекции; 6) недостаточность или плохое состояние медицинских приборов, инструментов, медикаментов у врача ТП, отсутствие аптечного киоска и др.

Неразвитая внешняя инфраструктура также может представлять собой угрозу для медицинской безопасности ТП. Это те же системы жизнеобеспечения, только в масштабах города, района, туристского центра, от которых зависит качественная работа систем жизнеобеспечения ТП. Отсутствие вблизи ТП пунктов скорой помощи, аптек, поликлиник, их малая пропускная способность также представляют угрозу здоровью туриста и персонала. Сюда же можно отнести и отсутствие или плохое состояние транспортных магистралей, дорог до ближайшего города, поликлиники.

Поэтому все технические системы и средства жизнеобеспечения должны работать надежно и бесперебойно, отвечая предъявляемым к ним требованиям. Только при достаточном материальном оснащении ТП, количественном и развитом состоянии внутренней и внешней инфраструктуры мы можем говорить о том, что перечисленные компоненты являются одной из составляющих медицинской безопасности ТП.

Туристы и персонал турпредприятия

В таблице 5.3 перечислены основные угрозы медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности ТП, исходящие со стороны персонала (неправильные и непрофессиональные действия, нарушение норм и т. д.), а также от самих туристов (нарушение правил, запретов, предостережений). Поэтому туристы и персонал турпредприятия являются гуманитарной составляющей медицинской безопасности ТП.

Меры обеспечения медицинской безопасности ТП

Это мероприятия, которые проводятся руководством и персоналом ТП как в плановом порядке, так и по возникшей необходимости, направленные на улучшение состояния защищенности здоровья туриста и персонала. Все множество мероприятий, которые для этого проводятся (см. табл. 5.3), можно разделить на *четыре основные группы*:

- 1) обучение персонала гигиеническим и санитарным правилам а также профилактическая работа с туристами;
- 2) улучшение материальной базы, контроль за исправностью оборудования и систем жизнеобеспечения;
- 3) совершенствование внутренней инфраструктуры ТП;
- 4) совершенствование менеджмента медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности.

Контрольные вопросы

1. Дайте определения медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности и подсистеме ее обеспечения.
2. Назовите основные источники и конкретные причины возникновения угроз.
3. Что относится к субъекту и объекту управления в подсистеме медицинской безопасности?
4. Как производится управление в подсистеме?
5. Назовите составляющие подсистемы обеспечения медицинской безопасности.
6. Охарактеризуйте эти составляющие, их роль в обеспечении медицинской безопасности.
7. Какова роль санэпиднадзора в менеджменте медицинской безопасности?

5.3. Подсистема экологической безопасности

Туризм как вид хозяйственной деятельности тесно связан с использованием природной среды и непрерывно взаимодействует с ней, удовлетворяя физиологические и духовные потребности туристов, а следовательно, не может существовать и развиваться, если среда будет загрязненной и истощенной. Нельзя представить экологический туризм без диковинных животных и растений, оздоровительный туризм – без использования лечебных природных ресурсов, пешеходные туристские трассы – усыпанными мусором, озеро – непригодным для купания и т. д. Поэтому туризм должен быть не разрушителем, а наоборот, защитником природных богатств.

Ограничения и государственное регулирование туристской деятельности в части использования природных ресурсов производятся на основе международных конвенций и законов РФ. Российским законодательством разработан ряд нормативных правовых актов, которые устанавливают требования по охране среды и предусматривают запретительные, а также карательные меры, закрепляющие юридическую ответственность, в том числе административную, уголовную, за вред, нанесенный среде.

При осуществлении туристской деятельности туристские организации и туристы обязаны руководствоваться следующими

основными принципами, установленными Законом «**Об охране окружающей среды**»:

- приоритет сохранения естественных экологических систем, природных ландшафтов и природных комплексов;
- охрана, воспроизводство и рациональное использование природных ресурсов как необходимые условия обеспечения благоприятной окружающей среды и экологической безопасности;
- соблюдение требований природоохранительного законодательства, неотвратимость наступления ответственности за их нарушение.

Объекты туристского обслуживания (средства размещения, общественного питания, канатные дороги, транспорт всех видов и др.) должны пройти государственную экологическую экспертизу в соответствии с Положением о порядке проведения государственной экологической экспертизы, утвержденным постановлением Правительства РФ.

При осуществлении туристской деятельности возможны следующие экологические правонарушения:

- порча земель;
- нарушение правил охраны водных объектов;
- незаконная порубка, повреждение либо выкапывание деревьев, кустарников или лиан;
- уничтожение редких и находящихся под угрозой исчезновения видов животных и растений;
- нарушение правил охраны и использования природных ресурсов на особо охраняемых природных территориях и др.

Контроль и мониторинг за деятельностью, связанной с использованием окружающей природной среды, возложен на федеральные органы исполнительной власти.

Для того чтобы туризм не наносил вред среде, туристские организации должны строго соблюдать предписания этих законов. Помимо этого, и сами туристы во время путешествия должны бережно относиться ко всем природным объектам. Туристские организации должны проводить природоохранную работу среди туристов в устной форме, с использованием наглядной агитации и пропаганды природоохранительных мер, путем практического обучения навыкам охраны окружающей природной среды, осуществлять контроль за соблюдением туристами действующих природоохранительных правил. В беседах с прибывающими туристами на туристских маршрутах сотрудникам принимающих турорганизаций необходимо раскрывать значимость рационального природопользования, разъяснять основные положения зако-

нодательства об охране природы и меры административной и уголовной ответственности за экологические правонарушения, информировать о достопримечательных и особоохраняемых местных природных объектах, отмечать необходимость участия туристов в природоохранной деятельности.

Туристским организациям следует ставить перед собой главной задачей, помимо обеспечения безопасности жизни, здоровья туристов и сохранности их имущества, нанесение вреда окружающей природной среде, поскольку заботливо охраняемые объекты окружающей природной среды зачастую являются определяющим фактором привлечения туристов и экскурсантов и стимулом к многократным посещениям.

Таким образом, экологическая безопасность туристов, персонала и в целом безопасность деятельности ТП должна осуществляться комплексными мерами, направленными не на сиюминутную выгоду, а на будущее, на гармонизацию коммерческих целей турпредприятия, цели экологического комфорта для туриста и общечеловеческой цели сохранения природы.

Экологическая безопасность турпредприятия – это состояние защищенности туристов и персонала от угроз здоровью человека и состоянию природы, связанных с загрязнением окружающей среды, вызванных как внешними причинами (табл. 5.4), так и результатами деятельности турпредприятия (табл. 5.5).

Подсистема экологической безопасности турпредприятия – это организованная совокупность специальных методов и средств, обеспечивающих безопасность туристов и персонала и природы от угроз, связанных с загрязнением окружающей среды.

Составляющие подсистемы экологической безопасности представлены на рис. 5.6.

Рассмотрим подробнее составляющие подсистемы экологической безопасности турпредприятия.

Региональная экологическая служба и орган местного санэпиднадзора

Региональная экологическая служба осуществляет контроль экологического состояния в районе и выявление виновников загрязнения окружающей среды путем периодических проверок. В результате проверок могут быть выявлены нарушения и со стороны турпредприятия, которые протоколируются и оформляются как государственная претензия к ТП в виде предписаний о нарушении лимитов природопользования. При необходимости регио-

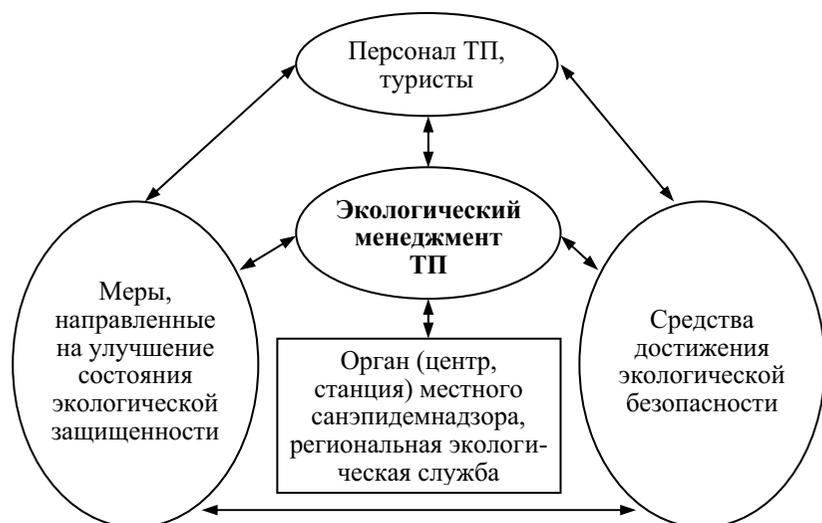


Рис. 5.6. Составляющие подсистемы экологической безопасности ТП

нальная экологическая служба и орган местного санэпиднадзора оказывают методическую помощь в вопросах осуществления мероприятий по повышению уровня экологической безопасности. В сотрудничестве с региональными службами желательна инициатива руководства ТП. Это повышает эффективность экологического менеджмента.

Персонал турпредприятия и туристы

Как видно из табл. 5.1, персонал ТП и туристы являются важной составной частью подсистемы экологической безопасности, так как, в конечном счете, все экологические угрозы исходят от самого человека. И только экологоэффективный менеджмент способен защитить человека (туриста, персонал) от него самого. Ответственность, общая культура, экологическая образованность туриста и персонала намного снижают ущерб от экологической угрозы для туриста, персонала и турпредприятия в целом.

Средства экологической безопасности

К средствам достижения экологической безопасности турпредприятия относятся: план работ ТП с обоснованно включен-

Таблица 5.4

Наиболее вероятные внешние источники экологической угрозы для ТП и гостиниц

Тип	Характеристика
Источники загрязнения воздушной среды в районе расположения турпредприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технологические (периодические, неслучайные) выбросы и случайные (аварийные) выбросы вредных веществ повышенной концентрации от расположенных в районе предприятий 2. Катастрофические явления и связанное с этим распространение загрязнителей воздуха (пыль, зола, радиоактивные газы, оксиды цветных и черных металлов, различные соединения серы, азота, фтора, хлора и т. д.) – взрывы на заводах, ядерных реакторов 3. Задымление в результате пожаров (лес, болота, строения и т. д.)
Источники загрязнения водной среды в месте расположения турпредприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Атмосферные воды, несущие массы вымываемых из воздуха загрязнителей промышленного происхождения и дополнительно собирающие при стекании по склонам, с городских улиц, промышленных площадок массы вредных веществ (нефтепродукты, кислоты, фенолы, мусор и т. д.) 2. Городские сточные воды, включающие преимущественно бытовые стоки, содержащие фекалии, детергенты (поверхностно-активные моющие средства), вредные микроорганизмы 3. Сельскохозяйственные воды, содержащие ядохимикаты, используемые для подавления вредителей, болезней растений и сорняков, а также массы биогенных элементов (азот, фосфор) и большие массы твердой органики и мочевины, образующиеся в животноводстве 4. Промышленные сточные воды, загрязненные хлористыми и сульфатными соединениями, соединениями железа и меди и т. д.
Источники загрязнения литосферы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Жилые дома и бытовые предприятия (бытовой мусор, пищевые отходы, фекалии, строительный мусор, отходы отопительных систем, пришедшие в негодность предметы домашнего обихода, мусор общественных учреждений, больниц, столовых и т. д.) 2. Сельское хозяйство (удобрения, ядохимикаты, отходы животноводства и сельхозпродукции) 3. Теплоэнергетика (шлаки, сажа, несгораемые частицы, оксиды серы)

Окончание табл. 5.4

Тип	Характеристика
	4. Транспорт (содержащиеся в выхлопных газах оксиды азота, свинец, углеводороды и другие вредные вещества) 5. Промышленные предприятия (твердые и жидкие промышленные отходы, содержащие токсичные вещества – соли цветных и тяжелых металлов, цианиды, соединения мышьяка, бериллия, отходы фенола и бензола, скипидар и т. д.)
Источники физического воздействия на человека, превышающего нормы	1. Радиоактивное (радиационное) 2. Световое 3. Тепловое 4. Электромагнитное 5. Шумовое

ными в него мероприятиями по охране окружающей среды; экологическая служба ТП и ее работа; экологическое образование и воспитание персонала ТП и периодические инструкции и тренинги по вопросам экологической безопасности; экологическое просвещение туристов; стимулирование персонала за бережное отношение к природе; закрепление персональной ответственности сотрудников за экологическую чистоту различных участков территории ТП; тесное сотрудничество с региональной экологической службой; контроль за экологически безопасным состоянием воздуха, воды, почвы, пищи, продуктов; эффективный внешний санитарный надзор и гостехнадзор, внутренний контроль качества выполнения санитарно-эпидемиологических мероприятий; охрана и «зеленое патрулирование» территории ТП.

Меры борьбы с экологическими угрозами

Первой мерой является выявление источников экологических угроз (табл. 5.4 и 5.5), на основе которого составляется акт мероприятий по предотвращению, нейтрализации, пресечению, локализации, отражению или уничтожению угроз. Эти мероприятия могут решаться с помощью различных методов. Например, борьба с таким источником загрязнения, как «туристы и персонал ТП», может вестись с помощью пропагандистских, информаци-

Таблица 5.5

Наиболее вероятные внутренние источники экологической угрозы для ТП и гостиниц

Тип	Характеристика
Источники загрязнения воздушной среды	1. Вентиляционные выбросы – местные отсосы от оборудования и общеобменная вытяжка 2. Выбросы в атмосферу вредных продуктов сгорания угля, нефти, газа в котельных турпредприятия 3. Задымление при сжигании мусора персоналом ТП или туристами, разведение костров туристами на территории ТП
Источники загрязнения водной среды	1. Атмосферные и талые воды, сливающие с территории ТП загрязнители: а) с территории ТП и парковки автобусов и автомобилей – нефтепродукты; б) с территории котельной – пыль, золу, мелкие частицы угля, нефтепродукты; в) со всей территории ТП – мусор, пищевые отходы, фекалии, детергенты, вредные микроорганизмы 2. Намеренные или случайные (аварийные) сбросы в водный бассейн канализационных стоков 3. Непосредственное загрязнение туристами водного бассейна (выбрасывание в воду мусора, отходов, бутылок, окурков и т. д.) вследствие низкой культуры
Источники загрязнения литосферы	1. Предприятия питания ТП (мусор, пищевые отходы) 2. Транспорт ТП (нефтепродукты, токсичные вещества выхлопных газов, оседающие в почве и растениях, – оксиды азота, свинец, углеводороды) 3. Котельные (зола, пыль, остатки угля, несгоревшие частицы оксида серы, оседающие в почве) 4. Канализация (загрязнение территории фекалиями в аварийных ситуациях) 5. Гостиницы (строительный и бытовой мусор) 6. Туристы (мусор, фекалии, вытаптывание почвы и растений, сбор растений и их частей – корней, плодов, цветков и т. д., разведение костров, вырубка леса)

онных, кадровых, организационно-управленческих, охранных методов. Технические методы необходимы для снижения выбросов в атмосферу, сбросов в воду загрязнителей и т. д.

Для предотвращения вредного воздействия химических факторов на здоровье туриста (токсические, раздражающие) необходимо:

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

Экологический менеджмент

Экологический менеджмент является системообразующим фактором (звеном) в подсистеме экологической безопасности. Составляющие понятия «экологический менеджмент» – «экология» и «менеджмент»: экология как система взаимоотношений человека и общества с природой и менеджмент как система управления объектом.

Таким образом, **экологический менеджмент турпредприятия** – это система управления, направленная на достижение стратегической цели функционирования ТП в условиях туристского рынка с учетом решения экологических проблем (человека, общества, района) и создания экологического комфорта и экологической безопасности для туриста как базовой компоненты среды гостеприимства и качества обслуживания. Главной задачей экологического менеджмента является гармонизация решения экономических (хозяйственных, коммерческих) и экологических проблем в достижении целей деятельности турпредприятия.

С точки зрения системного подхода экологический менеджмент представляет собой **систему управления**, в которой **управляемой подсистемой (объектом управления)** являются взаимоотношения человека и общества с природой, исполнительный состав экологической и технической служб, а также весь персонал турпредприятия, имеющий отношение к вопросам экологии, взаимодействия турпредприятия с природной средой, а **управляющей подсистемой (субъектом управления)** – руководящий персонал экологической или технической служб, который выступает здесь в качестве системообразующего фактора.

Экологический менеджмент включает **стратегию** и **тактику управления**, причем под стратегией управления понимается общее направление деятельности ТП по обеспечению экологического комфорта и безопасности как составляющих среды гостеприимства и комплекса условий по достижению цели, а также формирование определенного набора правил и глобальных ограничений в деятельности ТП с точки зрения экологических проблем общества, а под тактикой – конкретные методы и приемы достижения цели в рамках принятых ограничений.

приимства и комплекса условий по достижению цели, а также формирование определенного набора правил и глобальных ограничений в деятельности ТП с точки зрения экологических проблем общества, а под тактикой – конкретные методы и приемы достижения цели в рамках принятых ограничений.

Экологический менеджмент осуществляется посредством механизма, который работает в результате выполнения взаимосвязанных и взаимопроникающих во времени **функций** планирования, организации, мотивации и контроля экологически безопасной деятельности ТП.

Функция «Планирование»

Реализация этой функции связана с решением следующих основных задач экологического менеджмента:

- разработка экологической стратегии, согласованной с маркетинговой стратегией;
- анализ экономических факторов, влияющих на полноту и эффективность осуществления экологического менеджмента и конъюнктуры туристского рынка с точки зрения всего комплекса экологических вопросов в деятельности ТП;
- формирование ценовой политики с учетом комплекса вопросов экологического менеджмента;
- долгосрочное и краткосрочное планирование деятельности ТП с решением экологических проблем и вопросов, включение мероприятий экологического характера в бюджет и бизнес-план ТП как в итоговый документ по планированию деятельности.

Функция «Организация»

Реализуется при решении следующих основных задач:

- ♦ организация и управление отношениями ТП во внешней среде по вопросам экологии: с государственными органами по обеспечению правового режима использования природных ресурсов и охраны окружающей среды; со страховыми компаниями, другими предприятиями по вопросам природопользования;
- ♦ оптимизация ресурсов с точки зрения выполнения целей и задач экологического менеджмента и решения экологических проблем;
- ♦ формирование эффективной организационной структуры экологического менеджмента;
- ♦ разработка совместно со службой финансового менеджера инвестиционной политики по вопросам экологии, формирование инвестиционного портфеля по экологическим вопросам;

♦ «риск-менеджмент»: разработка путей снижения рисков и организация системы мероприятий по профилактике и минимизации экологических рисков, т. е. рисков, связанных с нарушением в результате деятельности экологического права, законодательства, наложением штрафов и других санкций при загрязнении окружающей среды, связанных с потерей потенциальных клиентов в результате «неэкологичности» турпродукта, и т. д.

Функция «Мотивация»

Реализуется путем решения следующих основных задач ТП:

- переход к творческой работе, развитию личности, внутренней мотивации к труду по обеспечению экологичности турпродукта, основанной на заинтересованности и на удовлетворенности в таком труде;
- материальное и моральное поощрение работников всех подразделений за сохранение и приумножение эколого-туристских ресурсов, за обеспечение экологического комфорта и экологической безопасности, за экономию электроэнергии, тепла, воды, за применение экономичных, безотходных, экологичных технологий и методов работы;
- «экологизация» в вопросах подбора, расстановки, повышения квалификации и профессионального роста кадров; создание и поддержка престижа профессиональной экологической деятельности и экологической направленности в деятельности персонала;
- превращение любого работника в частичного сопредпринимателя, глубоко заинтересованного морально и материально в результатах обеспечения экологической безопасности в деятельности ТП;
- создание благоприятных условий для самореализации человека в деле, основываясь на высоких мотивах, гуманистических и эстетических ценностях, на концепции устойчивого развития системы «человек – природа».

Функция «Анализ и контроль»

Реализуется путем решения следующих основных задач:

- ♦ анализ экологических рисков в деятельности ТП;
- ♦ анализ экологической деятельности ТП с выдачей высшему управленческому звену в любой момент времени для оперативного и стратегического управления показателей этой деятельности, включая эколого-экономические (рентабельности экологической деятельности и т. д.);

- ♦ корректировка планов и проектов ТП и его подразделений с точки зрения экологических проблем и вопросов;
- ♦ контроль исполнения управленческих решений в рамках экологического менеджмента; контроль технической службы и других служб в вопросах экономии ресурсов, экономии электроэнергии, тепла, воды; контроль за утилизацией отходов и внедрением безотходных технологий обслуживания;
- ♦ контроль за экологически безопасным состоянием воздуха, воды для питья и мытья, пищи, продуктов, эффективный внешний санэпидемнадзор и гостехнадзор, внутренний контроль выполнения санэпидеммероприятий;
- ♦ контроль поставщиков продуктов, недопустимость закупки и приобретения продуктов у случайных и незнакомых поставщиков;
- ♦ осуществление экологического контроля и мониторинга деятельности, экологического аудита, а также экологической экспертизы при проектировании ТП или его частей.

Рассмотрим подробнее осуществление некоторых задач экологического менеджмента, решаемых при реализации этих функций.

Одной из таких задач является **управление отношениями туристского предприятия по вопросам экологии во внешней среде**: с государственными органами, общественными организациями, другими предприятиями.

При осуществлении управления экологическими отношениями ТП с **государственными органами** экологической службе необходимо учесть следующие обстоятельства:

1. Поскольку основная часть природных ресурсов принадлежит государству, которое предоставляет их другим субъектам (в частности туристским предприятиям) в постоянное (бессрочное) или временное (долгосрочное или краткосрочное) пользование, то взаимоотношение этих субъектов с государством по вопросам природопользования и охраны природы регулируется и управляется государственными органами и органами местного самоуправления. Исполнение этих управляющих и регулирующих воздействий, поступающих со стороны государства на туристское предприятие, является прямой обязанностью экологической службы ТП, одной из главных задач экологического менеджмента. Система экологического права реализуется государством в основном административно-правовым методом (в виде властных предписаний, мер государственного при-

нуждения к их соблюдению и т. д.), а также, в условиях рыночных отношений, гражданско-правовым методом (в виде договоров по организации природопользования, судебных защит прав и т. д.).

2. Туризм вообще, и туристские предприятия в частности, заинтересованы в рациональном природопользовании и охране природы, так как природная компонента является одной из составляющих среды гостеприимства. Поэтому цель экологического менеджмента турпредприятия теоретически совпадает с целью государственного управления и регулирования экологическими отношениями между предприятиями и государством. На практике это, однако, не всегда получается, в силу преобладания по тем или иным причинам экономических приоритетов в деятельности турпредприятий над глобальными экологическими. Поэтому перед экологическим менеджментом ставится задача гармонизации этих отношений, равно как и гармонизация отношений «человек – природа». При этом как государство, так и турпредприятие должны придерживаться одинаковых принципов охраны окружающей среды: приоритет охраны жизни и здоровья человека, рациональное использование природных ресурсов, соблюдение требований экологического законодательства при сочетании экологических и экономических интересов общества, гласность в решении природоохранных задач и международное сотрудничество.

3. Правовой защите государства подлежат следующие объекты природы: земля, недра, воды, леса и другая растительность, животный мир, атмосферный воздух, озоновый слой Земли, микроорганизмы, генетический фонд, природная среда городов и населенных пунктов, пригородные, зеленые лесопарковые зоны, лечебно-оздоровительные местности и курорты, заповедники, заказники, национальные и природные парки, памятники природы, природные ландшафты, ботанические сады, дендрологические парки и т. д. Государственными органами России разработан и введен в действие комплекс основных законов, регулирующих экологические отношения: «Об охране окружающей среды», «О недрах», «О животном мире», «Об охране атмосферного воздуха», «Об особо охраняемых природных территориях», «Об экологической экспертизе», Земельный кодекс РФ, Лесной кодекс РФ, Водный кодекс РФ и др. Кроме законов и кодексов РФ и Конституции РФ, источниками экологического права являются: Указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, инструкции и другие нормативные акты министерств и ведомств

РФ, решения местных органов власти и нормативные договора РФ и ее субъектов.

4. В систему государственных органов экологического управления, с которыми необходимо наладить тесное сотрудничество экологической службе турпредприятия, входят как органы общей компетенции (правительственные органы и органы местного управления администрации), так и органы специальной компетенции, уполномоченные выполнять функции экологического управления и регулирования: Госкомитет РФ по охране окружающей среды (центральный орган), Министерство природных ресурсов РФ, Федеральная служба лесного хозяйства, Государственные комитеты по рыболовству, земельной политике и т. д., Ростехнадзор России (вопросы безопасности ведения разработки недр), МЧС России (вопросы ликвидации последствий экологических катастроф), Госкомстандарт России (вопросы стандартизации).

5. Наиболее важными функциями экологического управления и регулирования со стороны государства являются:

- учет и ведение кадастров (регистрационных единых государственных документов) природных ресурсов;
- планирование и финансирование экологических мероприятий;
- установление Правил и норм рационального природопользования и охраны природы (распределение, лицензирование, лимитирование);
- экологический контроль и привлечение субъектов к юридической ответственности за экологические правонарушения.

6. Приобретение лицензии (разрешения) на пользование природными ресурсами (водами, недрами, лесами, животным миром и атмосферным воздухом) является обязательным условием функционирования ГП.

7. Осуществляя нормирование качества окружающей природной среды, госорганы вводят обязательное лимитирование объемов использования природных ресурсов и загрязнения окружающей среды (система экологических ограничений), которое для турпредприятия оформляется (на определенный ограниченный срок в виде нормативов предельно допустимых вредных воздействий) в экологическом паспорте турпредприятия и его приложениях. Эти нормативы устанавливаются на основе технических и медицинских показателей, утверждаются органами государственного экологического управления, имеют юридическое значение в смысле юридической ответственности за их нарушение.

8. Госорганы на основе Закона «Об охране окружающей среды» используют и экономический механизм охраны природы:

- экологическое страхование на случай экологических бедствий, аварий, катастроф;
- экологическое стимулирование (льготное кредитование и налогообложение, стимулирование выпуска экологически чистого продукта); финансирование экологических программ и мероприятий;
- введение оплаты за природопользование (в пределах установленных лимитов) и прогрессирующей платы за сверхлимитное и нерациональное использование природных ресурсов, а также платы за воспроизводство и охрану природных ресурсов.

9. В результате государственного экологического контроля за состоянием окружающей природной среды и ее изменениями, а также за выполнением всех требований и предписаний предприятиями может применяться как ограничение, приостановление и полное прекращение деятельности турпредприятия, если устанавливается, что она является экологически вредной, так и привлечение руководства к ответственности за экологические правонарушения.

Государственный экологический контроль базируется на экологическом мониторинге, осуществляемом государственными службами наблюдения за происходящими в природной среде процессами, изменениями загрязнений, последствиями влияний. Мониторинговая система наблюдения в виде распределенных по стране постов, станций и центров основывается на инструментально-экспериментальных способах исследования.

При взаимодействии с **экологическими общественными организациями** в вопросах охраны природы для благоприятного осуществления своей туристской деятельности экологической службе ТП следует учитывать, что эти организации имеют следующие права: осуществлять общественный экологический контроль и экспертизу; содействовать госорганам в охране природы, в борьбе с экологическими правонарушениями; защищать экологические права и интересы граждан и местного населения; требовать предоставления достоверной и полной экологической информации; разрабатывать и пропагандировать свои экологические программы, организовывать собрания, митинги и демонстрации; создавать общественные фонды по охране природы и расходовать их на природоохранные мероприятия; ставить вопрос о привлечении к ответственности за экологические правонарушения и возмещении ущерба.

Для осуществления функций и задач экологического менеджмента в туркомплексе создается **экологическая служба** (или служба экологической и медицинской безопасности), структура и размер которой зависит от величины туристского предприятия, характера и объема работ.

Эффективный экологический менеджмент в ТП должен предусматривать *проведение и внутрифирменного экологического контроля и мониторинга*, однако реально это возможно лишь в довольно упрощенном виде. Тем не менее, эти мероприятия должны обязательно проводиться, в том числе и путем корректного и приемлемого по объему анкетирования туристов и гостей, а также анкетирования производственных отделов турпредприятия (гостиницы, службы питания, службы безопасности, службы снабжения, финансово-бухгалтерской службы и технической службы) по специальным мониторинговым экологическим картам.

В обязанности экологической службы входит: организация экологического аудита, охрана окружающей среды при проведении спортивно-оздоровительных туров, контроль за экономией ресурсов, контроль за утилизацией мусора, отходов и внедрением безотходных технологий обслуживания.

Экологический аудит

Периодически (по истечении срока действия экологического паспорта или чаще) экологическая служба ТП должна заказывать специализированной организации проведение экологического аудита, результаты которого совместно с результатами контроля и мониторинга являются базой для экологического менеджмента. Экологический аудит – один из наиболее сложных и высокопрофессиональных видов экологической деятельности. При наличии развитой законодательной и нормативной базы экологический аудит становится одним из важнейших методов повышения эффективности экологического менеджмента.

Экологический аудит турпредприятия – это процесс документированной проверки объективно оцениваемых (рассчитываемых) данных о воздействии работающего ТП на окружающую среду в целях установления соответствия его определенным экологическим нормам и критериям (критериям аудита). Аудит, являясь чаще всего добровольным для заказчика (турпредприятия) мероприятием, не предполагает масштабных натурных исследований и наблюдений и ориентируется на анализ документации действующих ТП.

Основными задачами экологического аудита как базы для подготовки и проведения эффективного экологического менеджмента являются: оценка воздействия и прогнозирование экологических последствий деятельности ТП на окружающую среду; установление соответствия его деятельности требованиям природоохранного законодательства, экологических нормативных актов, стандартов, правил, постановлений и предписаний государственных и природоохранных органов; определение основных направлений обеспечения экологической безопасности туристской деятельности, повышения эффективности природоохранной деятельности, оценка эффективности экологического менеджмента ТП (системы управления охраны окружающей среды); оценка риска, его снижение и предотвращение штрафных санкций; выработка мер по оптимизации использования ресурсов, в том числе финансовых; выработка первоочередных мер и долгосрочной политики в области решения экологических проблем.

Экологический аудит завершается составлением отчета и разработкой рекомендаций, содержание которых зависит от характера выявленных экологических проблем, целей и задач. Результаты и рекомендации должны быть заложены в основу экологического менеджмента ТП.

Охрана окружающей среды при проведении спортивно-оздоровительных туров

С увеличением количества туров и туристов на маршрутах их воздействие на окружающую среду возрастает. Это обостряет проблему рационального природопользования в условиях общей неблагоприятной экологической обстановки в стране. Хорошо поставленная при планировании и проведении спортивных туров природоохранная работа может сделать их не только безвредными для окружающей среды, но и превратить в разновидность экологических образовательных туров, в учебный полигон, на котором туристы получают необходимые практические навыки, умения и прикладные знания в области охраны природы. А турпредприятие, проводящее такие туры, может стать действенным опорным пунктом администрации и «зеленых» в прилегающей местности по охране окружающей среды.

При планировании и организации туров особое внимание должно быть уделено природоохранному обустройству походных трасс (тропы, стоянки, биваки...) и территории турпредприятий, разработке экологически обоснованных туранимационных программ для туристов, использованию «природобезопасного» ин-

вентаря и снаряжения, проведению разъяснительной, пропагандистской и учебно-воспитательной работы в области охраны природы.

Необходимо также разработать и предусмотреть различные методы и формы мотивации (заинтересованности организаторов и туристов в бережном отношении к природе) и контроля действительности усилий менеджеров по обеспечению экологических туров.

При использовании в качестве туристского ресурса для таких туров национальных парков, заказников, памятников природы необходимо:

- учитывать (при планировании) и уточнять на местах правовые, организационные и экологические условия их использования;
- предусматривать мероприятия по восстановлению, реставрации и охране объектов природы, истории, культуры.

Контроль за экономией ресурсов – задача экологического менеджмента

Концепция устойчивого развития и стратегия решения экологических проблем человечества лежит в совершенствовании личности, в гуманизации хозяйственной деятельности, ее ориентации на качество жизни с отказом от безудержного расходования природных, материальных и энергетических ресурсов. То есть проблема изменения потребностей людей и ориентация современной технологии в направлении экологических требований и ресурсосбережения является одной из ключевых для снятия противоречий в системе «человек – природа». Современные передовые турпредприятия и даже небольшие гостиницы включились в процесс экологизации своей деятельности, тем более что передовая часть туристов поддерживает эту философию.

Производство электроэнергии связано с загрязнением окружающей среды: выделение серы, азота, кислотных осадков и т. д. Поэтому экономия потребления электроэнергии является одним из главных направлений «экологизации» гостиничной деятельности. Поскольку системы водо- и теплоснабжения ТП напрямую связаны с потреблением электроэнергии, экономия в потреблении воды (горячей и холодной), тепла (регулирование теплоснабжения) также способствует решению проблем «экологизации» гостиничного производства. Это можно сказать и об экономии любого материала, энергоносителя, ресурса, используемого в производстве турпродукта.

Контроль за утилизацией мусора, отходов и внедрением безотходных технологий обслуживания

Борьба с загрязнением окружающей среды отходами и мусором – одна из главных проблем современной жизни. Для ее кардинального решения необходимо учесть три основных обстоятельства:

- Каждому потребителю (человеку) нужно отказаться от некоторых удобств цивилизации (использования пластиковых одноразовых упаковок и мелкой расфасовки продуктов, сильнодействующих вредных химических средств при мойке, стирке и т. д.); это достигается экологическим образованием и пропагандой.

- Образование отходов и мусора начинается уже на предприятии на этапе производства товаров и продуктов, а завершается в гостинице на этапе потребления и использования, поэтому действенным способом борьбы здесь является отказ от снабжения гостиницы продуктами и товарами, приводящими к загрязнению окружающей среды, и переход на безотходные, малоотходные технологии в обслуживании туристов в гостинице, на снабжение товарами и продуктами, производимыми по безотходным технологиям.

- Проблеме ежедневной утилизации мусора, отходов, внедрению безотходных технологий необходимо уделять самое пристальное внимание как наиболее важной в обеспечении стратегической задачи создания комфортной среды гостеприимства.

Хотя организация работ по экономии ресурсов ТП, внедрению безотходных технологий, утилизации мусора и возложена на службу главного инженера (техническую службу) ТП, четкое совместное планирование и жесткий контроль этих процессов являются прямой обязанностью и задачей экологической службы ТП.

Контрольные вопросы

1. Расскажите о взаимосвязи экологии и безопасности, поясните понятие экологического комфорта для туриста.
2. Дайте определения экологической безопасности турпредприятия, подсистемы экологической безопасности, экологического менеджмента.
3. Кратко охарактеризуйте составляющие подсистемы обеспечения экологической безопасности.
4. Назовите и дайте описание основных функций экологического менеджмента.

5. Какие меры обеспечения экологической безопасности ТП вытекают из задач экологического менеджмента?

6. Какие ресурсы являются объектами правовой защиты государства и какими юридическими актами они защищены?

7. Какие государственные органы управляют вопросами природопользования и охраны природы? Какова их заслуга в осуществлении экологической безопасности ТП?

8. В чем заключаются и как осуществляются лицензирование и лимитирование в природопользовании? Как они влияют на экологическую безопасность ТП? Задачи экологической службы в этом отношении.

9. Назовите наиболее вероятные внешние источники экологической угрозы для турпредприятия – загрязнения: а) воздушной среды; б) водной среды; в) литосферы.

10. Назовите наиболее вероятные внутренние источники экологической угрозы для ТП, возникающие в результате деятельности самого турпредприятия.

5.4. Подсистема информационной безопасности

Информационная безопасность туристского предприятия – это состояние защищенности информации и поддерживающей инфраструктуры (средств распространения, переработки информации) от преднамеренных или случайных воздействий (потеря, искажение, хищение, порча, подмена и т. д.), которые могут привести к ущербу владельцу (пользователю) информации и туристскому предприятию в целом.

Каналами утечки информации являются персонал туристского предприятия и технические средства обработки информации и коммуникации. Тем не менее, канал утечки один – это люди (персонал), так как все зависит от них: от их профессионализма, добросовестности, лояльности к руководству, бдительности, патриотизма, умения предусматривать и предугадывать нежелательные события и явления. Злоумышленник использует все свои силы и средства, чтобы добиться преимуществ за счет технического оснащения и остроумного продумывания своих хищнических операций. То есть к техническим каналам утечки информации относятся те, где злоумышленник опережает службы безопасности в техническом отношении и «творчестве».

Вероятные каналы утечки информации перечислены на рис. 5.7.

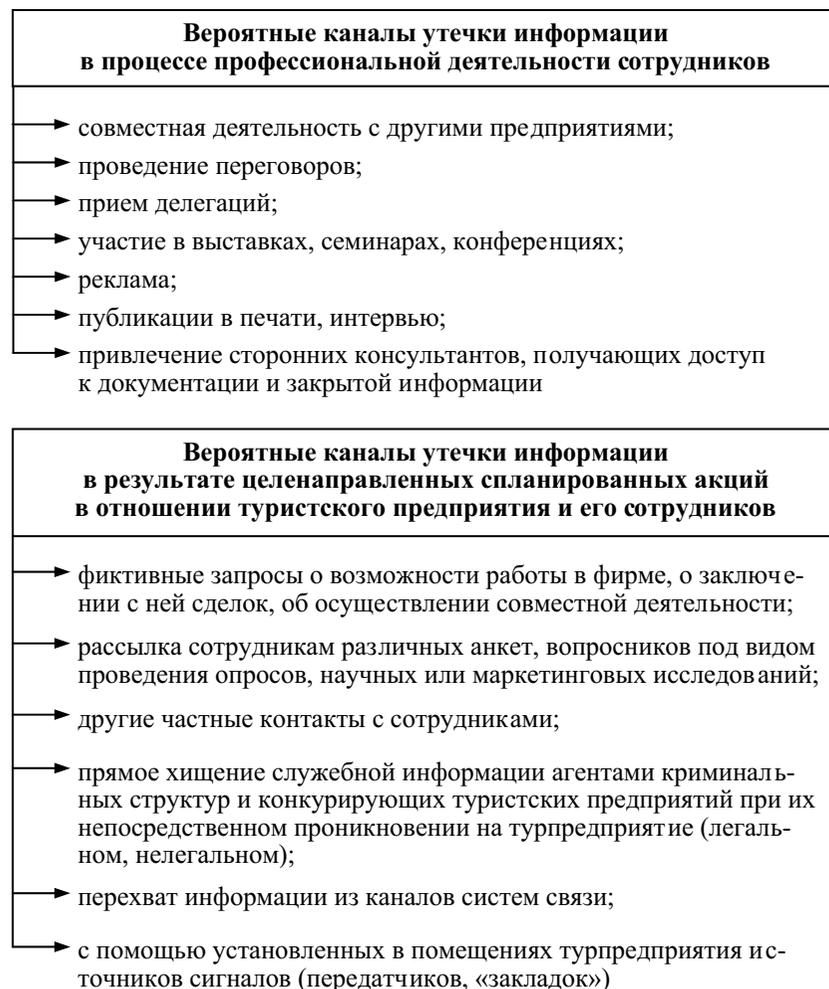


Рис. 5.7. Вероятные каналы утечки информации

Подсистема информационной безопасности – это организационная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих безопасность турпредприятия от угрозы хищения (утечки) информации или использования той или иной информации во вред турпредприятию.

Составляющими подсистемы информационной безопасности являются: персонал ТП и туристы, меры и средства информа-

ционной безопасности, менеджмент информационной безопасности как системообразующий фактор (рис. 5.8).

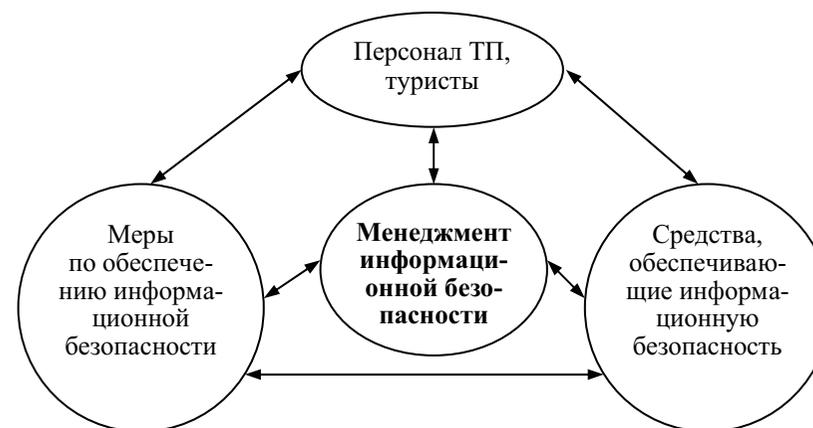


Рис. 5.8. Составляющие подсистемы информационной безопасности

Классификация основных мер и средств обеспечения информационной безопасности приведена на рис. 5.9 и 5.10, в табл. 5.4 и разделе 4.3.4.

Технические каналы утечки информации и способы защиты от них также были подробно рассмотрены в разделе 4.3.4.

Важно отметить, что эффективность технических мероприятий может быть сведена на нет отсутствием в турфирме элементарного внутриобъектного режима, поэтому необходима постоянная работа с персоналом с момента приема его на работу до увольнения. Здесь можно предложить целый комплекс мер (рис. 5.10).

Кроме того, следует придерживаться такого порядка, при котором посторонние люди, в том числе сотрудники фирмы, не имеющие отношения к работе с определенными техническими средствами, не должны иметь доступа в помещение, где эти средства установлены и где, соответственно, сосредоточена конфиденциальная информация.

Это позволит избежать не только прямого хищения носителей или визуального ознакомления с защитой информации, но и предотвратить внедрение «закладок».

Использование качественных замков, средств сигнализации, применение звукоизоляции стен, дверей, потолков и пола, звуко-

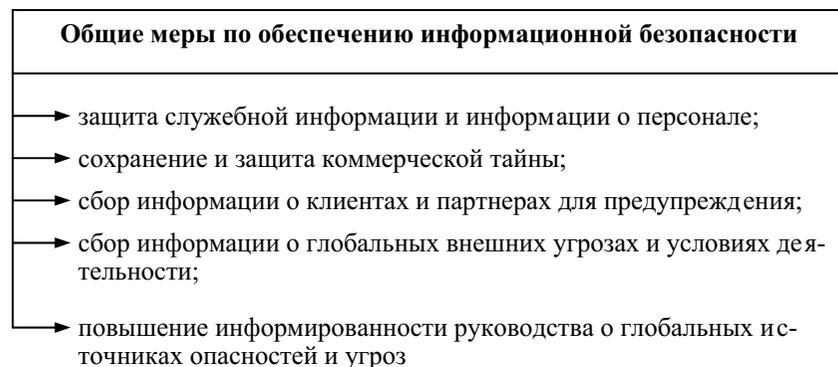


Рис. 5.9. Общие меры по обеспечению информационной безопасности

вой защиты вентиляционных каналов, отверстий и труб, проходящих через эти помещения, демонтаж излишней проводки, а также применение специальных технических устройств (генератора шума, засекречивающей аппаратуры связи и др.) серьезно затрудняют или сделают бесполезными попытки внедрения спецтехники.

Коммерческая деятельность турпредприятий существенно зависит от большого количества факторов, характеризующих состояние мирового сообщества, состояние общества в отдельно взятом регионе или состояние общества в отдельной стране, районе (жизненный и культурный уровни населения, уровень экономического развития, экологическая обстановка, криминогенная ситуация и т. д.).

Для обеспечения защиты от этих глобальных внешних опасностей необходимо вести последовательную работу по сбору и анализу соответствующей информации и ее своевременному представлению руководству турпредприятия.

Такая информационно-аналитическая работа возлагается на службу безопасности турпредприятия. Как правило, ее могут осуществлять лишь крупные туристские объединения. Вместе с тем успех этой работы определяется талантом сотрудников службы безопасности.

Менеджмент информационной безопасности

Менеджмент информационной безопасности осуществляется руководством турпредприятия – генеральным директором, его

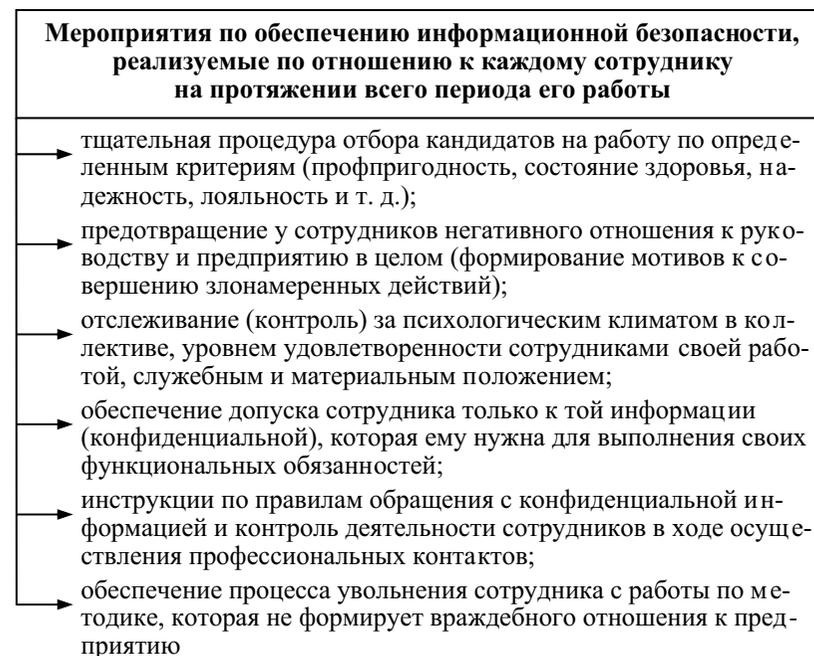


Рис. 5.10. Мероприятия, проводимые с персоналом по обеспечению информационной безопасности

заместителем по безопасности (или режиму), а также руководителями отделов компьютеризации и связи. Они представляют собой субъект управления. Объектом же управления (исполнителями) являются охрана предприятия и весь без исключения служебный персонал.

Именно от качественного выполнения всех четырех основных функций менеджмента, зависит успех в деле обеспечения информационной безопасности:

1. Планирование. Руководство должно разработать перспективный и текущие планы по обеспечению информационной безопасности; проанализировать все угрозы и наметить меры и средства борьбы с ними.

2. Организация. Четкая и умелая организация выполнения планов, скоординированная работа всех служб, разъяснительная и постоянная профилактическая работа с персоналом.

3. Мотивация. Разработка и доведение до каждого работника прозрачной, понятной, схемы поощрения за бдительность, добро-

Таблица 5.4

Меры и средства обеспечения информационной безопасности при различных способах хищения служебной информации

Способы хищения	Меры и средства
Прямое хищение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ежедневная профилактическая работа службы безопасности ТП среди сотрудников, наблюдение и контроль за их действиями, действиями клиентов, партнеров, случайных лиц 2. Выполнение правил безопасности сотрудниками ТП при работе с документами и на компьютере 3. Охрана (круглосуточная) помещений, в которых содержится служебная информация и компьютеры
Перехват информации по каналам связи	<ol style="list-style-type: none"> 1. С помощью аппаратуры, противодействующей прослушиванию телефонных переговоров 2. С помощью аппаратуры поиска и обнаружения каналов утечки информации 3. Использование аппаратных и программных средств защиты при передаче информации в компьютерных сетях (аутентификационный сервер, случайные пароли, биометрические средства защиты и т. д.)
С помощью установленных в помещениях источников сигналов	<ol style="list-style-type: none"> 1. С помощью аппаратуры поиска и обнаружения скрытых звукозаписывающих и радиопередающих устройств 2. Выполнение правил тайных переговоров по наиболее важным и глобальным вопросам деятельности турпредприятия

совестность и конкретные действия по выявлению и пресечению утечек информации.

4. Контроль. Периодический контроль и обновление текущих и перспективных планов, выявление недочетов и сильных сторон в обеспечении информационной безопасности.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение информационной безопасности турпредприятия.
2. Назовите основные каналы утечки информации через сотрудников.

3. Назовите основные, специально спланированные каналы утечки информации.

4. Дайте определение подсистемы информационной безопасности и ее основных составляющих.

5. Назовите основные (общие) меры обеспечения информационной безопасности.

6. Какие мероприятия должно осуществлять руководство среди персонала по обеспечению информационной безопасности?

7. Каковы меры и средства борьбы с прямым хищением информации?

8. Каковы меры и средства борьбы с перехватом информации по каналам связи и как предупредить утечки в случае установки на предприятии источников сигналов?

9. Дайте понятие менеджмента информационной безопасности и определите его основные функции.

5.5. Подсистема финансово-экономической безопасности

Финансово-экономическая безопасность турпредприятия – это состояние защищенности предприятия, персонала, туристов от угроз, способных нанести ущерб стабильности функционирования ТП, его финансово-коммерческому успеху, социальному развитию и в целом успешному функционированию на туристском рынке. Практически финансово-экономическая безопасность ТП равнозначна понятию его комплексной безопасности, так как любая из причин снижения уровня защищенности и любой ущерб приведут к снижению уровня финансово-экономической безопасности.

Подсистема финансово-экономической безопасности – это специально организованная совокупность мер и средств, обеспечивающих защищенность ТП, персонала, туристов от угроз, наносящих ущерб финансово-экономическому положению ТП, путем их предотвращения.

Объектами обеспечения финансово-экономической безопасности в ТП являются:

- а) финансовые средства (валюта, финансовые документы, драгметаллы);
- б) материальные средства (здания, сооружения, оборудование и т. п.);
- в) персонал (работники и руководители ТП);
- г) туристы (гости).

Угрозы для финансово-экономической безопасности можно разделить на внутренние и внешние.

Внутренние угрозы:

- преступные или негативные действия работников ТП, в первую очередь финансовой службы (в том числе недобросовестное или некачественное выполнение своей работы);
- неправильное или разгильдяйское обслуживание и эксплуатация технических средств, оборудования, сооружений, зданий, несоблюдение правил хранения имущества;
- нарушение правил хранения и использования финансово-экономической информации предприятия;
- другие нарушения, приводящие к уменьшению финансово-экономического потенциала предприятия.

Причинами внутренних угроз и негативного поведения сотрудников могут быть некомпетентность, небрежность, недобросовестность, конфликтные ситуации внутри коллектива, психологического или материального характера.

Внешние угрозы:

♦ ухудшение экономической ситуации в стране (регионе), в том числе из-за ошибок в политике правительства, стихийных бедствий, ухудшения климата, экологических катастроф, политических волнений и т. д.;

- ♦ организованная преступность;
- ♦ мелкие мошенники и преступники;
- ♦ предприятия-конкуренты;
- ♦ спецструктуры, занимающиеся подрывными экономическими акциями, в том числе использующие засланных работников и псевдотуристов.

Составляющими подсистемы финансово-экономической безопасности являются: меры и средства ее обеспечения; гуманитарная составляющая (туристы и персонал ТП), менеджмент.

Основные меры и средства по обеспечению финансово-экономической безопасности ТП приведены в табл. 5.5 – для внутренних угроз и в табл. 5.6 – для внешних угроз. Как видно из таблиц, эти меры и средства фактически равнозначны мерам и средствам обеспечения комплексной безопасности ТП.

Туристы и персонал ТП являются важной составляющей подсистемы финансово-экономической безопасности. Для ТП важна платежеспособность и честность туриста, особенно при электронных платежах. Для экономического комфорта безопас-

Таблица 5.5

Основные меры и средства обеспечения финансово-экономической безопасности ТП от внутренних угроз

Угрозы	Меры и средства
1. Преступные, злоумышленные действия работников ТП	1. Эффективный менеджмент персонала и административный контроль 2. Своевременное выявление посягательств преступных элементов и эффективное пресечение угрозы на основе комплексного подхода к безопасности
2. Негативные действия работников ТП, вызванные непрофессиональной, недобросовестной, некачественной работой по обслуживанию туристов, техники, оборудования, зданий. Нарушение правил хранения и использования финансово-экономической информации ТП	1. Эффективный менеджмент персонала, четкое и творческое выполнение функций планирования, организации, мотивации и контроля 2. Постоянное обучение персонала и повышение квалификации, увеличение мотивации труда квалифицированного персонала 3. Создание атмосферы непримиримости к негативным действиям работников 4. Создание атмосферы благоприятного делового климата, гордости за свою профессию каждого сотрудника 5. Регулярные и внезапные проверки персонала, строгий административный контроль 6. Отлаженная, прозрачная, понятная для всех система назначений и увольнений за негативные действия и их повтор 7. Мероприятия по обеспечению информационной безопасности

ности туриста большое значение имеют пунктуальность, скорость расчетов, система скидок, экономическая стабильность ТП, стабильность цен.

Для персонала важна экономическая стабильность турпредприятия и понятная стимуляция труда. Со стороны руководства ТП к персоналу предъявляются достаточные требования по профессионализму, бдительности, лояльности и т. д. В связи с тем, что персонал является одной из главных угроз пожарной, медицинской, информационной, экологической и других видов безопасности, менеджмент финансово-экономической безопасности в своих планах и действиях должен уделять этой гуманитарной составляющей большое внимание.

Таблица 5.6

**Основные меры и средства обеспечения
финансово-экономической безопасности ТП от внешних угроз**

Угрозы	Меры и средства
1. Мелкие мошенники и преступники	1. Использование технических средств – как простых, так и технических систем обеспечения безопасности 2. Вооруженная охрана 3. Работа с персоналом по повышению бдительности и мотивация персонала 4. Взаимодействие с правоохранительными органами
2. Организованная преступность и подрывные организации	1. Контроль ситуации в регионе, анализ причин, интересов проникновения организованной преступности на ТП, разработка предупредительных мер 2. Взаимодействие с УВД, ФСБ, прокуратурой
3. Предприятия-конкуренты	1. Постоянный сбор и анализ информации о потенциальных и действующих конкурентах 2. Систематическое планирование предупредительных мер по борьбе с недобросовестными конкурентами на основе анализа и выделения угроз и опасностей 3. Реализация ответных мер
4. Ухудшение экономической ситуации в стране (регионе) из-за различных причин	1. Предварительный анализ возможных причин и установление предварительного плана действий в случае реальной угрозы; риск-менеджмент 2. Работа с правительством, местными органами власти, спонсорами, банками, крупными гостиничными корпорациями 3. Антикризисный менеджмент 4. Изучение зарубежного и отечественного опыта и использование его в поддержке необходимого уровня финансово-экономической безопасности

Менеджмент финансово-экономической безопасности

Финансы туркомплекса представляют собой систему экономических (денежных) отношений, связанных с формированием, распределением и использованием денежных средств (доходов

и накоплений) в процессе их кругооборота. Финансы обеспечивают кругооборот основного и оборотного капитала ТП, характер его взаимоотношений с государством (госбюджет, налоговые органы) и с учреждениями финансово-кредитной системы (банки, страховые компании и др.).

Финансовый менеджмент – это управление финансами турпредприятия, направленное на достижение стратегических и тактических целей его функционирования в условиях туристского рынка. *Главная стратегическая цель* финансового менеджмента – достижение состояния высокоэффективного функционирования и конкурентоспособности, обеспечение экономического комфорта безопасности для туристов – является составной частью общей цели менеджмента ТП, заключающейся в достижении максимального предпринимательского эффекта за счет максимального удовлетворения потребностей гостей (первая из которых – безопасность).

Управление финансами осуществляется посредством финансового механизма, который работает в результате выполнения взаимосвязанных функций планирования, организации, стимулирования (мотивации) и контроля использования финансовых ресурсов ТП.

В выполнении этих функций финансового менеджмента вопросы обеспечения финансово-экономической безопасности должны быть рассмотрены как главные:

1. При планировании необходимо отразить эти вопросы в разработке финансовой стратегии ТП, определении приоритетных задач, формировании ценовой политики, налоговом планировании.

2. При организации управления финансами вопросы безопасности должны быть составной частью: а) взаимоотношений с внешней финансовой средой (поставщики, инвесторы, кредиторы, банки, страховые компании, бюджеты всех уровней), а также взаимоотношений между подразделениями ТП; б) процедур оптимизации финансовых ресурсов, так как затраты на обеспечение безопасности не могут превышать разумных пределов; в) процедур разработки инвестиционной политики.

3. При мотивации персонала на сохранение и приумножение финансовых средств при обеспечении финансово-экономической безопасности необходима разработка прозрачного и понятного механизма морального и материального поощрения.

4. Объектами контроля за обеспечением финансово-экономической безопасности прежде всего должны стать: торговые

операции и сбыт турпродукта, движение денежных потоков и выполнение денежных операций, инвестиционная деятельность и реализация проектов, исполнение управленческих решений.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение финансово-экономической безопасности ТП и подсистеме ее обеспечения.
2. Что является объектами финансово-экономической безопасности?
3. Какие бывают угрозы финансово-экономической безопасности?
4. Назовите основные составляющие подсистемы финансово-экономической безопасности.
5. Перечислите меры и средства борьбы с внутренними угрозами.
6. Перечислите меры и средства борьбы с внешними угрозами.
7. Какова роль гуманитарной составляющей подсистемы?
8. Расскажите о роли финансового менеджмента как системообразующего фактора в подсистеме финансово-экономической безопасности.

5.6. Подсистема кадровой безопасности

Кадровая безопасность турпредприятия – это состояние защищенности: 1) от внешней угрозы персоналу и предприятию и 2) от внутренней угрозы, исходящей от самого персонала, – его непрофессионализма (невоспитанности, неблагонадежности, невнимательности, нечестности и нечистоплотности, нелояльности или враждебной настроенности и т. п.). Наиболее вероятные источники угроз перечислены в предыдущих разделах главы 5.

Подсистема кадровой безопасности – это организованная совокупность специальных мер и средств, обеспечивающих защищенность турпредприятия от внутренней угрозы персоналу и ТП, исходящей от самого персонала, и от внешней угрозы, способной причинить вред персоналу и турпредприятию.

Составляющими подсистемы являются (рис. 5.7): персонал, служба безопасности и вооруженной охраны, меры и средства обеспечения кадровой безопасности, менеджмент персонала как системообразующий фактор в обеспечении безопасности персонала и ТП в целом.

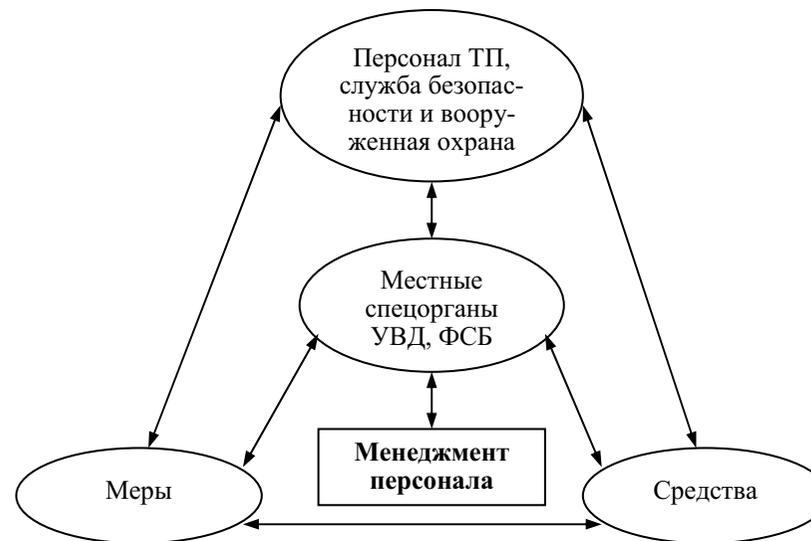


Рис. 5.7. Составляющие подсистемы кадровой безопасности туркомплекса

Персонал турпредприятия

Персонал турпредприятия является основным источником внутренней угрозы. Нами уже рассмотрено его влияние на экологическую, медицинскую, пожарную безопасность туристского предприятия, т. е. угрозы конкретного характера. Здесь мы выделяем угрозы общего характера, исходящие от персонала, и самые общие меры и средства борьбы с ними. Организацией этих общих мер занимается менеджер по персоналу предприятия совместно со службой безопасности.

К мерам обеспечения безопасности, осуществляемым путем эффективной и целевой работы с персоналом, относятся:

- включение в работу по обеспечению безопасности всего коллектива ТП, постоянная настроенность его на контроль и бдительность;
- качественный отбор персонала при приеме на работу и в процессе работы;
- обучение персонала, повышение его квалификации и профессионализма для снижения количества возможных ошибок

и неправильных действий, способных привести к неблагоприятным, неблагоприятным и аварийным последствиям;

- периодические (практически ежедневные) напутствия персоналу по вопросам бдительности и выполнения мер безопасности;
- административный контроль за работой персонала;
- разработка и доведение до сведения каждого работника системы мер по стимулированию работников за бдительность и по наказанию за халатность (беспечность, невыполнение обязанностей, кражи, хищения, порчу имущества, ошибки, оплошности и т. д.);
- обеспечение условий и стимулирование общения работников всех служб и всех уровней со службой безопасности;
- создание специализированной службы безопасности ТП;
- обеспечение мер личной безопасности руководителя ТП.

Кадровые проблемы в обеспечении безопасности возлагаются на менеджера персонала (заместителя директора по кадрам).

Административный контроль за работой персонала ТП как одна из мер обеспечения безопасности

Административный контроль играет важную роль в обеспечении безопасности. Он позволяет:

- а) предотвратить кражи имущества туристов, гостей, посетителей, сотрудников и владельцев ТП, совершаемые персоналом;
- б) выявить нечестных работников;
- в) предотвратить нежелательные случаи, технические и технологические аварийные ситуации в результате непрофессиональных действий работников и недобросовестного исполнения ими своих обязанностей;
- г) выявить и исключить недобросовестных и нелояльных к руководству ТП исполнителей.

Административный контроль осуществляется следующими приемами:

- наблюдение за сотрудниками и их работой, в том числе с помощью старших товарищей и наставников;
- проведение периодического контроля работы отделов по вопросам безопасности;
- проведение плановой и внеплановой инвентаризации (ее повторяемость зависит от функций отдела);
- контроль за ключами (ключи имеются у портье, ответственного по отелю, дежурного по этажу и у горничных) с учетом того,

что ключ может получить у портье при определенных обстоятельствах любой желающий;

- контроль за использованием белья, инвентаря, посуды, серебра, инструментов, мебели, оборудования офиса и т. п.;
- предотвращение злоупотреблений персоналом телефонными звонками на дальние расстояния;
- решение проблемы неуплаты за проживание в отеле и другие услуги.

Контроль может быть визуальным (открытым), скрытым (с помощью электронных систем) и комбинированным. Несмотря на очевидную необходимость административного контроля, он должен лимитироваться, чтобы не снизить энтузиазма в работе (и, соответственно, прибыли ТП) или, что еще хуже, не привести к обратному эффекту.

Кадровый отбор

Настоящий профессиональный отбор наряду с определением уровня профессиональных знаний и навыков претендента предполагает изучение особенностей его личности и результатов предыдущей деятельности. Чем глубже будет проведено это изучение, тем больше вероятность выявления безответственного или нечестного работника до того, как он проявит свои отрицательные качества и нанесет ущерб туристскому предприятию.

Сбор информации о кандидате осуществляется с помощью следующих основных методов: изучения документов и других письменных источников; бесед и опросов; тестирования; наблюдения во время работы, общения, отдыха; социально-психологического тренинга. Сбор информации о человеке может вестись только с его согласия.

В турфирмах с небольшими коллективами, где набор персонала не носит массового характера, вакансии, как правило, замещаются на основании авторитетных рекомендаций. В любом случае руководителю или ответственным за набор персонала сотрудникам фирмы следует провести с кандидатом определенную работу.

Прежде всего нужно предложить кандидату написать автобиографию и заполнить анкету с приложением отчетливых фотографий.

Обязательными реквизитами анкеты должны быть:

- фамилия, имя, отчество;
- возможные изменения фамилии, имени или отчества с указанием даты и причины изменений;

- дата и место рождения;
- адреса и телефоны мест регистрации и фактического проживания;
- уровень образования;
- наличие ученых званий и степеней, научных и других публикаций;
- перечень учебных заведений, курсов и т. д., где анкетиремый обучался или повышал квалификацию, с указанием сроков обучения в них, приобретенных специальностей, уровней квалификации, реквизитов полученных удостоверений или дипломов;
- сведения о прошлых местах работы с указанием названий и юридических адресов предприятий, структурных подразделений, адресов рабочих мест, должностей, сроков поступления и увольнения, причин увольнения, телефонов руководителей фирм, предприятий или подразделений, в которых работал кандидат;
- сведения о ближайших родственниках, в число которых необходимо включить супруга, детей, родителей (своих и супруга), родных братьев и сестер; сведения о родственниках должны включать фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, место учебы или работы, место жительства, телефон.

В анкете должна быть запись о том, что кандидат все сведения о себе предоставляет добровольно и не возражает против сбора другой информации. Степень подробности анкеты зависит от уровня управленческой или материальной ответственности вакантной должности.

После заполнения анкеты с кандидатом необходимо провести беседу, в ходе которой выяснить его пригодность для работы с точки зрения образования, стажа работы по специальности и т. п., то есть вопросы профессионального соответствия предполагаемой деятельности и перспектив успешной работы на рассматриваемой должности.

С первой беседы с кандидатом начинается реализация профессионального отбора с точки зрения обеспечения безопасности предприятия: уточняются отдельные, наиболее значимые, сведения и ставятся конкретные вопросы о личностных особенностях, мотивации перехода на работу именно на данное предприятие, профессиональной ориентации, карьерных амбициях и некоторые другие.

В ходе этого этапа на основе анализа документов, представленных кандидатом, а также данных, полученных через отдел кадров или службы безопасности (анкета, автобиография, заявление о приеме на работу, листки по учету кадров, рекомендатель-

ные письма, сведения о месте проживания и пр.), и результатов предварительного собеседования, появляется возможность отказать тем кандидатам, которые по формальным признакам явно не соответствуют требованиям, предъявляемым к будущим сотрудникам.

Сбор и перепроверку биографических и иных сведений о кандидате можно заказать детективному агентству, которое, действуя на основании лицензии в рамках Закона «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации», имеет право использовать такие методы, как опрос, анкетирование, целевые беседы по месту жительства и на предыдущих местах учебы или работы кандидата, наведение справок в медицинских учреждениях и т. п.

Неоценимую помощь в изучении кандидатов на работу могут оказать психодиагностические методики изучения личности.

Заключительной фазой работы с кандидатом является итоговое собеседование, в ходе которого, в случае хорошей подготовки к нему, выясняются все вопросы, оставшиеся недостаточно освещенными в процессе предыдущего изучения. По результатам итогового собеседования проводится окончательное ранжирование кандидатов по критериям предприятия и на этой основе делается выбор, заключается контракт с кандидатом.

Меры личной безопасности руководителя турпредприятия

Развитие рыночных отношений в России сопровождалось и сопровождается криминогенной обстановкой, поскольку во многих случаях (и туристская деятельность здесь не исключение) накопление первичных капиталов производится с нарушением законодательства. Простой наем руководителем туристского предприятия телохранителей может оградить его от уличных хулиганов, бомжей, карманных воришек и т. д., но не может решить проблему личной безопасности в целом.

Самый серьезный и эффективный подход к обеспечению личной безопасности руководителя, равно как и турпредприятия в целом, основан на принципе опережающих действий по защите от недружественных акций злоумышленников.

Принцип реализуется путем серьезной информационно-аналитической работы самого руководителя, его ближайших помощников и службы безопасности по выявлению существующих и прогнозируемых угроз туристскому предприятию и его руководству.

Одно из основных условий безопасности руководства – отсутствие в ближайшем окружении и в службе безопасности «слабых звеньев» и недружественно настроенных людей. Это должна быть единая команда, и все действия руководителя должны быть понятны и одобрены ею, ибо если руководитель будет скрывать от своей команды такие факты, как незаконные сделки, уход от налогов, криминальные отношения (в том числе с партнерами), то вероятность усиленной защиты руководителя от недружественных акций снизится практически до нуля.

Информационно-аналитическая работа доверенных лиц руководителя из ближайшего окружения и службы безопасности включает:

- учет характера и содержания контактов руководителя (особенности контактов, их инициаторы, характер изменения отношений и связей в ходе нескольких контактов, приемы изменений и т. д.);
- анализ личной жизни руководителя, контактов его родственников, совместное «воспитание» руководителя по повышению его бдительности, внимательности, соблюдению соответствующих Правил предосторожности и поведения;
- выявление фактов сбора посторонними лицами сведений и информации о различных деталях жизни, работы руководителя у родственников, сослуживцев, соседей (первый признак готовящихся акций!);
- анализ конкурентов, их поведения и действий, характеров руководителей, ситуаций в регионе, в месте расположения тур-предприятия;
- кадровый анализ, постоянная работа с кадрами по отбору, контролю, мотивации труда.

Меры профилактической информационной работы по защите руководителя:

- 1) нераспространение руководителем, ближайшим его окружением, членами семьи информации, которая может быть использована преступниками;
- 2) четкий инструктаж ближайшего окружения о том, какие сведения о руководителе не следует сообщать своим родственникам и знакомым;
- 3) информирование руководителя и доверенных сотрудников службы безопасности обо всех фактах подозрительного, необоснованного интереса к руководителю;

4) доведение до рядовых сотрудников, их родственников заранее подготовленных сведений, которые могли бы ввести потенциального преступника в заблуждение или вызвать у него чувство неуверенности в успехе задуманного преступления;

5) определение перечня сведений о руководителе, не подлежащих распространению:

- ♦ о доходах;
- ♦ предстоящей покупке, в связи с чем в квартире хранится большая сумма денег;
- ♦ домашнем благосостоянии (вещи, ценности, обстановка);
- ♦ распорядке жизни (состав семьи, режим работы ее членов, время выезда на дачу или в отпуск);
- ♦ средствах защиты квартиры (сигнализация, замки, тайники, сейф и т. д.);
- ♦ фактах его биографии, которые злоумышленники могли бы использовать в целях шантажа, мошенничества и т. п.;

6) надежное ограждение рабочего места руководителя (кабинета) от посторонних лиц, введение пропускного режима через секретаря (референта) руководителя; опечатывание его кабинета в конце рабочего дня; тщательный осмотр кабинета перед уходом с работы и входом в кабинет утром;

7) оснащение кабинета «тревожной кнопкой» для службы безопасности, отработка действий службы по ложному сигналу;

8) оснащение кабинета потайной дверью или отодвигающимися шкафами, опускающимися защитными экранами;

9) регулярные проверки на наличие «закладок», проверка телефона на прослушивание;

10) оптимальное расположение кабинета, отвечающее требованиям безопасности;

11) при очень неблагоприятной обстановке обращение в профессиональное охранное агентство с хорошей репутацией.

Полезно овладеть основными приемами выявления слежки, о чем должен позаботиться руководитель службы безопасности.

И все-таки, несмотря на перечисленные меры, личная безопасность руководителя во многом зависит от него самого: от его умения работать с людьми, подбирать сотрудников, стимулировать их работу, умения анализировать обстановку, вести переговоры с партнерами, не «зарываться», не «преступать пороги», от его внимательности, соблюдения соответствующих мер предосторожности и правил поведения и т. д.

Здоровье и спортивная подготовка могут сыграть решающую роль при выходе из критической ситуации.

Менеджмент персонала

В целом менеджмент персонала в подсистеме кадровой безопасности осуществляется по схеме взаимодействия субъекта и объекта управления (рис. 5.8) и при выполнении следующих основных **функций менеджмента**: планирования и организации кадровой работы; стимулирования персонала за профессионализм, бдительность, эффективное взаимодействие с вооруженной охраной в предотвращении негативных действий сотрудников, в случаях потери ими бдительности, халатности или правонарушений.



Рис. 5.8. Взаимодействие субъекта и объекта управления в подсистеме кадровой безопасности:

П – приказы и распоряжения; К – команды; И – информация

Контрольные вопросы

1. Дайте определение кадровой безопасности ТП и подсистеме кадровой безопасности ТП.
2. Назовите основные составляющие подсистемы кадровой безопасности ТП.
3. Охарактеризуйте общие меры обеспечения безопасности ТП, осуществляемые в работе с персоналом как одной из главных угроз безопасности.

4. Какую роль играет административный контроль в обеспечении безопасности и каким образом он должен осуществляться?

5. Какую роль играет кадровый отбор в обеспечении безопасности и каким образом он должен осуществляться?

6. Что необходимо предпринять для организации действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях?

7. Какие меры должны приниматься для обеспечения личной безопасности руководителя ТП?

8. Какую роль играет менеджмент персонала в обеспечении безопасности и каким образом он осуществляется?

5.7. Подсистема правовой (юридической) безопасности

Правовая (юридическая) безопасность туристского предприятия – это состояние защищенности от угроз правового (юридического) характера, способных нанести ущерб туристскому предприятию, персоналу, туристу.

Подсистема правовой (юридической) безопасности туристского предприятия – это специально организованная совокупность мер и средств, обеспечивающих защищенность предприятия от угроз правового (юридического) характера.

Объектами обеспечения правовой безопасности ТП являются: финансовые и материальные средства, персонал, туристы и их имущество.

Субъектами обеспечения правовой безопасности ТП являются: руководство предприятия и его юридическая служба, а также правоохранительные органы, органы власти.

Угрозы для правовой безопасности ТП могут быть как изнутри (внутренние), так и извне (внешние).

Внутренние угрозы:

- недостаточная компетентность руководства ТП, юридической службы, службы безопасности, других ответственных работников в вопросах права;
- несвоевременность оформления юридически значимых документов ТП со стороны руководства и юридической службы;
- волюнтаристские, несправедливые решения руководства ТП в разрешении конфликтных ситуаций с работниками предприятия;
- претензии туристов по поводу нарушения договорных обязательств и некачественного выполнения услуг, нарушения работниками ТП Закона «О защите прав потребителей».

Внешние угрозы:

- ♦ изменение политического строя в стране, влекущее за собой потерю прав собственности или изменение формы собственности ТП;
- ♦ претензии на собственность либо выкуп собственности (части собственности) ТП сторонними организациями или лицами;
- ♦ лишение лицензии на какой-либо вид деятельности ввиду невыполнения лицензионных требований;
- ♦ последствия слияния нескольких туристских предприятий в одно (изменение формы управления, сокращения работников и т. д.).

Составляющими подсистемы правовой безопасности ТП являются: меры и средства ее обеспечения; гуманитарная составляющая (руководство, юридическая служба, персонал, туристы); правовой менеджмент.

Основные меры и средства по обеспечению правовой безопасности ТП:

- подбор квалифицированных юристов и организация четкой, планомерной работы юридической службы;
- обучение вопросам права руководящего персонала и работников службы безопасности;
- правильное и своевременное оформление права собственности и формы собственности, регистрация предприятия, лицензирование и сертификация ТП и туристских услуг;
- постоянный контроль за выполнением лицензионных и сертификационных требований;
- своевременное осуществление всех видов страхования; страхование гостиничных рисков, страховая защита обслуживающего персонала;
- юридическая защита интересов гостей, персонала;
- постоянный контроль выполнения договорных обязательств с партнерами и туристами;
- обеспечение требуемого качества обслуживания туристов;
- организация постоянной взаимосвязи с правоохранительными органами.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение правовой безопасности ТП и подсистеме ее обеспечения.
2. Что является объектом и субъектом обеспечения правовой безопасности?

3. Что является угрозами для правовой безопасности? Назовите внутренние и внешние угрозы правовой безопасности.

4. Назовите основные меры и средства обеспечения правовой безопасности.

5.8. Служба безопасности и организация ее работы**Служба (отдел) безопасности**

В штат службы безопасности (СБ) могут входить как гостиничные штатные работники, так и представители специализированной вооруженной охраны, нанятые по контракту милиционеры (полицейские) или сотрудники специализированных охранных предприятий. Руководство службы безопасности должно иметь периодически обновляемую программу обеспечения безопасности, базирующуюся на взаимоувязанных факторах и мерах и утверждаемую руководителем ТП.

Вооруженная охрана является традиционным способом обеспечения безопасности жизни и имущества в гостиничных комплексах. Несмотря на введение многочисленных и многофункциональных технических и электронных средств, хорошая охрана остается до сих пор действенным средством обеспечения безопасности ТП.

Подбор персонала службы безопасности может осуществляться: 1) по рекомендации уже работающих сотрудников; 2) через кадровые агентства; 3) по объявлениям в периодической печати. *В первом случае* кандидат относится к своей работе более ответственно, стараясь не подвести поручителя. Кроме того, поручитель может выступить на этапе адаптации нового работника его наставником. Эффективность первого метода во многом зависит от личности и профессионализма поручителя и уровня профессионализма действующей службы. *Второй метод* также может оказаться действенным, так как клиентами кадровых агентств по данному направлению зачастую являются (кроме бывших работников СБ) офицеры запаса и военнослужащие, проходившие службу в армии, обладающие хорошим уровнем подготовки, дисциплинированные и ответственные. *Третий метод* является наиболее «смелым», так как объявления относятся к широкой аудитории и не содержат достаточной информации для кандидата о характере работы.

Процесс отбора персонала СБ. Сначала необходимо попросить у кандидата резюме. Это первый шаг для разбивки всех кандидатов на две группы: тех, кто по квалификационным характеристикам подходит для работы в СБ, и тех, кто не подходит. Отобранные кандидаты в дальнейшем также могут быть разделены на две группы: 1) у кого квалификационные характеристики наилучшие («проходные») и 2) у кого эти характеристики хуже («возможные кандидаты»). «Проходные» кандидаты рассматриваются в первую очередь. «Возможные» проходят собеседование в том случае, если подходящие кандидаты не были найдены в первой группе.

При проведении собеседования необходимо выявить тех кандидатов, которые наилучшим образом будут соответствовать потребностям СБ гостиницы.

Внимание фокусируется на нескольких аспектах:

1. **Внешность.** Внешний вид кандидата должен соответствовать требованиям руководителя СБ.

2. **Коммуникативные качества.** При выполнении обязанностей сотрудник СБ должен профессионально общаться с гостями, руководством и сотрудниками гостиницы, уметь проводить расследование, соблюдая при этом необходимый такт и вежливость. Круг вопросов очень большой – от краж до терактов и экстремальных ситуаций, что требует от сотрудника СБ особых навыков общения. При собеседовании необходимо выяснить наличие таких качеств у кандидата.

3. **Рекомендации.** Сотрудник, подбирающий персонал для СБ, должен проверить, как кандидат зарекомендовал себя на предыдущем месте работы, взяли бы его снова на работу. Необходимо получить подтверждение тому, что кандидат действительно работал в указанных в резюме учреждениях и что сведения об уровне его заработной платы, месте жительства и т. д. соответствуют действительности. Необходимо проверить, попадал ли он под уголовную ответственность.

Кандидат должен иметь безупречные характеристики, так как сотрудник СБ он занимает положение, обязывающее вызывать доверие и чувство надежности.

4. **Базовая подготовка.** Все сотрудники СБ обязаны обладать соответствующей подготовкой к специфической сфере деятельности по обеспечению безопасности гостиницы. Базовая подготовка включает теоретическую часть и практические навыки. Теоретическая часть предполагает знание основ административного и уголовного законодательства. Практиче-

ская подготовка включает изучение должностных обязанностей и инструкций, ознакомление с гостиницей (здание, подвальное и чердачное помещения, прилегающая территория); знакомство с сотрудниками гостиницы; изучение технической оснащенности и оборудования, в том числе системы тревоги, связи, системы видеоконтроля; знание административных процедур, включая файловую систему записей, формуляры и т. д.

Сотрудник СБ должен быть подготовлен для оказания первой медицинской помощи, иметь навыки по оказанию первой помощи при ожогах, ранах, переломах, солнечных ударах, а также пройти обучение по проведению искусственного дыхания и иметь навыки действий в случае удушья, что особенно важно для тех гостиниц, где организовано питание гостей.

Современные требования, предъявляемые к уровню подготовки сотрудника СБ, достаточно высоки: хорошая физическая подготовка, знание законодательства, знания в области психологии, медицины, конфликтологии, иностранных языков, корректное и предупредительное поведение.

Целесообразно во внутрифирменных документах четко формулировать функциональные обязанности всех категорий сотрудников и на основе существующего российского законодательства определять ответственность за любые виды нарушений, связанных с разглашением или утечкой служебной информации, особенно персонала, работающего с документами, имеющими гриф «конфиденциально».

Контроль СБ за обеспечением безопасности туристского предприятия

Ключевыми фигурами всех систем безопасности являются сотрудники предприятий. Сохранение фирменных секретов более чем на 80 % зависит от правильного подбора и расстановки персонала, так как «организовать» технические каналы утечки информации, тем более при существовании мер защиты, без привлечения сотрудников фирмы практически невозможно. Рядовой работник, не имеющий доступа к коммерческой тайне, также может оказать помощь злоумышленникам в проведении электронного шпионажа.

Осознание руководителем роли и места своих сотрудников в создании и поддержании общей системы безопасности закономерно ведет к внедрению процедур тщательного подбора

и расстановки кадров, проверки любой информации, свидетельствующей о сомнительном поведении сотрудника или наличии у него компрометирующих связей, к постоянной разъяснительной работе, различным тестированиям.

Контроль СБ за обеспечением безопасности гостиницы осуществляется путем проведения двух основных мероприятий: патрулирования и плановых инспекций.

Патрулирование осуществляется непрерывно и по всей территории гостиницы. Представитель СБ, осуществляя обход, должен поддерживать контакт со служащими гостиницы (горничными, барменом, менеджером и т. д.) или хотя бы обмениваться взглядами, чтобы уточнить, все ли в порядке или же необходима какая-нибудь помощь.

Патрулирование подразумевает нечто большее, чем простой обход с оценкой обстановки. Пять или десять минут наблюдения могут выявить наличие потенциальных угроз (например, присутствие людей в состоянии наркотического опьянения, проституток).

В ресторане сотруднику СБ следует особое внимание обращать на сумочки, висящие на спинках стульев или лежащие на полу, а то и полностью оставленные без присмотра, и предостеречь их владельцев.

Коридоры, в которые выходят двери номеров, имеют для СБ гостиницы особое значение, так как они находятся в непосредственной близости к человеку и его собственности. Поэтому они должны периодически осматриваться с целью определения и устранения возможных угроз для постояльцев и их собственности. Во время осмотра коридоров на этажах сотрудники СБ должны сосредоточить свое внимание на двух аспектах: людях и окружающей обстановке. Сотрудник СБ должен убедиться, что каждый встреченный им на этаже человек имеет законное основание для пребывания здесь. Например, служащие должны находиться на своих штатных местах или выполнять свои функциональные обязанности. Наблюдая за остальными людьми, нужно проследить, типичны ли их действия для жильцов (например, проходят ли они сразу к конкретному номеру, каким образом покидают номер – используют ключ или нет; каким образом покидают номер, сразу ли идут к лифту). Если из действий этих людей трудно определить их статус, то следует в вежливой форме уточнить, по какой причине они здесь находятся, и определить, кем они являются – постояльцами, посетителями или не имеют мотивов находиться на территории гостиницы.

Сотрудники СБ во время патрулирования коридоров должны осматривать двери номеров, чтобы убедиться, что все они полностью закрыты. Если какая-нибудь из дверей окажется незакрытой, нужно незамедлительно обратить на это внимание жильца, определить причину нарушения и, в случае необходимости, принять срочные меры для его устранения.

Требуются также периодические осмотры туалетных комнат.

Представители СБ должны обращать внимание на возможное нанесение собственности гостиницы вреда, например, порчу стен, отсутствие или повреждение огнетушителей, на неисправность освещения, состояние бельевых и других хранилищ и т. п. Обо всех выявленных недостатках следует немедленно доложить и принять меры к их устранению.

Всегда в местах, где концентрируются запаркованные автомобили, существует угроза их сохранности, особенно ночью. Парковки должны осматриваться с такой периодичностью, чтобы полностью предотвратить попытки хищений.

Особого внимания со стороны патруля требуют:

- а) запаркованные транспортные средства с оставленной на виду собственностью;
- б) грузовики, фургоны или другие большегрузные транспортные средства, которые мешают ведению наблюдения за отдельными секторами стоянки;
- в) отсутствие освещения, выход его из строя;
- г) находящиеся на территории стоянки посторонние лица;
- д) одинокие гости, идущие ночью через пустынную часть стоянки, особенно представительницы женского пола.

Организация плановых проверок СБ и тренингов для персонала. Плановые проверки должны проводиться периодически службой безопасности совместно с другими подразделениями ТП (технической службой и обслуживающим персоналом гостиницы).

При плановых проверках необходимо провести следующие мероприятия:

- тщательный осмотр каждого номера, систем жизнеобеспечения, дверных замков, сейфов, балконных дверей;
- проверку технических средств и систем, их исправности;
- тренинги персонала по сигналам тревог (охранной, пожарной), чтобы каждый работник знал свое место и действия в чрезвычайной ситуации.

Изучение объектов охраны туристского предприятия и их особенностей

Обследование объекта следует начинать с его внешней границы, т. е. с периметра. При этом необходимо выявить:

- имеет ли объект ограждение по периметру и какое это ограждение: из цепей, из кирпича, из металла или это сочетание различных типов;
- очерчивают ли естественные препятствия какой-либо участок периметра;
- насколько прочное ограждение, какие участки ограждения недостаточно укреплены;
- какова высота ограждения и имеет ли оно верхнюю защиту в виде стандартной колючей проволоки, проволочной спирали, колючей ленты и надежен ли способ крепления верхней защиты к ограждению;
- прикреплена ли система сигнализации к забору по периметру, каким образом, в каких местах;
- освещена ли вся линия забора;
- как часто осуществляется контроль ограждения объекта;
- кто отвечает за содержание ограждения в порядке;
- где располагается и как ограждено место парковки автомашин.

После завершения обследования периметра объекта при необходимости составляется перечень вопросов, требующих решения для снижения риска проникновения на объект.

Далее проводится осмотр и обследование **самого объекта** совместно с представителями технической службы. Здесь также необходимо установить ряд следующих факторов:

1. Есть ли система сигнализации, каково ее состояние и порядок функционирования.
2. Кто приводит в действие систему сигнализации тревоги.
3. Имеется ли связь с ближайшим органом УВД.
4. Каков пропускной режим на объект для разных категорий лиц: туристов, курьеров, поставщиков, ремонтно-эксплуатационных рабочих и т. д. Какие пропускные документы для них применяются.
5. Как могут быть расставлены посты охраны, как достичь максимума обзорности.
6. Как освещаются различные охраняемые участки.
7. Каковы средства связи между постами охраны.

8. Кто проверяет за уходящим со смены работником факт закрытия дверей, постановку на сигнализацию дверей тех помещений, где хранятся материальные и финансовые ценности, а также компьютерные и телекоммуникационные средства.

9. Каковы правила работы с ценными бумагами и информацией, убираются ли они в конце смены в сейфы, шкафы. У кого хранятся ключи от этих шкафов. Каковы правила выдачи ключей. Создают ли эти правила препятствия для выдачи ключа несанкционированному лицу.

10. Есть ли список телефонных номеров, которые требуются срочно в чрезвычайных ситуациях (милиция, пожарная охрана, скорая помощь, сантехники, электрики и т. д.), знают ли их работники и где могут быстро посмотреть.

11. Как хранятся личные вещи сотрудников и какова ответственность сотрудников охраны за их сохранность.

12. Каковы порядок и степень контроля за входами и выходами (в том числе служебными и пожарными), лифтами, лестницами.

13. Какие технические средства системы обеспечения безопасности используют на объекте кроме охранной и пожарной сигнализации. Кто отвечает за их работу.

14. Достаточно ли защищен объект автоматической системой обнаружения пожара и борьбы с ним. Как защищена жидкостная система пожаротушения от замораживания в зимнее время.

15. Под чьим наблюдением находится система охранной и пожарной сигнализации (сотрудников охраны или пожарной части).

16. Где установлены огнетушители, в исправном ли они состоянии; имеются ли маски (респираторы).

17. Где расположены планы эвакуации на случай пожара.

18. Где находятся места для курения.

19. Известны ли сотрудникам полномочия и обязанности охраны.

20. Как охраняются первые лица предприятия.

После изучения перечисленных и других вопросов при необходимости составляется план мероприятий по повышению степени защищенности объекта.

Аналогичное обследование проводится по всем объектам туристского комплекса или гостиницы.

Для организации работы службы безопасности необходимо также **решить ряд вопросов с администрацией предприятия:**

1. Дата и время выставления охраны.

2. Кто из руководства отвечает непосредственно за безопасность ТП, средства связи и характер взаимодействия.

3. Какова статистика хищений материальных ценностей на ТП (сотрудниками, туристами, посторонними).

4. Имеются ли случаи угроз руководству со стороны криминальных элементов.

5. Какова статистика нарушений общественного порядка на ТП.

6. Каковы пожелания руководства о сохранении или изменении пропускного режима на ТП (в различное время суток и для различных категорий людей).

7. Пожелания руководства о количественном составе сотрудников охраны, о вооружении охранников.

8. Другие вопросы организационного порядка.

Необходимое количество сотрудников охраны на объекте в одной смене определяется многими факторами: категорией важности объекта; наличием технических средств и систем обеспечения безопасности, степенью их совершенства и надежности; местом размещения объекта, площадью и конфигурацией; наличием огнестрельного оружия у охраны; пожеланиями руководства предприятия. Минимальное количество охранников в ночное время – 2 человека.

Контрольные вопросы

1. Кто входит в службу безопасности ТП?
2. Как отбираются кадры в службу безопасности?
3. Какие квалификационные требования предъявляются к сотрудникам службы безопасности?
4. Что необходимо соблюдать при организации патрулирования ТП: перед патрулированием; при патрулировании?
5. Что необходимо делать при плановых проверках ТП службой безопасности?
6. Как проводится изучение объектов охраны на ТП сотрудниками службы безопасности?
7. Какие вопросы решаются с администрацией ТП?
8. От чего зависит количество охранников?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Статья 3 Закона Российской Федерации «О безопасности» гласит: «Угроза безопасности – совокупность условий и факторов, создающих опасность жизненно важным интересам личности, общества и государства.

Реальная и потенциальная угроза объектам безопасности, исходящая от внутренних и внешних источников опасности, определяет содержание деятельности по обеспечению внутренней и внешней безопасности».

В настоящее время в связи с ростом угроз в мировом масштабе вопросам обеспечения безопасности в туристской индустрии придается все большее внимание.

Ежегодные выставки технических средств, предназначенных как для обеспечения безопасности, так и для создания угроз, демонстрируют их динамичное и непрерывное развитие. С одной стороны, это стимулирует к их более широкому применению, а с другой – не должно ограничивать руководство предприятия в использовании других действенных мер. Необходимо постоянное внимание к развитию как технических, так и других средств обеспечения безопасности туристского предприятия. Кроме того, необходимо всегда соотносить расходы на безопасность с доходами предприятия, исходя из разумного учета серьезности внутренних и внешних угроз. Естественно, что крупные гостиницы стремятся к применению комплексных систем обеспечения безопасности.

Формируя и совершенствуя систему защиты туристского и гостиничного бизнеса, мы тем самым повышаем эффективность и надежность мер по обеспечению личной безопасности, безопасности персонала и имущества предприятия, безопасности туристов и их имущества. Это достигается только эффективным менеджментом безопасности: продуманным планированием, умелой организацией, созданием действенного стимулирования всех работников предприятия не только на выполнение всех правил по безопасности, но и на творческие инициативы; и, конечно, четвертой составляющей менеджмента безопасности является анализ и четкий контроль за работой по обеспечению безопасности на предприятии.

О БЕЗОПАСНОСТИ

Закон Российской Федерации от 5 марта 1992 г.

(Извлечение)

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

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**Статья 1. Понятие безопасности и ее объекты**

Безопасность – состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз.

Жизненно важные интересы – совокупность потребностей, удовлетворение которых надежно обеспечивает существование и возможности прогрессивного развития личности, общества и государства.

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

Статья 2. Субъекты обеспечения безопасности

Основным субъектом обеспечения безопасности является государство, осуществляющее функции в этой области через органы законодательной, исполнительной и судебной властей.

Государство в соответствии с действующим законодательством обеспечивает безопасность каждого гражданина на территории Российской Федерации.

Гражданам Российской Федерации, находящимся за ее пределами, государством гарантируется защита и покровительство.

Граждане, общественные и иные организации и объединения являются субъектами безопасности, обладают правами и обязанностями по участию в обеспечении безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством республик в составе Российской Федерации, нормативными актами органов государственной власти и управления краев, областей, автономной области и автономных округов, принятыми в пределах их компетенции в данной сфере: государство обеспечивает правовую и социальную защиту гражданам, общественным и иным организациям и объединениям, оказывающим содействие в обеспечении безопасности в соответствии с законом.

Статья 3. Угроза безопасности

Угроза безопасности – совокупность условий и факторов, создающих опасность жизненно важным интересам личности, общества и государства.

Реальная и потенциальная угроза объектам безопасности, исходящая от внутренних и внешних источников опасности, определяет содержание деятельности по обеспечению внутренней и внешней безопасности.

Статья 4. Обеспечение безопасности

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

Для создания и поддержания необходимого уровня защищенности объектов безопасности в Российской Федерации разрабатывается система правовых норм, регулирующих отношения в сфере безопасности, определяются основные направления деятельности органов государственной власти и управления в данной области, формируются или преобразуются органы обеспечения безопасности и механизм контроля и надзора за их деятельностью.

Для непосредственного выполнения функций по обеспечению безопасности личности, общества и государства в системе исполнительной власти в соответствии с законом образуются государственные органы обеспечения безопасности.

Статья 5. Принципы обеспечения безопасности

Основными принципами обеспечения безопасности являются: – законность;

- соблюдение баланса жизненно важных интересов личности, общества и государства;
- взаимная ответственность личности, общества и государства по обеспечению безопасности;
- интеграция с международными системами безопасности.

Статья 6. Законодательные основы обеспечения безопасности

Законодательные основы обеспечения безопасности составляют Конституция РСФСР, настоящий Закон, законы и другие нормативные акты Российской Федерации, регулирующие отношения в области безопасности; конституции, законы, иные нормативные акты республик в составе Российской Федерации и нормативные акты органов государственной власти и управления краев, областей, автономной области и автономных округов, принятые в пределах их компетенции в данной сфере; международные договоры и соглашения, заключенные или признанные Российской Федерацией.

Статья 7. Соблюдение прав и свобод граждан при обеспечении безопасности

При обеспечении безопасности не допускается ограничение прав и свобод граждан, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

Граждане, общественные и иные организации и объединения имеют право получать разъяснения по поводу ограничения их прав и свобод от органов, обеспечивающих безопасность. По их требованию такие разъяснения даются в письменной форме в установленные законодательством сроки.

Должностные лица, превысившие свои полномочия в процессе деятельности по обеспечению безопасности, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Раздел II. СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статья 8. Основные элементы системы безопасности

Систему безопасности образуют органы законодательной, исполнительной и судебной властей, государственные, общественные и иные организации и объединения, граждане, принимающие участие в обеспечении безопасности в соответствии с законом, а также законодательство, регламентирующее отношения в сфере безопасности.

Создание органов обеспечения безопасности, не установленных законом Российской Федерации, не допускается.

Статья 9. Основные функции системы безопасности

Основными функциями системы безопасности являются:

- выявление и прогнозирование внутренних и внешних угроз жизненно важным интересам объектов безопасности, осуществление комплекса оперативных и долговременных мер по их предупреждению и нейтрализации;
- создание и поддержание в готовности сил и средств обеспечения безопасности;
- управление силами и средствами обеспечения безопасности в повседневных условиях и при чрезвычайных ситуациях;
- осуществление системы мер по восстановлению нормального функционирования объектов безопасности в регионах, пострадавших в результате возникновения чрезвычайной ситуации;
- участие в мероприятиях по обеспечению безопасности за пределами Российской Федерации в соответствии с международными договорами и соглашениями, заключенными или признанными Российской Федерацией.

Статья 10. Разграничение полномочий органов власти в системе безопасности

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

Указом Президента РФ от 24 декабря 1993 г. № 2288 часть вторая статьи 10 настоящего Закона признана недействующей.

Верховный Совет Российской Федерации:

- определяет приоритеты в защите жизненно важных интересов объектов безопасности;
- разрабатывает систему правового регулирования отношений в сфере безопасности;
- устанавливает порядок организации и деятельности органов обеспечения безопасности;
- осуществляет контроль за кадровой политикой государственных органов обеспечения безопасности;
- не реже одного раза в год заслушивает доклад Президента Российской Федерации об обеспечении безопасности Российской Федерации;

- определяет бюджетные ассигнования на финансирование органов обеспечения безопасности и федеральных программ в сфере безопасности;

- ратифицирует и денонсирует международные договоры и соглашения Российской Федерации по вопросам обеспечения безопасности.

Органы исполнительной власти:

- обеспечивают исполнение законов и иных нормативных актов, регламентирующих отношения в сфере безопасности;

- организуют разработку и реализацию государственных программ обеспечения безопасности;

- осуществляют систему мероприятий по обеспечению безопасности личности, общества и государства в пределах своей компетенции;

- в соответствии с законом формируют, реорганизуют и ликвидируют государственные органы обеспечения безопасности.

Судебные органы:

- обеспечивают защиту конституционного строя в Российской Федерации, руководствуясь Конституцией РСФСР и законами Российской Федерации, конституциями и законами республик в составе Российской Федерации;

- осуществляют правосудие по делам о преступлениях, посягающих на безопасность личности, общества и государства;

- обеспечивают судебную защиту граждан, общественных и иных организаций и объединений, чьи права были нарушены в связи с деятельностью по обеспечению безопасности.

Статья 11. Руководство государственными органами обеспечения безопасности

Общее руководство государственными органами обеспечения безопасности осуществляет Президент Российской Федерации.

Президент Российской Федерации:

- возглавляет Совет безопасности Российской Федерации;

- определяет стратегию обеспечения внутренней и внешней безопасности;

- контролирует и координирует деятельность государственных органов обеспечения безопасности;

- в пределах определенной законом компетенции принимает оперативные решения по обеспечению безопасности;

- не реже одного раза в год представляет Верховному Совету Российской Федерации доклад об обеспечении безопасности Российской Федерации.

Совет министров Российской Федерации (Правительство Российской Федерации):

- в пределах определенной законом компетенции обеспечивает руководство государственными органами обеспечения безопасности Российской Федерации;

- организует и контролирует разработку и реализацию мероприятий по обеспечению безопасности министерствами и государственными комитетами Российской Федерации, другими подведомственными ему органами Российской Федерации, республик в составе Российской Федерации, краев, областей, автономной области, автономных округов.

Министерства и государственные комитеты Российской Федерации:

- в пределах своей компетенции, на основе действующего законодательства, в соответствии с решениями Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации, обеспечивают реализацию федеральных программ защиты жизненно важных интересов объектов безопасности;

- на основании настоящего Закона в пределах своей компетенции разрабатывают внутриведомственные инструкции (положения) по обеспечению безопасности и представляют их на рассмотрение Совета безопасности.

Статья 12. Силы и средства обеспечения безопасности

Силы и средства обеспечения безопасности создаются и развиваются в Российской Федерации в соответствии с решениями Верховного Совета Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, краткосрочными и долгосрочными федеральными программами обеспечения безопасности.

Раздел III. СОВЕТ БЕЗОПАСНОСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статья 13. Статус Совета безопасности Российской Федерации

Совет безопасности Российской Федерации является конституционным органом, осуществляющим подготовку решений Президента Российской Федерации в области обеспечения безопасности.

Совет безопасности Российской Федерации рассматривает вопросы внутренней и внешней политики Российской Федерации в области обеспечения безопасности, стратегические проблемы

государственной, экономической, общественной, оборонной, информационной, экологической и иных видов безопасности, охраны здоровья населения, прогнозирования, предотвращения чрезвычайных ситуаций и преодоления их последствий, обеспечения стабильности и правопорядка и ответствен перед Верховным Советом Российской Федерации за состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз.

Статья 14. Состав Совета безопасности Российской Федерации и порядок его формирования

Совет безопасности Российской Федерации формируется на основании Конституции РСФСР, Закона РСФСР «О Президенте РСФСР» и настоящего Закона.

Указом Президента РФ от 24 декабря 1993 г. № 2288 Закон РСФСР «О Президенте РСФСР» признан недействующим.

В состав Совета безопасности Российской Федерации входят: председатель, секретарь, постоянные члены и члены Совета безопасности.

Председателем Совета безопасности является по должности Президент Российской Федерации.

При рассмотрении вопросов обеспечения безопасности на территориях республик в составе Российской Федерации, краев, областей, автономной области и автономных округов для участия в работе Совета безопасности привлекаются их полномочные представители, а также председатель Государственного комитета Российской Федерации по национальной политике.

Статья 15. Основные задачи Совета безопасности Российской Федерации

Основными задачами Совета безопасности Российской Федерации являются:

- определение жизненно важных интересов личности, общества и государства и выявление внутренних и внешних угроз объектам безопасности;

- разработка основных направлений стратегии обеспечения безопасности Российской Федерации и организация подготовки федеральных программ ее обеспечения;

- подготовка рекомендаций Президенту Российской Федерации для принятия решений по вопросам внутренней и внешней политики в области обеспечения безопасности личности, общества и государства;

- подготовка оперативных решений по предотвращению чрезвычайных ситуаций, которые могут повлечь существенные социально-политические, экономические, военные, экологические и иные последствия, и по организации их ликвидации;

- подготовка предложений Президенту Российской Федерации о введении, продлении или отмене чрезвычайного положения;

- разработка предложений по координации деятельности органов исполнительной власти в процессе реализации принятых решений в области обеспечения безопасности и оценка их эффективности;

- совершенствование системы обеспечения безопасности путем разработки предложений по реформированию существующих либо созданию новых органов, обеспечивающих безопасность личности, общества и государства.

Статья 16. Порядок принятия решений Советом безопасности Российской Федерации

Заседания Совета безопасности Российской Федерации проводятся не реже одного раза в месяц. В случае необходимости могут проводиться внеочередные заседания Совета.

Постоянные члены Совета безопасности Российской Федерации обладают равными правами при принятии решений. Члены Совета безопасности принимают участие в его работе с правом совещательного голоса.

Решения Совета безопасности Российской Федерации принимаются на его заседании постоянными членами Совета безопасности простым большинством голосов от их общего количества и вступают в силу после утверждения председателем Совета безопасности.

Решения Совета безопасности по вопросам обеспечения безопасности оформляются указами Президента Российской Федерации.

Статья 17. Межведомственные комиссии Совета безопасности Российской Федерации

Совет безопасности Российской Федерации в соответствии с основными задачами его деятельности образует постоянные межведомственные комиссии, которые могут создаваться на функциональной или региональной основе.

В случае необходимости выработки предложений по предотвращению чрезвычайных ситуаций и ликвидации их последствий,

отдельным проблемам обеспечения стабильности и правопорядка в обществе и государстве, защите конституционного строя, суверенитета и территориальной целостности Российской Федерации Советом безопасности Российской Федерации могут создаваться временные межведомственные комиссии.

Статья 18. Аппарат Совета безопасности Российской Федерации

Организационно-техническое и информационное обеспечение деятельности Совета безопасности Российской Федерации осуществляет его аппарат, возглавляемый секретарем Совета безопасности Российской Федерации.

Структура и штатное расписание аппарата Совета безопасности Российской Федерации, а также положения о его подразделениях утверждаются председателем Совета безопасности.

Статья 19. Основные задачи межведомственных комиссий и аппарата Совета безопасности Российской Федерации

На межведомственные комиссии и аппарат Совета безопасности Российской Федерации возлагаются:

- оценка внутренних и внешних угроз жизненно важным интересам объектов безопасности, выявление источников опасности;
- подготовка научно обоснованных прогнозов изменения внутренних и внешних условий и факторов, влияющих на состояние безопасности Российской Федерации;
- разработка и координация федеральных программ по обеспечению безопасности Российской Федерации и оценка их эффективности;
- накопление, анализ и обработка информации о функционировании системы обеспечения безопасности Российской Федерации, выработка рекомендаций по ее совершенствованию;
- информирование Совета безопасности Российской Федерации о ходе исполнения его решений;
- организация научных исследований в области обеспечения безопасности;
- подготовка проектов решений Совета безопасности Российской Федерации, а также проектов указов Президента Российской Федерации по вопросам безопасности;
- подготовка материалов для доклада Президента Российской Федерации Верховному Совету Российской Федерации об обеспечении безопасности Российской Федерации.

Раздел IV. ФИНАНСИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ

Статья 20. Финансирование деятельности по обеспечению безопасности

Финансирование деятельности по обеспечению безопасности в зависимости от содержания и масштабов программ, характера чрезвычайных ситуаций и их последствий осуществляется за счет средств республиканского бюджета Российской Федерации, бюджетов республик в составе Российской Федерации, краев и областей, автономной области, автономных округов, городов Москвы и Санкт-Петербурга, а также внебюджетных средств.

Раздел V. КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ

Статья 21. Контроль за деятельностью по обеспечению безопасности

Указом Президента РФ от 24 декабря 1993 г. № 2288 часть первая статьи 21 настоящего Закона признана недействующей.

Контроль за деятельностью по обеспечению безопасности осуществляет Верховный Совет Российской Федерации через Совет Республики и Совет Национальностей Верховного Совета Российской Федерации, соответствующие постоянные комиссии палат и комитеты Верховного Совета Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством.

Органы государственной власти и управления Российской Федерации в пределах своей компетенции осуществляют контроль за деятельностью министерств и ведомств, предприятий, учреждений и организаций по обеспечению безопасности.

Статья 22. Надзор за законностью деятельности органов обеспечения безопасности

Надзор за законностью деятельности органов обеспечения безопасности осуществляют Генеральный прокурор Российской Федерации и подчиненные ему прокуроры.

Президент Российской Федерации
Москва. Дом Советов России
5 марта 1992 г.
№ 2446-1

Б. Ельцин

**КАЛЕНДАРНЫЕ ДАТЫ РАЗНЫХ СТРАН,
КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ
ИСПОЛЬЗОВАНЫ ТЕРРОРИСТАМИ**

- 1 января – Кубинская революция, в результате которой Фидель Кастро пришел к власти.
- 8 января – День памяти в Палестине.
- 15 января – день рождения Гамала Абдель Насера (Египет).
- 23 января – свержение диктатуры Маркоса Переса Хименеса (Венесуэла).
- 30 января – Кровавое воскресенье (Северная Ирландия).
- 30 января – убийство Махатмы Ганди (Индия).
- 1 февраля – возвращение из ссылки аятоллы Хомейни (Иран).
- 5 февраля – основание Национальной освободительной армии (Колумбия).
- 20 февраля – смерть Сесара Аугусто Сандино (Никарагуа).
- 27 февраля – гибель Яникяна (Турция), лидера Секретной армии освобождения Армении (АСАОА).
- 15 марта – День Национального фронта освобождения Анголы (НФОА).
- 17 марта – День святого Патрика (Ирландия).
- 21 марта – День международной солидарности с народами Палестины.
- 23 марта – День Республики Пакистан.
- 24 марта – начало правления Британии в Северной Ирландии.
- 24 марта – убийство епископа Ромеро (Сальвадор).
- 29 марта – основание Новой народной армии (Филиппины).
- 31 марта – свержение «левого» президента Гоуларта (Бразилия).
- 31 марта – убийство трех лидеров коммунистической партии (Чили).
- Апрель (в течение всего месяца) – месяц мести. Отмечается как месяц геноцида армян.
- 1 апреля – Национальный день борьбы за независимость (Кипр).

- 1 апреля – основание Фронта национального освобождения (НФО, Сальвадор).
- 2 апреля – вторжение на Фолклендские острова (Аргентина).
- 4 апреля – основание сирийской партии БААС (Сирия).
- 4 апреля – казнь Зулфикара Али-хана Бхутто, бывшего президента Пакистана.
- 8 апреля – основание иракской партии БААС.
- 9 апреля – кровавая бойня (1981, Боливия).
- 9 апреля – нападение Израиля на Бейрут (1973, Палестина).
- 13 апреля – основание сикхской религии (Индия).
- 15 апреля – воздушный налет США на Триполи (Ливия).
- 15 апреля – день рождения северокорейского президента Ким Ир Сена.
- 17 апреля – День независимости Сирии.
- 19 апреля – День победы (Куба).
- 19 апреля – годовщина студенческих волнений (Южная Корея).
- 24 апреля – Национальный день скорби по армянам (Турция).
- 3 мая – День Конституции Японии.
- 13 мая – нападение на папу римского Иоанна Павла II.
- 18 мая – образование террористической группировки «Сверкающий путь» (Перу).
- 20 мая – День независимости Кубы.
- 22 мая – День Республики Шри-Ланка.
- 31 мая – День Республики ЮАР.
- 5 июня – День революции / Национальный день скорби (Иран).
- 6 июня – Нападение правительственных войск на Золотую гробницу сикхов (Индия).
- 7 июня – образование Национального революционного движения (Боливия).
- 16 июня – волнения в Соуэто (ЮАР).
- 1 июля – День образования Коммунистической партии Китая.
- 1 июля – День Канады / годовщина образования доминиона.
- 1 июля – смерть генерала Хуана Перона (Аргентина).
- 4 июля – налет на Энтеббе (Израиль).
- 4 июля – День независимости США.
- 5 июля – День независимости Венесуэлы.
- 5 июля – свержение президента Зулфикара Али-хана Бхутто (Пакистан).
- 9 июля – День независимости Аргентины.

- 18 июля – Национальный день восстания / гражданская война (Испания).
- 18 июля – смерть Бенито Суареса (Мексика).
- 19 июля – Сандинистская революция (Никарагуа).
- 21 июля – Кровавая пятница (Северная Ирландия).
- 28 июля – День независимости Перу.
- 31 июля – образование баскской партии ЭТА (Испания).
- 31 июля – похищение Дэна Митрионе, сотрудника американского агентства по международному развитию, партизанами Тупамарос (Уругвай).
- 11 августа – день интернированных (Северная Ирландия).
- 12 августа – годовщина высадки британских войск в Северной Ирландии.
- 13 августа – день рождения Фиделя Кастро (Куба).
- 14 августа – годовщина прихода к власти Мохаммада Зия-уль-Хака, бывшего президента Пакистана.
- 15 августа – День независимости Южной Кореи.
- 15 августа – День независимости Индии.
- 21 августа – убийство Бенине Акино (Филиппины).
- 25 августа – День независимости Уругвая.
- 1 сентября – годовщина революции под руководством Муамара Каддафи (Ливия).
- 5 сентября – нападение, организованное палестинцами во время Олимпийских игр в Мюнхене.
- 7 сентября – День независимости Бразилии.
- 9 сентября – смерть Мао Цзэдуна (Китай).
- 11 сентября – военный путч/гибель президента Чили Сальвадора Альенде.
- 12 сентября – День революции (Эфиопия).
- 14 сентября – убийство Бечира Гемайеля, избранного президента от Христианской партии Ливана.
- 15 сентября – День независимости Сальвадора.
- 15 сентября – День независимости Гондураса.
- 15 сентября – День независимости Никарагуа.
- 15 сентября – День независимости Гватемалы.
- 16 сентября – День независимости Мексики.
- 18 сентября – День независимости Чили.
- 20 сентября – обстрел американского посольства в Бейруте (Ливан).
- 22 сентября – годовщина объявления войны Ираком Ирану.

- 23 сентября – Национальный день Саудовской Аравии.
- 27 сентября – День баскской националистической партии (Испания).
- 28 сентября – смерть Гамалея Абдель Насера (Египет).
- 1 октября – День независимости Нигерии.
- 1 октября – Национальный день Китая.
- 6 октября – война в Йом Киппуре (Израиль).
- 7 октября – День героев-партизан/гибель Че Гевары (Куба).
- 8 октября – день рождения Хуана Перона (Аргентина).
- 10 октября – образование Фронта национального освобождения (Сальвадор).
- 23 октября – обстрел штаба морской пехоты в Бейруте (Ливан).
- 26 октября – убийство президента Чанг Ха Парка (Южная Корея).
- 31 октября – убийство Индиры Ганди, премьер-министра Индии.
- 4 ноября – захват американского посольства в Тегеране (Иран).
- 15 ноября – подписание Англо-ирландского соглашения (Северная Ирландия).
- 25 ноября – провал путча «левых» в Португалии.
- 25 ноября – наиболее кровавый день в истории сикхской религии (Индия).
- 27 ноября – день рождения Бенине Акино (Филиппины).
- 29 ноября – день провозглашения государства Израиль.
- 10 декабря – образование Народного фронта освобождения Палестины.
- 10 декабря – День Народного движения за освобождение Анголы.
- 10 декабря – День Конституции Таиланда.
- 12 декабря – обстрел американского посольства в Кувейте боевиками иракско-иранской партии аль Дауа.
- 17 декабря – День независимости Колумбии.
- 26 декабря – день рождения Мао Цзэдуна (Китай).
- 27 декабря – День независимости Кении.
- 31 декабря – образование Коммунистической партии Филиппин.

ПАМЯТКА ТУРИСТА

Общие вопросы

Определившись с направлением и агентством, обязательно поинтересуйтесь особенностями принимающей стороны. Прежде всего узнайте о климате, возможных видах отдыха, об отелях, местном питании и воде, магазинах, кафе и развлечениях.

После этого непременно посоветуйтесь с врачом, даже если вы априори здоровы и последние годы не болели. Вам необходимо учесть, что вы попадаете в совершенно незнакомую страну (регион) с непривычными климатом, водой и пищей. Вы не обладаете иммунитетом к болезням, свойственным этому региону мира. Потребуйте и получите информацию о характерных инфекционных заболеваниях в стране (регионе) пребывания, о необходимости прививок. Вы обязаны знать свою группу крови.

Услуги, которые входят в туристский пакет, должны быть перечислены в ваучере и туристской путевке. Кроме того, должны быть указаны условия оплаты, обязанности сторон и штрафные санкции.

Оформляя покупку турпакета услуг, обратите внимание на наличие в тексте договора материальной ответственности агентства за соблюдение иммиграционных формальностей по маршруту путешествия.

Покупая авиабилет в агентстве или непосредственно в представительстве авиакомпании-перевозчика, требуйте предоставления вам всей имеющейся у них справочной информации относительно соблюдения иммиграционных формальностей стран назначения и транзита-трансфера по маршруту.

Помните, что транзит-перевозка осуществляется воздушным судном той же авиакомпании и под тем же номером рейса; трансфер осуществляется воздушным судном другой авиакомпании или той же, но под другим номером рейса.

Вы имеете право потребовать изменения или расторжения договора с турфирмой до начала тура в связи с существенными из-

менениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. При этом вам возвращается стоимость тура за вычетом лишь фактически понесенных турфирмой затрат.

Страхование

Никому – ни гиду, ни старшему по туристской группе, ни тем более врачу в отеле – не отдавайте свой паспорт и страховой ваучер. В последнее время во многих курортных странах (особенно на Кипре и в Турции) распространилось страховое мошенничество, которое основано на фабрикации иностранными медиками поддельных историй болезни ради получения необоснованных выплат от российских страховых компаний. Расставшись со страховым полисом, вы невольно можете оказаться соучастником уголовно наказуемого мошенничества и позднее быть привлеченным к ответственности.

Сообщать регистрационные данные по вашей страховке необходимо только оператору ассистанс-службы или лечащему врачу. Кроме того, нелишним будет переписать необходимую информацию из полиса (его номер и телефон представителей страховщика на курорте), чтобы в случае потери или уничтожения этого важного документа не остаться без медицинской защиты. Если с вашим страховым ваучером что-то произошло, следует немедленно поставить в известность страховую компанию.

В случае внезапного заболевания сначала обратитесь к операторам ассистанс-службы, а потом уже отправляйтесь в указанное ими медицинское учреждение. Не забывайте, что такие звонки для страхователей бесплатны. Однако очень часто российские путешественники, почувствовав недомогание, в панике кидаются к гостиничному врачу. В результате пострадавшему приходится не только расплачиваться с врачом наличными, но зачастую и переносить гораздо больше медицинских манипуляций, чем требует его заболевание. Нередко самые безобидные заболевания, вроде расстройства пищеварения из-за перегрева на солнышке, диагностируются иностранными медиками как инфекционные кишечные заболевания (что для госпиталя гораздо выгоднее), и туристу назначается соответствующее лечение.

Если вы направитесь в госпиталь, с которым у страховой компании через ассистанс-службу заключен договор, то окажетесь под контролем и юридической защитой партнеров страховой компании, которые заинтересованы в том, чтобы медицинские услуги оказывались вам своевременно, качественно и в опти-

мальном для конкретного заболевания объеме. Кроме того, ассистанс-служба при необходимости предоставляет заболевшему переводчика, обеспечивает проезд родственников или его эвакуацию на родину.

Если вам была оказана экстренная медицинская помощь, не забудьте проинформировать об этом страховую компанию. Помните, что срок страховки в большинстве случаев ограничен временем вашего пребывания за границей.

Срок действия страхового полиса в разных компаниях определяется по-разному. Иногда он начинается с момента прохождения паспортного контроля в российском аэропорту, а иногда – с момента пересечения границы иностранного государства, т. е. страховка может не покрывать расходы на травмы, полученные на борту самолета. Немало опасностей и разочарований, связанных со страховкой, ждет туриста уже на курорте – не стоит забывать, что далеко не все несчастные случаи, которые могут с вами приключиться, являются страховыми.

Информация для владельцев «зеленой карты»

Как известно, без страховки, покрывающей гражданскую ответственность владельца автотранспорта, ни одно европейское государство не пропустит ваш автомобиль на свою территорию. Но если вы хотите арендовать машину в стране пребывания, вам следует позаботиться только о правах международного образца – страховой полис уже входит в стоимость аренды автомобиля.

Самыми дешевыми считаются «зеленые карты», позволяющие путешествовать по странам Восточной Европы. Карты для скандинавских стран – Финляндии, Швеции и Норвегии – несколько дороже, а самые дорогие – для Западной Европы.

До сих пор мы говорили только о компенсации затрат на медицинское обслуживание путешественников. А что делать, если повреждение получили не вы, а ваш автомобиль? Алгоритм действий владельца «зеленой карты» приблизительно такой:

- прежде всего дождитесь представителей полиции и получите протокол по результатам полицейского разбирательства;
- главное, что вы должны доказать, – это непреднамеренность аварии, в противном случае все издержки вы будете покрывать из своего кармана;
- не пытайтесь дать взятку сотрудникам органов правопорядка – в некоторых странах Европы (например, в Швеции) за это можно оказаться в тюрьме;

- позвоните по международному телефону бюро «зеленой карты», который указан в вашем полисе.

Во время пребывания за рубежом

В место назначения следует приезжать по возможности в дневное время.

Пользуйтесь неприметным багажом, на котором наклеен ярлык с вашим именем, но без адреса. Адреса для контактов держите внутри багажа.

Избегайте чтения деловых бумаг. Особенно тех, которые несут какую-либо деловую информацию или показывают ваши будущие передвижения.

По возможности постарайтесь, чтобы на месте назначения вы были встречены лицом, с которым знакомы.

Никогда не садитесь в такси, в котором уже находится пассажир. Если водитель спрашивает о том, были ли вы раньше в стране, то лучше уклониться от ответа. В такси садитесь на переднее сиденье, рядом с шофером. При таком размещении у вас имеется возможность контролировать органы управления автомобилем. Пользуйтесь автомобилями отеля или городскими таксомоторами.

Одеваться следует скромно и неброско: часы «Сейко», камера марки «Никон», спортивная обувь «Рибок» могут быть расценены как признаки того, что вы очень богаты.

Не носите с собой большие суммы денег в кошельке или сумке. Носите небольшую сумму, которая удовлетворила бы мелкого воришку. Остальные деньги храните отдельно.

Спросите у местных жителей о безопасном месте для прогулок. Избегайте людей, слоняющихся без дела по улице.

Передвигаясь в такси или машине, закрывайте дверь на замок. Никогда не открывайте окно полностью.

Передвигаясь на машине, при остановке у светофора держите безопасное расстояние между своей машиной и машиной, стоящей впереди.

Держите бензобак полным горючего, снижая тем самым необходимость незапланированных остановок для заправки.

Если ваш автомобиль попал в небольшую аварию, покиньте его и попросите довести вас до ближайшего отеля, полицейского участка или какого-либо общественного места.

Если у вашего автомобиля проколота шина, продолжайте ехать на безопасной скорости до ближайшего общественного места, не пытайтесь заменить колесо.

Используйте такси при возвращении в отель в позднее время и заказывайте его из отеля перед отъездом.

Имейте при себе номер телефона полиции, вашего отеля, посольства, карту улиц, а также монеты или жетоны для телефонных автоматов.

Когда возможно, передвигайтесь парами или группой.

В гостинице

Особое внимание уделяйте услугам, предлагаемым в отеле. Для этого необходимо владеть принятыми во всем мире туристскими терминами:

OB (only bed) – только размещение;

BB (bed and breakfast) – размещение и завтрак;

HB (half board) – размещение, завтрак, ужин;

FB (full board) – размещение, завтрак, обед, ужин;

AI (all inclusive) – размещение и питание по системе «все включено». Эта концепция подразумевает трехразовое питание, бесплатные алкогольные и безалкогольные напитки, легкие закуски в течение дня, большой выбор спортивных занятий, бесплатное участие в развлекательных программах для взрослых и детей;

SGL (single) – одноместное размещение;

DBL (double) – двухместное размещение;

TRPL (triple) – трехместное размещение;

Suite – размещение в номере «люкс»;

Family room – размещение в номере «люкс» с отдельными комнатами;

Chi (child) – ребенок;

AD (adult) – взрослый;

SV (sea view) – вид на море.

Обязательно заранее перечислите свои пожелания относительно размещения и условий проживания.

Расчетное время во всех отелях, вне зависимости от категории, начинается и заканчивается в 12 часов дня – планируйте свое время заезда и выезда заранее.

Изучите план эвакуации в случае пожара. Поверьте, если действительно что-либо загорится, у вас уже не будет ни сил, ни времени подробно рассмотреть эту картинку, а главное – правильно сориентироваться на местности.

Даже в самой фешенебельной гостинице случаются кражи. И никакой замок не сможет предохранить ваши деньги и другие

ценности от гостиничных воришек или просто не в меру корыстной горничной. Воспользуйтесь платным сейфом – в этом случае администрация, по крайней мере, несет ответственность за оставленные ценности.

При регистрации не давайте свой домашний адрес. Не называйте конкретной должности в компании.

Избегайте селиться в комнатах, расположенных на первом этаже, или в комнатах, в которые легко проникнуть посторонним.

Если отель имеет более одного выхода, пользуйтесь всеми, чтобы запутать возможность наблюдения за вами.

Узнайте, где находятся пожарные пути эвакуации.

Впервые войдя в комнату в отеле, проверьте, что:

а) окна защищены, запоры и замки работают;

б) существуют дополнительный замок или задерживающие приспособления;

в) шторы темные и хорошо закрываются;

г) телефон работает.

При регистрации в отеле держите свой багаж в поле зрения.

Паспорт, деньги, дорожные билеты держите в конверте, чтобы предотвратить их случайный осмотр.

Положите все ценности в депозитный ящик сейфа, получите и проверьте квитанцию.

Если вы покидаете отель даже на короткое время, закройте дверь номера, убедитесь, что она заперта.

Когда находитесь в комнате, держите дверь запертой.

Уходя из отеля, сдавайте свой ключ напрямую клерку. Не оставляйте его на столе.

Не выносите ключ от номера из отеля.

Не кладите свой ключ на стойку бара или столик.

Не оставляйте паспорт, деньги или дорожные билеты в комнате.

Оставив паспорт или документы клерку, получите квитанцию.

Не употребляйте слишком много спиртных напитков, когда находитесь в незнакомой обстановке.

Не возвращайтесь пешком в отель в позднее время.

Немедленно информируйте управляющего о подозрительных людях, без дела слоняющихся по коридору, повторяющихся телефонных звонках от незнакомых.

Прежде чем лечь спать, потушите сигарету.

Не показывайте ювелирные изделия, деньги или иные ценности, находящиеся в вашей комнате.

Не приглашайте к себе в номер незнакомых людей.

Не разрешайте входить в комнату рабочим, мойщикам стекол, не проверив у гостиничного персонала необходимость их прихода.

Не позволяйте входить в ваш номер людям с незаказанной доставкой чего-либо.

Не называйте незнакомым людям название вашего отеля или номер комнаты.

Карточку гостя всегда носите с собой, по сути, это ваш пропуск.

Любую проблему, связанную с пребыванием на отдыхе, необходимо оперативно решать с представителем принимающей фирмы. Гиды турфирмы, отправившей вас на отдых, посещают отель согласно расписанию.

Состояние своего счета на любой день можно узнать у стойки администрации, попросив компьютерную распечатку.

В день выезда из отеля оплатите все дополнительные услуги: мини-бар, телефонные переговоры, заказ питания и напитков в номер и т. д. Помните, что международные телефонные переговоры обойдутся вам дешевле из автомата в холле, чем из номера.

В номере обязательно находится листок с прейскурантом дополнительных услуг. Чтобы сдать белье в стирку, на специальном бланке надо отметить, какие операции с бельем будут оплачены клиентом, взять в шкафу специальный пакет, положить в него белье и заполненный бланк. Срочная стирка увеличивает тариф в полтора раза. Еду и напитки можно заказать в номер.

За пользование телевизором в номере дополнительная плата не вносится. Обычно часть программ подключена к кабельным каналам. На таком канале трансляция в течение нескольких минут ведется бесплатно. Затем трансляция отключается. На экране появляется номер, который необходимо набрать для продолжения трансляции. Последующий просмотр программы платный. Эти расходы будут добавлены к счету за номер. Иногда пауза между бесплатной и платной трансляцией не делается. Время просмотра всей программы автоматически включается в счет.

На воде, на пляже

Вода – это жизнь, и не только для человека, но и для вредных бактерий. О том, что пить воду из-под крана в чужой стране не стоит, знают, наверное, все туристы. Но не следует также мыть под краном фрукты и овощи – лучше приобрести минеральную воду и пользоваться ею, особенно если с вами отдыхают дети.

Многие несчастные случаи не попадают в разряд страховых и не компенсируются стандартной страховкой. Например, перегрев или солнечный ожог вам придется лечить за свой счет и своими медикаментами.

Все сказанное выше относится и к травмам, полученным во время занятий пляжными видами спорта, как то: плавание на надувном «банане», катание на серфинге, прыжки с парашютом, погружение с аквалангом, игра в пляжный волейбол. Конечно, страховая компания может проявить снисхождение к своим клиентам и оплатить медицинские услуги, но в соответствии с правилами страхования, которые вы подписали при получении страховки, она это делать не обязана.

Не забывайте, что на каменистом морском дне встречаются колючие и довольно ядовитые морские ежи. Если на них наступить, можно оказаться на несколько дней прикованным к постели.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Содержание территории

Территории, прилегающие к гостиницам и турпредприятиям, должны постоянно содержаться в чистоте и систематически очищаться от тары, мусора и других горючих материалов. Горючие материалы следует собирать на специально выделенных площадках в контейнеры или ящики, а затем вывозить.

Ко всем зданиям и сооружениям должен быть обеспечен свободный доступ. Состояние дорожного полотна не должно препятствовать проезду специальных автотранспортных средств. При закрытии отдельных участков дорог или проездов (в связи с ремонтом или по другим причинам), препятствующих проезду пожарных машин, необходимо немедленно устанавливать указатели направления объезда.

Крышки люков колодцев пожарных гидрантов должны систематически очищаться от льда, снега и мусора или закрываться конусами (пирамидами).

На территории гостиниц и турпредприятий запрещается:

- размещать на открытых площадках бочки с легковоспламеняющимися и горючими жидкостями, а также баллоны со сжатыми и сжиженными газами;
- разводить костры и выбрасывать незатушенные уголь и золу вблизи строений.

Содержание зданий и помещений общего пользования

Защитный слой огнезащитного покрытия конструкций на путях эвакуации должен поддерживаться в хорошем эксплуатационном состоянии.

Располагаемые на лестничных клетках электрощиты должны быть надежно закрыты на замки или запоры. Клапаны мусоропровода – быть исправными и иметь плотные затворы.

Чердачные помещения должны содержаться в чистоте и порядке. Окна чердаков и технических этажей – остеклены и закрыты. Двери чердаков технических этажей должны содержаться в закрытом состоянии. В чердачных помещениях не допускается хранение горючих материалов или предметов.

Подвальные помещения (технические подполья) должны содержаться закрытыми, иметь исправное остекление на окнах. У входов в подвалы необходимо вывешивать схемы их планировки.

В зданиях гостиниц и турпредприятий запрещается:

- размещать мастерские и склады с огнеопасными и легковоспламеняющимися материалами;
- устраивать на лестничных клетках и в коридорах кладовые, а также хранить под маршами и на площадках лестниц какие-либо вещи, материалы;
- снимать предусмотренные проектом в коридорах, на лестничных клетках, в лифтовых холлах дверные полотна, противопожарные двери; разбирать противопожарные и противоподымовые перегородки;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, огнеопасные материалы и вещества в подвалах, коридорах, на лестничных клетках и чердаках;
- курить и пользоваться открытым огнем в подвалах, на чердаках, в сараях и других местах хранения горючих материалов;
- устанавливать на окнах гостиниц глухие металлические решетки;
- оставлять находящиеся под напряжением телевизоры, радиоприемники, магнитофоны и другие бытовые электронагревательные приборы, уходя из гостиничных номеров;
- применять легковоспламеняющиеся жидкости для стирки белья и мытья полов;
- устраивать склады сгораемых материалов, мастерские, а также размещать хозяйственные сараи в помещениях подвалов и цокольных этажей, если вход в эти помещения не изолирован от общих лестничных клеток;

Электроустановки, электрические сети и освещение

Электроустановки и электрические сети в гостиницах должны отвечать требованиям действующих Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей и Правил устройства электроустановок.

Администрация гостиниц, не имеющая инженерно-технических служб, обязана обеспечить обслуживание и техническую эксплуатацию электроустановок и электросетей путем заключения договора со специализированной организацией или содержание соответствующего обслуживающего персонала на долевых началах с другими предприятиями (организациями).

Лица, ответственные за эксплуатацию электроустановок и электросетей, обязаны:

- обеспечивать своевременное проведение профилактических осмотров и планово-предупредительный ремонт электрооборудования, защитной аппаратуры и электросетей;
- систематически контролировать состояние аппаратов защиты от токов коротких замыканий, перегрузок, больших переходных сопротивлений, внутренних и атмосферных перенапряжений, а также других ненормальных режимов работы электроустановок;
- организовывать обучение и инструктаж дежурного персонала по вопросам обеспечения пожарной безопасности при эксплуатации электроустановок;
- проводить осмотры электрооборудования и электросетей, проверять наличие и исправность аппаратов защиты на своем участке, принимать немедленные меры к устранению нарушений, могущих привести к пожарам и загораниям;
- фиксировать в оперативном журнале результаты осмотров электроустановок, обнаруженные неисправности и принятые меры.

Все электроустановки должны иметь защиту от токов короткого замыкания и других отклонений от нормальных режимов, могущих привести к пожарам и загораниям.

Электронагревательные приборы, настольные лампы, радиоприемники, телевизоры, холодильники, пылесосы и т. д. разрешается включать в электрическую сеть только при помощи штепсельных соединений заводского изготовления.

При эксплуатации электросетей и электроприборов запрещается:

- ♦ пользоваться электропроводкой с поврежденной изоляцией;
- ♦ пользоваться в номерах гостиниц различного рода нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, утюгами, электроплитами, электрокаминами и т. п.).

Эвакуационное освещение в зданиях и помещениях, источники его питания должны находиться в исправном состоянии.

Системы отопления, вентиляции и кондиционирования

Инженерно-технические работники турпредприятий обязаны: обеспечить безопасную эксплуатацию систем отопления, кондиционирования воздуха, вентиляционных установок, печей и других приборов отопления, а также своевременное устранение нарушений, которые могут привести к пожарам и загораниям.

Перед началом отопительного сезона все печи и другие приборы отопления должны быть тщательно проверены, отремонтированы. Неисправные отопительные установки, печи и дымоходы не должны допускаться к эксплуатации.

В гостиницах и турпредприятиях загородного типа топка печей должна производиться специально выделенными для этого лицами, знающими и строго выполняющими Правила пожарной безопасности при эксплуатации отопительных приборов. Топка печей должна заканчиваться не позднее, чем за два часа до отхода отдыхающих ко сну (в 21 час по местному времени).

В летний пожароопасный период во время сильного ветра топка печей, кухонных очагов и котельных установок, работающих на твердом топливе, должна временно прекращаться.

Гостиницы и турпредприятия повышенной этажности

Системы противодымной защиты, пожарной автоматики, аварийное освещение, аварийные лифты должны систематически проверяться и постоянно находиться в исправном состоянии; включаться в работу от автоматических пожарных извещателей, устанавливаемых в помещениях и на путях эвакуации.

Пути эвакуации, не имеющие естественного освещения, должны постоянно освещаться электрическим светом.

Установки и средства автоматической и противопожарной защиты в крупных гостиницах и турпредприятиях должны подключаться на объединенные диспетчерские системы и обеспечивать информацию о технической исправности систем противопожарной защиты и о срабатывании этих систем при пожаре. При отсутствии объединенных диспетчерских систем сигнал о возникновении пожара и включении в работу систем противопожарной защиты должен передаваться на местный диспетчерский пункт. Диспетчер, получивший сигнал о пожаре, должен немедленно сообщить об этом в городскую и объективную пожарную охрану. Дальнейшие действия диспетчера определяются исходя из кон-

кредитной обстановки в соответствии с разработанными для него инструкциями.

Для обслуживания системы противодымной защиты руководителем учреждения назначаются лица, которые должны:

- следить за чистотой вентиляционных решеток, клапанов, исполнительных механизмов и т. д.;
- осуществлять регулировку аппаратов;
- при выявлении неисправностей принимать меры к немедленному их устранению.

Во всех номерах гостиниц должны быть вывешены на видных местах:

♦ схематический план индивидуальной эвакуации с соответствующего этажа с обозначением данного номера, эвакуационных выходов и путей движения к ним, мест размещения средств пожаротушения и сигнализации с необходимым пояснительным текстом;

♦ краткая памятка о правилах пожарной безопасности, которые в обязательном порядке должны соблюдать лица, проживающие в гостинице, а также памятка о действиях людей на случай возникновения пожара.

В гостиницах, турпредприятиях, предназначенных для иностранных туристов, памятка о правилах пожарной безопасности и поведении людей на случай пожара, так же как и текст радиовещания о пожаре, должны выполняться на английском, немецком и французском языках.

Гостиницы, турпредприятия вместимостью более 50 человек должны быть оборудованы громкоговорящими устройствами оповещения людей о пожаре и порядке их эвакуации.

В местах, где разрешается курение, должны быть вывешены соответствующие знаки. Такие места оборудуются несгораемыми урнами с водой и пепельницами.

В зданиях гостиниц, турпредприятий повышенной этажности запрещается:

- забивать наглухо и загромождать мебелью, оборудованием эвакуационные двери, люки на балконах и лоджиях, а также переходы для людей в смежные секции и выходы на эвакуационные лестницы; устанавливать на путях эвакуации раздвижные и вращающиеся двери (турникеты);

- устраивать на жилых этажах гостиниц различного рода мастерские и складские помещения; хранить сгораемые материалы и товары бытовой химии в санитарно-технических нишах.

Конференц-залы, столовые и другие помещения для проведения массовых мероприятий

Вместимость зрительных залов, залов для посетителей, ресторанов, кафе, столовых должна соответствовать расчетному количеству людей. Места массового пребывания людей в гостиницах и турпредприятиях рекомендуется размещать в нижних этажах зданий. Все эти места должны быть обеспечены необходимым нормативным количеством эвакуационных выходов, которые надлежит содержать в исправном состоянии. Отделка таких помещений выполняется из несгораемых материалов.

Запрещается использование помещений в подвальных и цокольных этажах для проведения дискотек и других культурно-зрелищных мероприятий. Во время проведения массовых мероприятий запрещается курить, устанавливать в проходах зала стулья, закрывать на замки двери эвакуационных выходов, закрывать окна помещений ставнями, впускать в помещения людей в количестве, превышающем установленные нормы, и устанавливать на окнах решетки.

Проведение спектаклей, концертов, вечеров, праздников новогодней елки и других массовых мероприятий допускается в помещениях, имеющих не менее двух эвакуационных выходов, оборудованных светящимися указателями.

ЛИТЕРАТУРА

Арустанов Э. А. и др. Банковское, таможенное и офисное оборудование: Учебник. – М.: ИВЦ «Маркетинг», 1999.

Айгистова О. В., Гаранин Н. И., Сесёлкин А. И., Забаев Ю. В. Введение в бизнес туроперейтинга: Учеб.-метод. пособ. – М., 1996.

Алешенков М. С. Комплексная безопасность человека, общества, государства: Курс лекций. – М.: Полиграфикс РПК, 2001.

Борисова Ю. Н., Гаранин Н. И. и др. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М., 1997.

Безопасность жизнедеятельности: Сборник нормативных документов по подготовке учащейся молодежи в области защиты. – М.: ДиК, 1998.

Биржаков М. Б. Введение в туризм. – М.–СПб.: Невский фонд, Олбис, 1999.

Большой глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никофорова – СПб.: «Издательский дом Герда», «Невский фонд», 2000.

Гаранин Н. И. Комфортабельность туркомплекса как одна из основных составляющих среды гостеприимства // Актуальные проблемы туризма. – М., 1999.

Гаранин Н. И. Менеджмент безопасности в туркомплексах // Актуальные проблемы туризма. – М., 1999.

Гаранин Н. И. Экологический аудит как база для подготовки и проведения экологического менеджмента туркомплекса // Актуальные проблемы туризма. – М., 1999.

Гаранин Н. И. Педагогический менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства // Актуальные проблемы туризма 2001. – Тула, 2001.

Гаранин Н. И. Новая культура управления туристским предприятием // Актуальные проблемы туризма 2001. – М., Луховицы, 2001.

Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности. – М.: Нолидж, 1996.

Зорин И. В. Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме. – М., 1997.

Зорин И. В., Квартальнов В. А. Толковый словарь туристских терминов: Туризм. Туристская индустрия. Туристский бизнес. – М.–Афины: INFOGROUP, 1994.

Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М.: Финансы и статистика, 2002.

Ильина Е. Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник. – М., 1999.

Квартальнов В. А. Биосфера и туризм: Глобальное взаимодействие и экология, география научных исследований территорий туристского назначения, культура мира, системы туристских миграций, педагогика, социология и стратегия управления [В 5 т.] – М.: Наука, 2002.

Котлер Ф., Боуэн Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов / Пер. с англ.; Под ред. Р. Б. Ноздревой. – М., 1998.

Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2002.

Менеджмент туризма: Туризм как объект управления: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – С.109–114.

Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. – М., 1992.

Основы туристской деятельности: Учебник / Сост. Е. Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2000. – С. 157–181.

Прыткин Б. В., Прыткина Л. В., Эриашивили Н. Д., Усман З. А. Общий курс менеджмента: Учебник. – М., 1998.

Цвилюк Г. Школа безопасности, или Как вести себя в экстремальных ситуациях. – М.: НПО «Образование», 1997.

Штюрмер Ю. А. Опасности в туризме, мнимые и действительные. – Изд. 2-е, перераб., доп. – М.: Физкультура и спорт, 1983.

Экономическая безопасность предпринимательской деятельности: Методическое пособие для предпринимателя / Сост.: Б. Н. Торянников, А. П. Красковский. – СПб.: ЗАО «Информационное агентство Кредитреформа – Санкт-Петербург», 2000.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Основные понятия и определения	5
1.1. Безопасность и менеджмент безопасности	5
1.2. Уровни менеджмента безопасности в туризме	7
1.2.1. Международный (межгосударственный) уровень менеджмента безопасности	8
1.2.2. Государственный (государственно-отраслевой) уровень менеджмента безопасности	11
1.2.3. Производственный уровень менеджмента безопасности	16
1.3. Характеристики угроз и компонентов безопасности туристского предприятия	18
1.3.1. Угрозы безопасности внешней среды ТП	19
1.3.2. Угрозы безопасности внутренней среды ТП. Компоненты безопасности	23
1.4. Менеджмент безопасности туристских предприятий ..	25
1.4.1. Система комплексной безопасности туристского предприятия и ее составляющие	25
1.4.2. Функции и задачи менеджмента безопасности	25
1.4.3. Функции менеджмента безопасности по типам туристских предприятий	27
Глава 2. Обеспечение мер безопасности при формировании и реализации туров	37
2.1. Менеджмент безопасности на государственном уровне	37
2.2. Менеджмент безопасности на производственном уровне	42
2.2.1. Меры обеспечения безопасности туриста и его имущества, осуществляемые турфирмами	42
2.2.2. Рекомендации туристам по соблюдению мер личной безопасности и средствам самозащиты	46
Глава 3. Обеспечение мер безопасности при транспортировке туристов	48
3.1. Менеджмент безопасности при авиаперевозках	48

3.2. Менеджмент безопасности на железнодорожном транспорте	57
3.3. Менеджмент безопасности на водном транспорте	62
3.4. Менеджмент безопасности автобусных и автомобильных туров	67
Глава 4. Технические средства и системы обеспечения безопасности туристских предприятий	75
4.1. Зоны безопасности и классификация технических средств	75
4.2. Простые технические средства охраны и ограничения доступа (укрепленности объекта)	77
4.3. Технические системы обеспечения безопасности туристских предприятий	85
4.3.1. Системы охранной сигнализации	86
4.3.2. Системы телевизионного наблюдения	90
4.3.3. Системы контроля и ограничения доступа	93
4.3.4. Технические средства обеспечения информационной безопасности	103
4.3.5. Другие автономные технические системы обеспечения безопасности	114
4.3.6. Интегрированные технические системы безопасности	117
Глава 5. Подсистемы управления в менеджменте безопасности	122
5.1. Подсистема пожарной безопасности	122
5.2. Подсистема медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности	135
5.3. Подсистема экологической безопасности	143
5.4. Подсистема информационной безопасности	161
5.5. Подсистема финансово-экономической безопасности	167
5.6. Подсистема кадровой безопасности	172
5.7. Подсистема правовой (юридической) безопасности ..	181
5.8. Служба безопасности и организация ее работы	183
Заключение	191
<i>Приложение 1.</i> Закон Российской Федерации от 5 марта 1992 г. «О безопасности» (Извлечение)	192
<i>Приложение 2.</i> Календарные даты разных стран, которые могут быть использованы террористами	202
<i>Приложение 3.</i> Памятка туриста	206
<i>Приложение 4.</i> Основные требования пожарной безопасности ..	214
Литература	220

Учебное издание

Гаранин Николай Иванович

**Менеджмент безопасности
в туризме и гостеприимстве**

Учебник

Подготовлено к изданию
редакционно-издательским центром РМАТ

Директор центра *Л. С. Плахова*
Редактор *Е. Б. Камшилина*
Корректор *Н. А. Гатилова*
Компьютерная верстка *Д. В. Рябов*

Российская международная академия туризма
Издательская лицензия ИД от 26.11. 2001 г. № 06327