

**ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА
И МИНИМИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ РИСКА**

А.Б. Косолапов

Дальневосточный федеральный университет, г. Владивосток

The Far Eastern Federal University

Резюме

В статье рассматриваются основные понятия безопасности туристского бизнеса, приводится авторская классификация важнейших факторов риска, возникающих при организации туристской деятельности.

Ключевые слова: туристские риски, безопасность туристов.

Summary

The article discusses the basic concepts of security of tourist business, is the author's classification of the major risk factors arising from the organization of tourist activity.

Keywords: tourism risks the safety of tourists.

Необходимость классификации рисков, сопровождающих туристский бизнес, вызвана желанием лиц, принимающих решения, четко структурировать возможные проблемы, предупредить неблагоприятные исходы туристской деятельности. Проблема классификации рисков, возможных в туристском бизнесе, окончательно не решена из-за многообразия различных условий и факторов, приводящих к ситуациям разноуровневого риска [1-7].

Чтобы выработать единый непротиворечивый подход к систематизации туристских рисков, позволяющий рационально и последовательно решать задачи их минимизации и даже устранения, целесообразно использовать следующие принципы классификации рисков:

- соответствие рисков конкретным ситуациям;

■ применение системного подхода для отражения взаимосвязей между возникающими проблемами, в частности, в одну группу не должны объединяться риски разных уровней;

■ выделение характерных признаков риска: источников возникновения, объекта, несущего риск, субъекта, воспринимающего риск.

Разработанная нами базовая классификация туристских рисков представлена на рисунке 1.

Субъективный риск имеет последствия, которые невозможно объективно оценить. *Объективный риск* характеризуется точно измеримыми последствиями.

Финансовый риск предполагает прямые последствия, заключающиеся в денежных потерях. *Нефинансовый риск* обуславливает неденежные потери, например, потерю здоровья.

Динамический риск имеет вероятностный характер; его последствия изменяются в зависимости от ситуации, например, это может быть риск банкротства или экономического кризиса. *Статический риск* практически не меняется во времени, например, риск пожара.



Рисунок 1. Классификация туристских рисков

Фундаментальный риск или несистематический, недиверсифицированный - имеет тотальные последствия. *Частный риск* или систематический, диверсифицированный - как правило, локализован.

Чистый риск связан с последствиями, которые могут привести лишь к ущербу или сохранению текущего положения. *Спекулятивный риск* может иметь в качестве одного из следствий ту или иную выгоду.

По объекту приложения туристские риски классифицируются на 2 группы:

- риск для жизни и здоровья туристов и экскурсантов;
- риск для предприятий туристской сферы

Риск для жизни и здоровья туристов или экскурсантов возникает в условиях:

- существования источников риска;
- проявления фактора риска на опасном для человека уровне;
- подверженности человека воздействию источников опасности.

Риски предприятий туристской сферы подразделяются на три вида:

- финансовые (кредитный риск, ценовой риск, риск изменения курса валют, рыночный риск, риск инфляции, риск неплатежеспособности);
- функциональные (стратегический риск, операционный риск, риск внедрения новых туристских услуг и технологий);
- прочие (риск несоответствия и риск потери репутации).

Некоторые виды рисков требуют пояснения. Так, *кредитный риск* туроператора связан с возможностью финансовых потерь из-за ухудшения платежеспособности кредитора (например, турагента), который не может или не желает исполнять свои обязательства в соответствии с условиями соглашения. *Ценовой риск* обусловлен возможным неблагоприятным изменением стоимости услуг, предлагаемых партнерами. По сути, ценовой риск может совпадать с рыночным риском, так как в условиях свободного выбора

турфирма ищет партнеров, предлагающих наиболее выгодные условия. Ры-

ночный риск связан с возможным неблагоприятным отклонением финансовых результатов турфирмы от запланированных из-за изменения рыночных цен. *Риск неплатежеспособности* может приводить, например, к задержке оплаты чартерного рейса из-за чего туристы не могут вовремя вылететь к месту отдыха или на родину.

Стратегический риск - представляет собой так называемую системную неопределенность, то есть совокупный результат динамики общественнополитических, экономических, организационных и других факторов, и характеризует вероятность принятия туристской фирмой стратегии своего поведения на рынке, неадекватной складывающимся тенденциям.

Операционный риск - это риск убытков, связанных с внешними воздействиями, сбоями техники или действиями сотрудников туристской фирмы (как преднамеренными, так и непреднамеренными).

Риск несоответствия - это риск потери части доходов, возникающий при нарушении или несоблюдении законов, инструкций, положений или принятых этических норм. Этот риск может появиться в силу двусмысленности и неапробированности законов или правил, регламентирующих определенные виды деятельности туристской фирмы или его клиентов.

Риск потери репутации подразумевает потерю части доходов в связи с негативным общественным мнением о туристской фирме. Риск потери репутации приводит к оттоку клиентов, затруднению отношений с партнерами по туристскому рынку.

Несмотря на важность учета и анализа рисков, возможных в работе туристских предприятий, все же наибольшее практическое значение имеют риски, которым подвергаются клиенты турфирм. Международная классификация туристских факторов риска (угроз) рассматривает их с позиций обеспечения безопасности туристов в четырех основных сферах общественной жизни:

- социальная среда (включая экономическую безопасность);
- природные и экологические риски;

- туризм и связанная с ним инфраструктура;
- личные факторы риска туриста.

В туризме существует *несколько уровней опасности*.

- глобальный, охватывающий континенты и страны;
- территориальный, имеющий географические границы в пределах группы стран, отдельной страны, регионов, административных районов, зон, территорий;
- средовой, подразделяющийся на природные и социальные опасности;
- отраслевой, характерный для предприятий туристской инфраструктуры;
- объектный, то есть связанный с внешней и внутренней средой предприятий туризма (таблица 1).

Таблица 1

Классификация уровней, источников и типов опасностей и угроз в туризме

№ п/п	Уровни опасности	Источник опасности	Тип опасности	Факторы
1	Глобальный	Страна Туристская отрасль Турист	Природный Социально экономический Организационный Личностный	Климатические Политические Экономические Социальные Технологические Управленческие Информационные Экологические Медико-биологические (эпидемиологические, дизадаптационные и др.) Психологические Прочие
2	Территориальный	Международный Региональный Национальный Местный	Природный Социально экономический Организационный	
3	Средовой	Природа Общество		
4	Отраслевой	Транспорт Предприятия размещений Предприятия питания Предприятия досуга и развлечений Организаторы путешествий	Социально экономический Организационный Личностный	
5	Объектный	Внешний Внутренний		

Факторы риска в туризме бывают либо *потенциальными*, либо *реальными*. К потенциальным факторам риска относятся те, которые могут при определенных обстоятельствах привести к проблемам в туристской деятельности или угрожать безопасности туристов. Реальные факторы риска или реализованные предпосылки либо неизбежно происходят, либо имеют весьма высокую вероятность возникновения в конкретном месте и в определенное время. Такое деление позволяет охватить весь спектр факторов риска, с которыми может встретиться турфирма и отдельный турист.

По *причинам возникновения* факторы риска в туризме классифицируются следующим образом:

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

Травмоопасность может возникнуть в результате перемещения механизмов и предметов, тел, горных пород (камнепадов, селей, обвалов в пещерах), а также из-за сложного рельефа местности, неблагоприятных эргономических характеристик используемого туристского снаряжения и инвентаря (например, ношение туристами неудобной обуви приводит к потертостям кожных покровов).

Снижение травмоопасности обеспечивается:

- защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов опасных участков территорий (подъемников, ка

натных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);

- использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков туристского маршрута, шлемов, касок, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения);

- соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;

- выполнением требований строительных норм и правил, предъявляемым к жилым и общественным зданиям, а также требований нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, плавсредств и прочих);

- соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (например, лифтов, подъемников, тележек);

- упреждающим информированием туристов о факторах травматизма, мерах предупреждения травм, экстренных мерах, которые следует предпринять при несчастных случаях.

Воздействие окружающей среды обусловлено повышенной или пониженной температурой воздуха, его влажностью и подвижностью в зоне пребывания туристов, резкими перепадами барометрического давления. Показатели микроклимата в помещениях, предназначенных для обслуживания туристов, а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям.

Неблагоприятным и даже опасным фактором при перемещении туристов может быть смена часовых поясов или быстрый переезд в местность с другим климатом, резко отличающимся от привычных условий. При кратковременных путешествиях организм туриста не всегда может быстро приспособиться к новому для него климату. При летних перелетах из средней полосы России на юг (например, на Кипр, в Турцию, Египет, Израиль) турист подвергает свой организм повышенному тепловому воздействию. Если, например, в Израиле летом, не потреблять обильное количество воды (иногда до 5

литров в день), то может наступить обезвоживание организма с самыми серьезными последствиями для здоровья.

Предупреждение вредных воздействий поясных и климатических факторов риска обеспечивается:

- рациональным выбором туристской программы с возможной минимизацией числа пересекаемых часовых поясов;
- выбором благоприятного времени года для проведения туристского мероприятия;
- учетом погодных особенностей района и своевременным информированием туристов о фактических и прогнозируемых погодных условиях на маршруте.
- сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;
- оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования воздуха и отопления;
- обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты.

Пожароопасность туристских объектов и транспорта требует неукоснительного соблюдения правил пожарной безопасности, изложенных в отраслевых нормативных документах.

Биологические воздействия на туристов возможны при их контактах с патогенными микроорганизмами и продуктами их жизнедеятельности, ядовитыми растениями, пресмыкающимися, насекомыми и другими животными, переносящими возбудителей инфекционных заболеваний или вызывающими ожоги, аллергические и другие токсические реакции.

Воздействие биологических факторов риска на туристов предупреждается:

- соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;
- применением оборудования и препаратов для:
 - дезинфекции (уничтожение микроорганизмов),

- дезинсекции (уничтожение насекомых),
- фумигации (уничтожение летающих насекомых),
- дератизации (уничтожение грызунов),
- стерилизации,
- автоматизации технологических процессов, например, хранения пищевых продуктов и приготовления кулинарных изделий;

- применением знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в том числе для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.);

- проведением предварительных периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;

- упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом; об избегании нежелательных контактов и мерах, которые следует предпринять, если эти контакты произошли или получена травма.

Психофизиологические нагрузки могут быть физического или нервнопсихического характера. Воздействие на организм туриста чрезмерных по интенсивности или неблагоприятных психофизиологических факторов обусловлено выраженным временным изменением его образа жизни. Турист изменяет стереотип своего поведения: заменяет высокую активность стационарным отдыхом, или, наоборот, после длительной гиподинамии активно занимается спортом, преодолевает многокилометровые маршруты, участвует в многочисленных экскурсиях, часто при неблагоприятных для организма погодных условиях. При посещении стран Юго-Восточной Азии у туристов изменяется структура питания, что также отражается на его организме.

Многие экскурсии, например, восхождение в горы, посещение Великой китайской стены в летнее время, морские и длительные автобусные перемещения, рассчитаны на физически здоровых людей, способных вынести значительные перегрузки. Пожилым ту-

ристам, детям, людям с ослабленным организмом или страдающим каким-либо заболеванием, следует посоветоваться с врачом и, возможно, отказаться от участия в таких экскурсиях.

Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска достигается:

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

Опасность излучений связана в основном с повышенным уровнем ультрафиолетовой радиации и реже - жесткого ионизирующего излучения.

Предупреждение опасности ультрафиолетовой радиации на туристских маршрутах обеспечивается:

- информированием туристов о воздействии солнечных лучей на человека;
- использованием средств индивидуальной защиты (головных уборов, защитных кремов, одежды, солнцезащитных очков).

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

Проектировать и эксплуатировать туристские маршруты можно только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического фона. Некоторые туристы, например, японцы, посещая проблемные районы, имеют при себе миниатюрные датчики уровня ионизирующей радиации и при ее повышении требуют прекратить маршрут. Такие ситуации из туристской практики хорошо известны организаторам путешествий на российском Дальнем Востоке.

Химические воздействия подразделяются на токсические, раздражающие и сенсibiliзирующие. Для предотвращения действия химических факторов риска в обслуживании туристов необходимо:

- осуществлять регулярный контроль содержания вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах;
- строить и размещать объекты, обслуживающие туристов, в благоприятной среде, не имеющей химических факторов риска;
- при проведении дезинфекции исключать возможность контактов туристов с жидкими и аэрозольными химическими средствами.

Повышенная запыленность и загазованность. Допустимые уровни вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должны быть не ниже санитарно-гигиенических норм, установленных нормативно-технической документацией и санитарными правилами. Безопасность обеспечивается соблюдением требований к оснащению помещений и транспортных средств вентиляцией и очистителями воздуха.

Прочие факторы риска могут возникать при отсутствии необходимой информации об услуге и ее запроюктированных характеристиках. Для минимизации «информационных» факторов риска туристам необходимо предоставить исчерпывающие сведения о реализуемых услугах. Перед началом тура туристов следует проинструктировать о мерах безопасности, учитывающих специфику конкретного туристского маршрута.

Специфические факторы риска в туризме обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или прохождения маршрута, а также других чрезвычайных ситуаций, в том числе связанных с поддержанием общественного порядка в местах пребывания туристов;

- техническим состоянием туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и бугельных подъемников, туристских трасс, верховых и вьючных животных, транспортных средств, архитектурных и природных достопримечательностей;

- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, скальными, ледовыми участками трасс и т.п.);

- уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и пр.);

- подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.);

- информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов). Туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей работе.

Любой риск характеризуется 4 факторами:

- *событием*, которое может произойти или не произойти, но которое будет иметь определенное влияние на планируемую или осуществляемую деятельность;

- *вероятностью* ожидаемого события, то есть мерой неопределенности;

- *влиянием*, которое событие, в случае его наступления, окажет на деятельность;

- *точкой уязвимости*, то есть наиболее «слабым местом», которое способствует тому, что рисковое событие может наступить.

Туристские предприятия обязаны ознакомить туристов с элементами риска, присущими каждой туристской услуге и мерами по его предотвращению. Информация о безопасности путешествия должна содержаться в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к туристской путевке. Эти сведения предоставляются туристам, как до начала отдыха, так и при устных инструктажах и беседах в процессе обслуживания.

Литература

1. ГОСТ Р 51897 - 2002 «Менеджмент риска. Термины и определения»
2. Балдин К.В., Воробьев С.Н. Риск-менеджмент. М.: Гардарика, 2012.
3. Безопасность в гостиничных предприятиях. М.: ИПФ «Галер», 2012.
4. Биржаков М. Б., Казаков Н. П. Безопасность в туризме. СПб.: «Издательский дом Герда», 2013.
5. Гаранин Н.И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве. М.: Советский спорт, 2011.
6. Защита и безопасность туристов: Практические меры для туристских центров. - Мадрид: Изд-во ВТО, 2012.
7. Писаревский Е.Л. Основы безопасности туризма. М.: Финансы и статистика, 2012.