

**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 сенсibilизирующие. 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.