

Министерство молодежной политики, спорта и туризма
Республики Марий Эл

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по обеспечению безопасности при организации туристской деятельности
на территории Республики Марий Эл

Йошкар-Ола - 2018

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение | 3 |
| Основные понятия и определения | 4 |
| Правовое регулирование..... | 6 |
| Деятельность туристских организаций по обеспечению безопасности туристов..... | 9 |
| Личная безопасность туристов (экскурсантов)..... | 19 |
| Предотвращение чрезвычайных ситуаций при организации туристской деятельности..... | 21 |
| Заключение..... | 23 |

ВВЕДЕНИЕ

Активное развитие туристской отрасли Республики Марий Эл обусловлено выгодным экономико-географическим положением, богатым историко-культурным и этнографическим наследием, а также разнообразием природных ресурсов Республики Марий Эл. В настоящее время происходит рост интереса бизнеса к развитию внутреннего и въездного туризма в регионе, ежегодно увеличивается число туроператоров по внутреннему туризму, открываются новые коллективные средства размещения, что, в свою очередь, требует пристального внимания субъектов туристской отрасли к вопросам повышения безопасности объектов туристской индустрии.

Настоящие «Методические рекомендации по обеспечению безопасности при организации туристской деятельности на территории Республики Марий Эл» содержат основные положения и рекомендации по обеспечению безопасности при оказании туристских и экскурсионных услуг на территории Республики Марий Эл туроператорскими организациями.

Методические рекомендации разработаны с учетом требований федеральных законов, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, национальных стандартов Российской Федерации и межгосударственных стандартов.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

безопасность туризма - безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий;

безопасность туристской услуги - отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте;

туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в месте временного пребывания;

туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

туризм внутренний - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

туризм въездной - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

турист - лицо, посещающее место временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в месте временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в месте временного пребывания;

туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;

туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также

организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в месте временного пребывания;

экскурсант - участник экскурсии, лицо, пребывающее в какую-либо местность менее чем на 24 часа;

инструктор-проводник - профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов;

внутренний туризм в Республике Марий Эл – туризм в пределах территории Республики Марий Эл лиц, постоянно проживающих в Республике Марий Эл;

въездной туризм в Республику Марий Эл – туризм в пределах территории Республики Марий Эл лиц, не проживающих постоянно в Республике Марий Эл.

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

Комплексное обеспечение безопасности туристской деятельности является одним из основных направлений развития туризма в Российской Федерации (Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 г. № 941-р).

Базовым законодательным актом в области туристской деятельности, в том числе в обеспечении безопасности туризма, является Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

В соответствии со статьей 14 Федерального закона под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Длительное время правовое регулирование туристской деятельности относилось к вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

С 1 января 2017 г. вступили в силу изменения, внесенные в Федеральный закон в марте 2016 г. Федеральным законом № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» в части полномочий органов государственной власти Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сфере туризма.

К полномочиям органов государственной власти Российской Федерации в сфере туризма (Министерство культуры Российской Федерации, Федеральное агентство по туризму) в направлении обеспечения безопасности туризма Федеральным законом отнесены:

установление порядка и условий оказания экстренной помощи туристам;

обеспечение безопасности туризма, защита прав и законных интересов туристов на территории Российской Федерации и за пределами ее территории;

информирование туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в месте временного пребывания;

содействие в создании и обеспечении благоприятных условий для беспрепятственного доступа туристов (экскурсантов) к туристским ресурсам, находящимся на территориях субъектов Российской Федерации;

Федерации, и средствам связи, а также получения медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи.

В обязанности Федерального агентства по туризму входит информирование туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания. При этом законодатель допускает различные способы такого информирования:

путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации;

иные способы по выбору Федерального агентства по туризму.

Также оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными службам, определяемыми Правительством Российской Федерации (статья 15 Федерального закона, постановление Правительства РФ от 24 января 1998 г. № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»).

К полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере туризма (Министерство молодежной политики, спорта и туризма Республики Марий Эл) в направлении обеспечения безопасности туризма Федеральным законом отнесены:

создание и обеспечение благоприятных условий для беспрепятственного доступа туристов (экскурсантов) к туристским ресурсам, находящимся на территориях субъектов Российской Федерации, и средствам связи, а также получения медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи.

Аналогичными правами наделяются органы местного самоуправления (администрации муниципальных образований в Республике Марий Эл).

Законодательство Российской Федерации в сфере туризма состоит из следующих основных законодательных и нормативных правовых актов:

- Гражданский кодекс РФ, регулирующий данные правоотношения в той части, в которой устанавливает правовое регулирование правоотношений по договору возмездного оказания услуг;

- Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», определяющий требования в области безопасности услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя, а также безопасность процесса выполнения услуги, где потребителем услуги выступает турист, а исполнителем услуги – субъекты туристской отрасли – туроператоры и турагенты;

- постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

- иные федеральные законы, регулирующие отдельные общественные отношения в сфере туристской деятельности (например, Налоговый кодекс Российской Федерации).

Важнейшими для организации туризма являются требования национальных стандартов. В настоящее время в Российской Федерации действует более сорока национальных стандартов туристских услуг. Отметим наиболее значимые национальные стандарты безопасности туризма:

ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;

ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»;

ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»;

ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»;

ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»;

ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»;

ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»;

ГОСТ Р 56606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»;

ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»;

ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;

ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»;

ГОСТ Р 56642-2015 «Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования»;

ГОСТ Р 56643-2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста»;

ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования»;

ГОСТ Р 54605-2017 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма».

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРИСТСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТОВ

*(на основании положений ГОСТ 32611-2014
«Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»)*

Туристские организации, являясь основным элементом системы туризма, обязаны в первую очередь заботиться о безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды.

В процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов) при совершении путешествий.

Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;

- имущество туриста (экскурсанта), в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия.

Основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:

- географические и природные особенности места пребывания туристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т.д.);

- культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т.д.;

- особенности видов туристских путешествий (экстремальный туризм, спортивно-оздоровительный туризм и др.);

- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;

- соблюдение туристами (экскурсантами) правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций (культурных, религиозных и др.) места временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти, специализированных служб МЧС, сопровождающих гидов и инструкторов-проводников, а также использование средств индивидуальной защиты.

В процессе оказания туристских услуг могут проявляться следующие источники опасности:

- источники опасности природного характера;

- источники опасности техногенного характера;

- источники опасности социального характера;
- источники опасности в чрезвычайных ситуациях.

В результате воздействия совокупности или отдельных источников опасности туристы могут быть подвергнуты различным рискам.

К рискам в туризме относятся: травмоопасность, пожароопасность, гидрометеорологическая опасность, биологическая, экологическая, токсикологическая, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски.

Специфические риски обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристских организаций, включая маршруты путешествия, и чрезвычайных происшествий и ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка месте временного пребывания туристов);

- ненадлежащим техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и подъемников, туристских, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горно-лыжных, водных трасс, транспортных средств, в том числе воздушных судов, поездов, автобусов, автомобилей, велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных достопримечательностей и объектов показа);

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

- непрофессиональностью персонала (гидов, экскурсоводов, инструкторов-проводников и др.);

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

- непредоставлением или предоставлением неполной информации об условиях путешествия туристам (экскурсантам).

Способы снижения рисков при совершении путешествий

Снижение риска травмоопасности обеспечивается:

- соблюдением туристами правил проезда на транспортных средствах;

- соблюдением обслуживающим персоналом правил пассажирских перевозок;

- установкой защитных устройств и ограждений при пользовании подвижными механизмами (подъемниками, канатными дорогами), прохождении опасных участков территории (осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);

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

- соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;

- соблюдением строительных требований к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов, предъявляемых к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, автомобилей, плавсредств и пр.);

- соблюдением правил эксплуатации инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивающих его безопасную работу;

- упреждающим информированием туристов о факторах риска получения травм.

При оказании туристских услуг и эксплуатации объектов туристской индустрии должны соблюдаться установленные требования пожарной безопасности.

Снижение риска гидрометеорологической опасности обеспечивается путем:

- выбора благоприятного времени года и погодных условий для осуществления туристских поездок в месте временного пребывания;

- рациональным проектированием трассы туристского маршрута с учетом погодных особенностей района;

- сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;

- оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля, пожарной и охранной сигнализацией;

- обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты;

- своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых погодных условиях на маршруте (в том числе климатических условиях, перепадах высот и др.).

Показатели микроклимата, атмосферного воздуха, освещенности в помещениях для обслуживания туристов (спальных, помещениях питания, клубных и других туристских объектах), а также в транспортных средствах должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

Снижение риска биологической опасности обеспечивается соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических норм и правил при оказании туристских услуг, в том числе:

- применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов;

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

- проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;

- упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, насекомых, растениях, области распространения которых совпадают с туристскими маршрутами, избеганием нежелательных контактов, а также неотложных действиях туриста (экскурсанта), которые следует предпринимать в случае получения травмы (контакта);

- информированием туристов о возникновении инфекционных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) и состоянии окружающей среды.

Снижение риска радиоактивной опасности обеспечивается информированием туристов о воздействии ультрафиолетового и других опасных видов излучения на человека и способах использования средств индивидуальной защиты.

Туристские маршруты, а также места оказания туристских услуг должны соответствовать требованиям радиологической безопасности.

Снижение риска экологической и токсикологической опасностей обеспечивается соблюдением экологических и токсикологических норм и правил, а также плановым (в отдельных случаях внеплановым) контролем содержания вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах, помещениях, транспортных средствах.

Снижение риска психофизиологической опасности достигается:

- рациональным построением программ обслуживания туристов, графиков перемещения по туристским маршрутам, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей);

- учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы;

- соблюдением эргономических требований к используемым туристским снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.

Для уменьшения рисков, возникающих в процессе обслуживания туристов, до безопасного уровня туристская организация (туроператор) в процессе своей деятельности должна руководствоваться действующими законодательными нормативными документами по обеспечению безопасности жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов).

Туроператоры, турагенты, предприятия туристской индустрии, должны разрабатывать и обеспечивать выполнение персоналом соответствующих инструкций по безопасности.

Руководитель туристской организации должен организовывать подготовку персонала к действиям по обеспечению безопасности туристов в обычных и чрезвычайных ситуациях и нести ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов)

Безопасность туристов (экскурсантов) обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами требований личной безопасности.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает

- информирование туристов об угрозе безопасности в месте временного пребывания;

- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;

- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;

- обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;

- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);

- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);

- обеспечение сохранности имущества туристов в месте временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т.д.);

- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;

- защиту персональных данных туристов, охрану их чести и достоинства в месте временного пребывания;

- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов)

При формировании и реализации туристского продукта туроператоры обязаны:

- провести анализ возможных рисков для туристов;
- предусмотреть меры для снижения возможных рисков до приемлемого уровня;
- создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности туристов (экскурсантов), сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;
- своевременно предоставлять туристам и экскурсантам необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;
- обеспечивать услуги инструкторов-проводников, если организуемые путешествия (экскурсии) связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, здоровья в горной и труднопроходимой местности (спелеологические, водные и др. объекты);
- незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, специализированные службы МЧС, спасательные службы и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршрутах или во время проведения экскурсий на территории Российской Федерации;
- предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности;
- при возникновении необходимости организовать эвакуацию пострадавшего туриста (экскурсанта) с места происшествия;
- приостановить путешествие, экскурсию в случае возникновения риска чрезвычайного происшествия (ситуации);

- обеспечить проведение для туристов (экскурсантов) необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута) или экскурсии;

- предоставлять туристам (экскурсантам) информацию о реальной возможности спасения, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи, схемах оповещения и сеансах связи; об аттестации маршрутов, о местах дислокации поисково-(аварийно)-спасательных служб МЧС Российской Федерации.

Информация, необходимая туристам в целях обеспечения безопасности их жизни, здоровья и имущества, должна предоставляться заблаговременно до заключения договора о реализации турпродукта или оказания туристских услуг, а также в процессе обслуживания туристов и в обязательном порядке должна содержать сведения, указанные в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта.

Особенности обеспечения безопасности туристов, путешествующих по внутренним туристским маршрутам

Туристские организации (туроператоры) при формировании и реализации турпродукта, предусматривающего путешествие по территории Российской Федерации и Республики Марий Эл в частности, для российских и иностранных туристов, должны соблюдать следующие требования:

- формировать и организовывать путешествия по туристским и экскурсионным маршрутам только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;

- заключать договоры с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги, содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов), а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

Сопровождающие групп, гиды, инструкторы-проводники и другие специалисты, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию.

Безопасность проживания в средствах размещения туристов (туристских гостиницах, базах, кемпингах и др.) обеспечивается соблюдением:

- требований, установленных ГОСТ Р 51185-2014 (раздел 7);
- требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов размещения туристов;
- требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;

- мер, гарантирующих личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

Транспортные перевозки туристов (экскурсантов), в том числе детских групп, во время путешествий осуществляются в соответствии с требованиями действующих Правил перевозок пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильном, железнодорожном, воздушном, водном и т.д.).

Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности

При формировании и реализации маршрутов повышенной опасности, связанных с прохождением горной и труднопроходимой местности, с посещением спелеологических объектов, пересечением и (или) прохождением водных объектов, а также включающих в себя занятие экстремальными видами туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание, дайвинг и др.) с высоким уровнем риска для жизни и здоровья туристов, исполнитель туристских услуг (туроператор, турагент) обязан:

- уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;

- предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, радиочастотах и позывных, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;

- до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута и, в случае изменения маршрута, заблаговременно уведомить специализированные службы и туристов (экскурсантов);

- составить паспорт маршрута в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681-2010 с указанием плана прохождения маршрута, даты и длительности похода, участка трассы похода, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д.;

- иметь маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также «тактический план» и «план безопасности» маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на определенном этапе маршрута (телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи и время выхода на связь и пр.);

- обеспечить информирование туристов (экскурсантов) о медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);

- применять знаки на маршруте и сооружениях, используемых туристами во время путешествий (походов);

- привлекать для оказания туристских услуг на маршрутах повышенной сложности профессионально подготовленных специалистов, имеющих специальную квалификацию, включая действия по обеспечению безопасности туристов в чрезвычайных ситуациях;

- предоставлять туристам (экскурсантам) дополнительную информацию включающую:

а) сведения об особенностях физических нагрузок, индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты; о правилах пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);

б) информацию о реальных и прогнозируемых климатических, барометрических условиях на маршруте, его состоянии и возможных опасностях и мерах по их локализации;

в) картографическую продукцию, включающую информацию о погодных условиях, состоянии природных объектов (паводки, оползни, камнепады), состоянии коммуникаций, туристской инфраструктуры (дорог, мостов, маркировки маршрутов, приютов и т.д.).

Оборудование и инвентарь, применяемые на маршруте, должны соответствовать требованиям безопасности, иметь соответствующую маркировку и быть исправными.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте инструктор-проводник обязан принять меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов), проинформировать специализированные службы МЧС и следовать их указаниям.

ЛИЧНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ (ЭКСКУРСАНТОВ)

*(на основании положений ГОСТ Р 56643-2015
«Туристские услуги. Личная безопасность туриста»)*

Туристы (экскурсанты) при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности обязаны:

- соблюдать законодательство места временного пребывания, уважать его социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

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

- проходить профилактические мероприятия (прививки) в соответствии с внутренними медицинскими требованиями в случае совершения путешествия в место временного пребывания, в котором они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний;

- соблюдать на маршрутах повышенной опасности дополнительные меры безопасности: использовать специальное снаряжение, оборудование, выполнять установленные требования и инструкции, подчиняться решениям инструктора-проводника, пройти соответствующий инструктаж.

Туристам при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности рекомендуется:

- ознакомиться (до поездки) с характеристиками места, которую намерены посетить, с обычаями местного населения места временного пребывания, их религиозными и культурными особенностями;

- воздерживаться от подчеркивания экономических, социальных и культурных различий, существующих между ними и местным населением, быть толерантными и восприимчивыми к культуре местного населения:

- при бронировании средств размещения, билетов и иных услуг не пользоваться услугами неизвестных или незнакомых туристских фирм, неизвестных туристских информационных сайтов, систем бронирования, услугами частных лиц.

- не оставлять без присмотра документы и ценности, использовать для их хранения сейфовые ячейки в гостиницах и иных средствах размещения;

- не принимать незнакомые медикаменты.

- не нарушать правила безопасности, установленные авиакомпаниями, транспортными организациями, гостиницами, пансионатами, местными туристскими организациями и т. д.

К мерам личной безопасности многофункционального (общего) характера относят меры, которые применяют в отношении туристов

как в отношении любого другого субъекта права Российской Федерации.

Мерами личной безопасности общего характера являются следующие меры:

- выработка мер неотложной медицинской, правовой и иной помощи в месте временного пребывания;

- предоставление рекомендаций о нежелательности въезда в место временного пребывания в связи с действием угрозы личной безопасности;

- предоставление охраны персональных данных туриста при заключении и исполнении договоров/мер по обеспечению сохранности персональной и иной конфиденциальной информации туристов, правовую охрану чести, достоинства и доброго имени туристов и т. п.

Специальные меры обеспечения личной безопасности в туризме тесно связаны с правовым статусом туриста. К специальным мерам относят следующие меры:

- страхование на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев, страхование имущества туриста и другие виды страхования;

- финансовое обеспечение ответственности туроператоров;

- оказание услуг инструкторов-проводников, обеспечивающих безопасность туристов при прохождении туристских маршрутов повышенной опасности;

- проведение предварительных и периодических медицинских освидетельствований обслуживающего персонала, непосредственно контактирующего с туристами при предоставлении услуг;

- регистрация групп экстремальных туристов при выходе на маршрут в подразделениях МЧС России:

- знание общих основ безопасности жизнедеятельности, четкое следование инструкциям (рекомендациям) специалистов по соблюдению мер личной безопасности/субъектов личной безопасности;

- страхование гражданской ответственности авиаперевозчиков;

- меры, направленные на обеспечение туристов необходимой и достоверной информацией о туристском продукте и исполнителях услуг и т. п.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Регистрация туристских групп

*(по материалам сайта Главного Управления МЧС России
по Республике Марий Эл <http://12.mchs.gov.ru/>)*

С целью обеспечения безопасности туристов и оказания в случае необходимости своевременной квалифицированной помощи на территории Российской Федерации туристским группам и отдельным туристам, совершающим спортивные походы (путешествия), рекомендовано информировать службы МЧС регионов о своем маршруте.

Туристские (альпинистские) группы, совершающие спортивные походы (путешествия), и их руководители при обращении в территориальные управления МЧС России по субъектам России или поисково-спасательные формирования с ходатайством о постановке на учет на время совершения похода (путешествия), обязаны:

- ознакомиться с необходимой и достоверной информацией о потенциальной опасности на маршруте;

- ознакомиться с имеющейся информацией о гидро- и метеоусловиях, сложившихся в районе предполагаемого маршрута;

- в соответствии с гидро- и метеоусловиями, сложившимися в районе предполагаемого маршрута, потенциальными опасностями на маршруте проконсультироваться о безопасном прохождении маршрута, соблюсти правила личной и групповой безопасности, получить памятки по соблюдению безопасности на маршруте;

- проверить самостоятельно и предоставить для проверки (при согласии граждан) групповое и личное снаряжение, касающееся безопасного прохождения маршрута, имеющиеся средства связи, средства сигнализации, маршрутные документы, наличие продуктов питания, медикаментов;

- производить взаимообмен имеющейся информацией о пребывании спортивных туристских (альпинистских) групп и отдельных граждан, совершающих походы (путешествия) на территориях территориальных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации или зонах действия поисково-спасательных формирований;

- предоставить номера телефонов, адреса членов группы; ознакомиться с ближайшими точками возможной экстренной связи на протяжении маршрута;

- проверить наличие страховых документов группы (участников) и предоставить их для занесения информации в «Журнал регистрации спортивных туристских (альпинистских) групп и отдельных граждан»;

- в случае неподготовленности группы по вопросам безопасного прохождения маршрута делается запись в маршрутной книжке и в «Журнал регистрации спортивных туристских (альпинистских) групп и отдельных граждан».

Информационное взаимодействие

(на основании положений распоряжения председателя Правительственной комиссии Республики Марий Эл по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 4 августа 2016 г. №57)

С целью повышения безопасности при организации туристской деятельности и оперативного оказания помощи туристам, оказавшимся в чрезвычайной ситуации распоряжением председателя Правительственной комиссии Республики Марий Эл по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 4 августа 2016 г. №57 был утвержден Регламент сбора и обмена информацией при организации туризма в Республике Марий Эл.

Названный Регламент определяет круг субъектов информационного обмена, объем передаваемой информации, способ и периодичность передачи такой информации.

Информационное взаимодействие осуществляется в следующих случаях:

- при получении информации в сфере своей деятельности о планируемом туристском походе (организованном отдыхе) на территории Республики Марий Эл;
- при выходе туристской группы на маршрут;
- при завершении туристского похода (организованного отдыха);
- при угрозе безопасности туристов на маршруте (месте временного пребывания);
- при возникновении чрезвычайной ситуации, происшествия или несчастного случая.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Защита и обеспечение безопасности туристов регламентированы большим количеством правил и стандартов, которые должны выполняться как органами государственной власти различных уровней в сфере туризма, органами местного самоуправления и иными туристскими организациями, вовлеченными в туристскую деятельность, так и самими туристами (экскурсантами).

В целом вопросы обеспечения безопасности при организации туристской деятельности на территории Республики Марий Эл можно рассматривать по следующим направлениям:

- личная безопасность туристов и их имущества, обеспечение которой является важнейшей задачей национального развития туризма;
- безопасность окружающей среды в местах массового пребывания туристов, безопасность туристских маршрутов и других туристских объектов.

Обеспечение безопасности по всем указанным направлениям является важнейшей заботой и первоочередной задачей всех структур, вовлеченных в туристскую деятельность. Поэтому обеспечение безопасности в туризме осуществляется на различных уровнях, каждый из которых должен вносить свой вклад в обеспечение безопасности в туризме.
