Оглавление

[**Введение** 2](#_Toc450040008)

[**Глава 1. Теоретические основы безопасности в экскурсионном туризме** 4](#_Toc450040009)

[1.1. Специфика и основные понятия экскурсионного туризма 5](#_Toc450040010)

[1.2. Транспортная, гостиничная безопасность. Безопасность питания при экскурсионном туризме 8](#_Toc450040011)

[**Глава 2. Требования по обеспечению безопасности туристов** 11](#_Toc450040012)

[2.1. Обеспечение безопасного обслуживания в гостиницах по маршруту «Беловежская пуща» 12](#_Toc450040013)

[2.2. Обеспечение безопасности обслуживания в сфере питания по экскурсионному маршруту «Беловежская пуща» 18](#_Toc450040014)

[2.3. Общие рекомендации по безопасности обслуживания на экскурсионном маршруте «Беловежская пуща» 21](#_Toc450040015)

[**Заключение** 29](#_Toc450040016)

[**Список используемых источников** 31](#_Toc450040017)

[**Приложение** 33](#_Toc450040018)

# **Введение**

**Актуальность** нашей курсовой работы заключается в том, что сейчас, в условиях жесткой конкуренции экскурсионных фирм, турист выбирает самый безопасный маршрут следования.

**Проблемой** нашего исследования является создание привлекательного для туриста маршрута, с учетом совмещения насыщенной экскурсионной программы со всеми дополнительными услугами, и при этом, сохранение в безопасности туриста на протяжении всего маршрута.

Чтобы успешно найти решение стоящей перед нами проблемы, в своей работе мы поставили перед собой несколько **задач**. А именно:

1. Изучение специальной литературы по теме обеспечения безопасности туристов во время путешествия.
2. Рассмотрение ключевых понятий организации безопасного экскурсионного маршрута.
3. Проведение теоретического анализа существующих проблем в различных сферах экскурсионного маршрута, на примере маршрута «Беловежская пуща», для разработки общих рекомендаций по безопасности обслуживания на нём.

**Целью** нашей работы является разработка и возможное внедрение рекомендательного плана для обеспечения безопасности туристов, на примере экскурсионного маршрута «Беловежская пуща»

**Объектом** будет туристическая группа экскурсионного маршрута «Беловежская пуща», а **предметом исследования** их поведение в различных ситуациях при угрозе безопасности. В программы посещения Национального парка, кроме путешествия в Пущу, обычно входят три других значительных объекта: Музей природы, вольеры с животными и поместье белорусского Деда Мороза.

Работа основана на разработках ведущих специалистов туристской отрасли: Е.Н. Ильиной, А.Д. Чудновского, В.С. Янкевича, В.А. Квартальнова и других.

В первой главе мы проводим основной теоретический анализ экскурсионного туризма, рассматриваем специфику, особенности обслуживания и основные понятия. Вторая глава - это различные сферы обеспечения безопасности туриста на основе существующего экскурсионного маршрута, а также основные требования к обеспечению безопасности туриста.

Практическая значимость нашей работы, заключается в дальнейшем использовании общих рекомендаций по обеспечению безопасности, фирмами, заинтересованными в успешном развитии их бизнеса и нацеленных на организацию качественных туристических маршрутов.

# **Глава 1. Теоретические основы безопасности в экскурсионном туризме**

В этой главе мы подробно рассмотрим основные понятия сферы экскурсионного туризма, её специфику и особенности обслуживания туристов на экскурсионном маршруте. По данным статистики большинство людей отправляется в путешествия именно с целью осмотра достопримечательностей, то есть на экскурсионные поездки, на втором месте находится природный туризм. В зависимости от необходимого времени, чтоб экскурсионный туризм может длиться на протяжении разного времени.

Также первая глава затрагивает понятия безопасности туриста и теоретические основы безопасности в экскурсионном маршруте.

**1.1. Специфика и основные понятия экскурсионного туризма**

Всемирная туристская организация (ВТО) определяет туризм как деятельность лица, путешествующего внутри своей страны или за её пределами, на срок – менее года, с целью отдыха или деловых целях, но отличающихся, от оплачиваемой из посещаемого места, деятельности.

Так, современный туризм считает точкой своего отсчёта - путешествие Томаса Кука в 19 веке. Он успешно организовал экскурсионную групповую поездку со светскими людьми по железной дороге. Это был первый туристский продукт, рассчитанный на получение прибыли. [3, стр. 114]

На данный момент существует множество туристских ресурсов – природных, исторических, социально-культурных, объектов туристского показа и многих других. Те организации, которые справляются с поставкой данного контента и проведением мероприятий, связанных с ним, называют туристско-экскурсионными организациями.

Сейчас существует только два вида действия турстских фирм – туроператоры и турагенты.

Эта работа является деятельностью по продвижению и реализации подготовленного самостоятельно продукта, на основаниях лицензии юридического лица или индивидуального предпринимателя (туроператора). Они играют основную роль в туризме: пакетируют множество услуг в общий туристский продукт и реализуют его через агентские сети.

Около 7-15%, за свою деятельность получает турагент. За качество тура турагент, в отличии от туроператора, ответственности не несет.

Высокий прирост в сфере туризма, обеспечен научно-техническим прогрессом и социально-экономическим. [1, стр. 18] Это происходит от расширения потока автомобильных, воздушных перевозок. Теперь значительно проще выбрать подходящую гостиницу, ресторан, автопрокат из тысяч конкурирующих.

Индустрия туризма – это объединение средств размещения, транспорта, питания с удивительными достопримечательностями, конгрессами, объектами познавательного, делового назначения, а также спортивными мероприятиями.

Благодаря чему, может позволить ускоренно развиваться рекламная сфера, политическая, экономическая, многие конкурентоспособные продукты. В свою очередь, на развитие новых и прежних туристских маршрутов влияет безопасность путешествия. От неё зависит какое количество людей посетит эту достопримечательность, каких возрастов, полов, вероисповеданий.

Экскурсионная деятельность – работа, связанная с организацией и проведением мероприятий по ознакомлению туристов и экскурсантов с достопримечательностями и экскурсионными объектами.

Организованная экскурсионная деятельность может осуществляться только квалифицированными работниками, знающими основные законодательные требования к технологии создания экскурсионных услуг и обслуживания экскурсантов. Такие фирмы могут комбинировать услуги производителей на свой выбор и вкус, а также с учетом пожеланий клиентов.

Маршрут всегда спланирован до отъезда туристов, клиент в течение запланированного промежутка времени передвигается по нему, с целью получения предусмотренной агентством программы. [21, стр. 147]

Тур – это комплексный пакет услуг, включающий перевозку, питание, экскурсии.

Туристская путевка – документ, являющийся доказательством поставки агентством услуги. Это строгая форма отчетности, которая содержит точную трассу маршрута, перечень основных услуг, срок предоставления и описание маршрута.

Из-за быстро меняющихся экономических условий, цены на экскурсионный продукт очень быстро меняются, а это очень важный фактор для одобрения покупки клиентом.

Многие большие города, страдают от недоступных для среднего класса гостиничных номеров, а также от дорогих, зачастую, неконтролируемых тарифов на перевозку, и, чтобы повысить число туристов, стоит снизить эти цены. [3, стр. 115]

Сейчас, очень популярны предложения туристических предприятий по разнообразным историческим городам Беларуси. Можно встретить:

* Тематические маршруты, познавательной специфики;
* Различные по продолжительности: однодневные, многодневные, маршруты выходного дня;
* Используя арендованный, личный или транспорт фирмы;
* Передвигаясь на автобусах, теплоходах, комбинированном транспорте.

Основные туристские услуги включают в себя: питание, проживание, транспортное и экскурсионное обслуживание. Дополнительные услуги занимают около 50% от всего бюджета путешествия и являются: медицинским обслуживанием, оригинальными экскурсиями и т.д. Также существуют сопутствующие услуги – это обеспечение сувенирной продукцией, торговое и информационное обслуживание.

Культурно-познавательный туризм, также называют экскурсионным и по закону "Об основах туристской деятельности в Беларуси" экскурсантом является "лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика".

Если туристическое мероприятие затягивается на срок превышающий сутки, то туризм перерастает в культурно-познавательный, с целью осмотра достопримечательностей.

Часто, люди с целью отдыха от повседневного отправляются в другие страны. В этом случае, экскурсионный туризм, имеет возможность предоставить огромное количество полезной информации, походы, поездки и путешествия с целью ознакомления с достопримечательностями стран. На сегодняшний момент, такой вид туризма набирает огромную популярность и является самым востребованным среди остальных видов.

## **1.2. Транспортная, гостиничная безопасность. Безопасность питания при экскурсионном туризме**

Транспортное обслуживание туристов – одна из составных частей индустрии туризма. К сожалению, в настоящее время на туристском рынке сложилась не очень благоприятная ситуация. Перевозчики на рынке транспортных средств сами определяют цены на туристские услуги.

Транспортная система туризма, включает автомобильный, речной, морской, железнодорожный и авиационный транспорт, обеспечивающий потребности как внутреннего, так и международного туризма. Для экскурсионного обслуживания туристов по внутреннему туризму используют, автобусный, речной и комбинированный виды транспорта. [10, стр. 57]

Автобусный тур – путешествие групп туристов, на автобусах, собственных или арендованных.

Классификация тур автобусов:

* По числу мест:

особо большие; большие; средние; малые; мини автобусы.

* По виду топлива:

дизельные; на сжиженом газе; на сжатом газе; электробусы.

* По этажности:

одноэтажные; полутороэтажные; двухэтажные; специальные.

* По категориям:

вне категории; от 2 до 5 звезд.

* По атрибутам комфортности: современные автобусы для переезда на дальние расстояния очень комфортабельны и включают кондиционер, комнату для отдыха, туалет, напитки. Многие автобусы сейчас снабжены более высокими сиденьями, звукоизолированы, имеют улучшенное освещение и большие окна для того, чтобы иметь возможность смотреть по сторонам, микрофон, в некоторых даже предусмотрены видеоэкраны для просмотра телепрограмм и фильмов.

Автобусная индустрия зарабатывает миллиарды рублей каждый год, перевозя туристов на дальние и короткие дистанции. Основной, привлекательной чертой автобуса по сравнению с другими видами транспорта долгое время оставалась более низкая стоимость проезда. Главными плюсами автобусных перевозок являются: мобильность, доступность, возможность остановки, обзор, багаж. Минусами: не высокая скорость, не высокая вместимость, загрязнение воздуха, мало комфорта при длительном путешествии. [8, стр. 42]

Железнодорожная перевозка – это перевозка групп туристов с помощью железнодорожного транспорта. Чаще всего используются для перевозки в основное место экскурсионного обслуживания.

Существует два вида поездок:

* Групповая - с местами в графиковых поездах.
* Специальные поезда.

Перевозки подразделяются на виды сообщения:

* Дальние – в пределах двух и более дорог.
* Местные – в пределах одной дороги.
* Пригородные – не более 150км.

Категории поездов: пригородные; скорые; скоростные; пассажирские. Виды вагонов: плацкартный; сидячий; купейный; спальный; вагон-ресторан; почтовый вагон.

Министерство путей сообщения (МПС) – это главный транспортный орган в Беларуси, ответственный за управление железнодорожным сообщением, единственный владелец всех железных дорог в Беларуси (монополист). В структуру МПС входят главные управления по отдельным отраслям железнодорожного транспорта. [7, стр. 206]

Главными минусами железнодорожных перевозок являются: низкое качество обслуживания туристов в пути следования, высокие тарифы и пр.

В режиме внутреннего туризма железнодорожный транспорт конкурентоспособен при реализации познавательного туризма, поездках выходного дня, экскурсиях.

Далее мы рассмотрим особенности обслуживания туристов на экскурсионном маршруте (услуги индустрии проживания, питания, развлечений, работу гида-экскурсовода на маршруте, знания и навыки которыми он должен обладать, а также один из наиболее важных аспектов туристской деятельности, предоставление гарантий безопасности для жизни и здоровья туристов).

# **Глава 2. Требования по обеспечению безопасности туристов**

В этой главе мы рассмотрим понятия обеспечения безопасности на примере реального маршрута «Беловежская пуща». Около 60 км от города Бреста, на границе с республикой Польша, находится удивительный памятник природы, который многие называют одним из чудес света нашего континента. Овеянная легендами Беловежская пуща - последний великий лес Европы. До наших дней сохранились такие же первозданные чащи, какие покрывали огромные территории сотни и тысячи лет назад.

В 1992 году Беловежская пуща была включена в список Всемирного наследия человечества - ЮНЕСКО. Общая площадь пущи в ее исторических границах - около 130 000 га из них около 57 000 га - на территории Польши. Площадь Национального Парка - 152 962 га. [12, стр. 116]

Мы рассмотрим безопасность в различных сферах путешествия: гостиничное обслуживание, сфера питания, транспортная безопасность. А также, составим общие рекомендации для безопасного времяпрепровождения туриста от начала и до конца его экскурсионного маршрута «Беловежская пуща».

## **2.1. Обеспечение безопасного обслуживания в гостиницах по маршруту «Беловежская пуща»**

Прием, размещение (ночлег) и питание в индустрии гостеприимства (гостинице, пансионе, мотеле, апартамент-отеле, кемпинге, курорте и т.д.) обязательно входит в услуги, предоставляемые туристу, даже если он путешествует без группы. В гостиницах санаторно-курортного профиля отдыхающие также получают комплекс медицинских услуг. Необходимо выбирать хорошо зарекомендовавшие себя гостиницы, которые способны решать вопросы безопасности своих клиентов на высоком уровне.

Безопасность проживания в туристских гостиницах, базах, кемпингах обеспечивается соблюдением:

* требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов обслуживания туристов;
* требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
* техническим оснащением, соответствующим действующим нормативам;
* мерами, гарантирующими личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

Необходимые правила личной безопасного проживания в гостинице:

* по возможности выбирать гостиницы в благополучных районах города;
* избегать заказывать номер на первом этаже;
* регистрацию и получение ключей или магнитной карты надо проводить спокойно, не привлекая внимание посторонних;
* не афишировать номер своей комнаты, оставляя, например, ключи для всеобщего обозрения;
* сдавать ключи от номера (магнитную карту можно не сдавать) и не оставлять их на стойке, необходимо отдать ключи в руки служащему гостиницы или положить в предназначенный для этого ящик;
* не разрешать любым учреждениям забирать заграничный паспорт в залог оплаты услуг;
* не открывать двери своего номера автоматически любому, кто постучит, а только посетителю, личность которого установлена;
* всегда держать дверь запертой;
* не приглашать незнакомых людей в номер. Если есть необходимость, то встречаться с ними в холле гостиницы;
* для хранения денег и ценных вещей использовать сейфы в номере или у администратора гостиницы;
* если возникли любые сомнения, немедленно звонить дежурному по гостинице;
* сдвигать шторы (занавески) с наступлением темноты, тщательно закрывать и запирать окна и форточки, особенно те из них, которые расположены близко к пожарным лестницам или балконам;
* проверить наличие в доме напротив дискотек, баров и других увеселительных заведений, так как многие из них могут работать и, соответственно, беспокоить до утра;
* сразу же после прибытия у стойки приема (у администратора) попросить карту города и отметить на ней местоположение отеля или взять визитную карточку отеля, на которой, как правило, есть фотография гостиницы, адрес, номер телефона и маршруты транспорта, проходящего мимо отеля.

В программы посещения Национального парка, кроме путешествия в Пущу, обычно входят три других значительных объекта: Музей природы, вольеры с животными и поместье белорусского Деда Мороза.

Восстановить утраченные силы, подлечиться или просто отдохнуть можно в отелях санаторно-курортного профиля. Эффективность лечения и полноценного отдыха в первую очередь определяется комплектованием современным оборудованием процедурных кабинетов и лечебных отделений и квалификацией медицинских работников. Для удовлетворения запросов всех категорий туристов в санаторно-курортном лечении должны также решаться вопросы профилактической медицины, реабилитации, валеологии, бальнеологии, геронтологии и биорегуляции. На бальнеологических курортах имеются бассейны, ванные павильоны, солярии, различные кабинеты для оздоровительных процедур и спортивные площадки (теннисные корты, поля для гольфа, волейбольные площадки, велосипедные дорожки и т.д.).

Использование опытного спортивного инструктора и наладчика тренажеров для прохождения назначаемых комплексов лечебной физкультуры, а также периодический, а в местах реабилитации инвалидов, постоянный медицинский контроль обеспечивают быстрое улучшение состояния здоровья. Необходимо внимательно присматриваться и прислушиваться к состоянию своего здоровья, подумать о какой-нибудь "забытой" болезни, проконсультироваться с врачом, что значительно облегчит путешествие.

Основные задачи обеспечения безопасного отдыха и лечения:

* курортный маркетинг-учет медицинской статистики заболеваемости и разнообразных потребностей туристов, определяющих широту спектра услуг на курортах;
* прогнозирование развития курортной системы различного уровня на ближайшую и дальнюю перспективу;
* разработка новых технологий использования и воспроизводства лечебных ресурсов и методов санаторно-курортного лечения;
* подготовка менеджеров спортивно-медицинской сферы для здравниц и турфирм на рынке лечебных услуг;
* поиск механизмов взаимодействия туристских и курортных предприятий.

Пляжи у гостиниц должны проходить постоянный визуальный контроль качества песка и морской (речной, озерной) воды и микробиологический контроль воды и иметь разрешение Санэпидемнадзора Беларуси. Дополнительное оборудование пляжей: душами, туалетами, информационными стендами и табличками; организация служб безопасности и спасение на воде – гарантия не только сохранения, но и улучшения пошатнувшегося здоровья туриста. Зарубежные пляжи, успешно прошедшие соответствующие тесты, получают от Европейского сообщества "Синий флаг". При первом выходе на пляж необходимо воспользоваться защитным кремом от вредного воздействия солнечных лучей.

Купаться в шторм, когда вывешен "Красный флаг", запрещено. Отдельные участки морского или озерного побережья могут быть заповедными зонами, где запрещена рыбная ловля и охраняется флора и фауна морского дна, о чем имеется соответствующая информация в отелях и на побережье. Нарушение запрета карается штрафом.

Положительные эмоции, благоприятно влияющие на выздоровление, возникают, если в помещениях для проживания, в пищеблоках и спорткомплексах созданы разнообразные удобства и возможность быстрой уборки с дезинфекцией, не создающей неприятных для отдыхающих ощущений; от своевременного обеспечения транспортом; качественной и быстрой ремонтной службы; опытных и коммуникабельных гидов и надежной охраны, включая такие технические средства безопасности, как видеонаблюдение и аудиоконтроль.

Однако необходимо помнить, что бассейн и аквапарки – самые коварные и травмоопасные места отдыха, где веселье соседствует, вследствие наличие мокрых и скользких полов, ступенек и других элементов экзотического интерьера, с множеством травм: от ушибов до черепно-мозговых сотрясений.

О неблагоприятных экологических факторах на территории объектов проживания туристов оповещают заранее: ведутся ли очистные или ремонтные мероприятия в парках, на пляжах, в бассейне; изменение погоды; возможность землетрясения или селевых потоков; о приближающемся урагане и т.д.

При оборудовании туристских баз и гостиничных сетей на удаленных от материков океанических архипелагов необходимо:

* надежное и мобильное водное или воздушное транспортное сообщение;
* быстрая и эффективная помощь туристам, приезжающих из других климатических зон (медицинская и эвакуационная – при резкой смене погодных или сейсмических условий; при укусах насекомых и рептилий, являющихся переносчиками опасных для жизни заболеваний; отравлений, если предварительные прививки и вовремя введенное противоядие оказались недостаточно эффективными);
* подробное информирование туристских фирм о реликтовых видах своей флоры и фауны (повысит уровень безопасности путешествий вследствие выработки предварительных и необходимых условий контакта и общения с ними туристов).

Пожары в турбазах и гостиницах возникают при нарушении правил противопожарной безопасности, из-за неисправности электропроводки. Очень пожароопасны здания (кемпинги, туристические базы, гостиницы, конюшни, пункты проката различного инвентаря и т.д.) из деревянных построек с малыми разрывами между зданиями. Сильный ветер может разносить воспламененный материал и искры на значительные расстояния и этим распространять пожар. Пожары оказывают сильное морально-психологическое воздействие на туристов и нарушают нормальную жизнедеятельность.

На объектах туристского комплекса заблаговременно должны быть разработаны специальные мероприятия по предотвращению или максимальному снижению последствий пожара, уменьшению возможных потерь людей и материальных ценностей. К числу таких мероприятий относятся: план эвакуации при пожарах, который размещают в номерах и коридорах гостиницы; наличие инструкций по действиям при пожарах и ознакомление с ней прибывающих на отдых или временное поселение; оснащение гостиниц и иных мест проживания аварийными выходами; пожарной связью; огнетушителями и пожарными водопроводами, оборудованными пожарными кранами, рукавами и стволами; световой или звуковой пожарной сигнализацией; аптечками; оборудование помещений датчиками пожарозащиты; строгое соблюдение проживающими мер безопасности; организация оповещения руководящего состава, пожарных служб и туристов; участие в специальной подготовке и оснащении пожарных формирований; оказание медицинской помощи пораженным и материальной помощи пострадавшим.

## **2.2. Обеспечение безопасности обслуживания в сфере питания по экскурсионному маршруту «Беловежская пуща»**

Питание – естественная потребность любого человека и важнейшая составная часть путешествия. Система питания включает различные рестораны, кафе, бары и другие пункты приема пищи как национальной, так и европейской кухни. Часто кухня носит сезонный характер, то есть меняется в зависимости от продуктов соответствующего времени года.

В питании в гостинице и за ее пределами необходимо придерживаться двух основных правил: не навреди своему здоровью и осторожность. Особую бдительность должны проявлять гурманы, активно посещающие рестораны и с удовольствием изучающие технологию традиционно местных блюд, постоянно дегустирующие национальные продукты и напитки. Не рекомендуется заказывать и покупать пищу и пищевые полуфабрикаты, если в их качестве, пищевой ценности нет уверенности, а в сохранности своего здоровья, после их употребления, имеются сомнения. В путешествиях не следует увлекаться экзотическими блюдами и морепродуктами, в рационе должны преобладать известные туристу продукты, включая овощи, зелень и фрукты, которые проверены им путем длительного применения в месте постоянного проживания. Европейская (континентальная) кухня и диетическое питание должны доминировать на столе путешественника. Не пить воду из любого источника, какую бы жажду турист не испытывал; полезной для здоровья является вода минеральная или чистая из бутылок, купленных в магазине.

Вкусные и привлекательные на вид продукты часто, к сожалению, не соответствуют принятым стандартам качества и безопасности. Одним из самых простых способов избежать покупки некачественного продукта и сохранить свое здоровье является оценка содержания в нем пищевых добавок. В технологии пищевых продуктов предусматривается применение специальных добавок, которые усиливают или восстанавливают цвет продукта (по классификации "Codex alimentarius": красители – Е-100-Е182); повышают срок хранения, защищая от микробов, грибков, бактериофагов, химические стерилизующие добавки при созревании вин (консерванты, дезинфектанты-Е200-Е299); защищают от окисления, например, от прогоркания жиров и изменения цвета (антиокислители-Е300-Е399); сохраняют заданную консистенцию, повышают вязкость (стабилизаторы, загустители –Е400-Е499); создают однородную смесь несмешиваемых фаз, например, воды и масла (эмульгаторы-Е500-Е599); усилители вкуса и аромата (Е600-Е699); предупреждают или снижают образование пены (пеногасители-Е900-Е999); глазирователи, подсластители, разрыхлители, регуляторы кислотности и другие не классифицированные добавки входят во все указанные группы, а также в новую группу Е1000.

Кухонные помещения.

Кухни и другие производственные помещения, используемые для приготовления пищи, должны иметь санитарно-эпидемиологические заключения, выданные Госсанэпидемнадзором Беларуси, в которых удостоверяется, что производство, применение или использование и реализация пищевых продуктов, а также требования, установленные в проектной и технологической документации, соответствует государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. Такое же заключение выдается и на всю пищевую продукцию, ввозимую на территорию Беларуси. Кухонные помещения должны проходить регулярный санитарно-эпидемиологический контроль, а в случае обнаружения пищевых отравлений и желудочных расстройств контроль должен быть ежедневный.

В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов должны соблюдаться установленные в нормативных документах требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с Санитарными нормами и правилами для предприятий общественного питания, включая кондитерские предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое.

При поломке или отказе кухонного оборудования (варочных котлов, моечных машин, трубопроводов) в ресторанах, кафе и других объектах питания принимаются все меры по устранению неисправностей и выполнению обязательств по обеспечению туристов полноценной и калорийной пищей. Вневедомственная охрана и патрули МВД должны контролировать поставки и отсутствие хищений продовольствия в местах остановок крупных туристических групп.

Ключ саморекламы гостиниц, здравниц, мотелей, кемпингов - утилизация отходов, водоочистка при столовых операциях, эстетичный сервис, разнообразие, гарантии комфорта и личной безопасности участников отдыха и путешествий.

## **2.3. Общие рекомендации по безопасности обслуживания на экскурсионном маршруте «Беловежская пуща»**

Беловежская пуща — один из самых ценных природоохранных объектов Белоруссии и один из самых «титулованных» заповедников в Европе. В 1992 г. решением ЮНЕСКО он был включен в список Мирового природного Наследия человечества, став первым объектом на территории бывшего СССР, удостоенным такого высокого звания.

Беловежская пуща расположена в пределах Гродненской и Брестской областей. Богатая и разнообразная растительность этого национального парка создает благоприятные условия для обитания многочисленных видов животных, многие из которых занесены в Красную книгу Республики Беларусь. А самым известным среди животного мира пущи является, разумеется, хозяин этих лесов — зубр. Посмотреть на него приезжают гости со всего мира. Важным аспектом деятельности туристских предприятий является обеспечение безопасности туристов (экскурсантов) во время их путешествия (поездки).

Одним из главных факторов удовлетворенности туриста туристской услугой, поездкой, отдыхом является ощущение безопасности.

Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях: существования источников риска; проявления данного источника на опасном для человека уровне; подверженности человека воздействию источников опасности. Поэтому главной задачей при организации тура и обслуживании туристов является защита их от возможных источников риска.

Источники риска могут быть разнообразными – это и травмоопасность, и воздействие окружающей среды, и пожароопасность, и биологические и психофизиологические воздействия, и нагрузки. Кроме того, в туризме существуют и прочие специфические факторы риска, обусловленные информационным обеспечением, уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала.

Организация безопасности – понятие комплексное, включающее ряд аспектов, являющихся равно важными для туристов.

Работу по организации и обеспечению безопасности туристов условно можно разделить по следующим направлениям:

Борьба с природными и техногенными катастрофами в туристских центрах и предотвращение рисков для туристов.

Предупреждение эпидемиологических, бактериологических и других медицинских рисков и соблюдение соответствующих формальностей.

Организация безопасности туристов во время перевозки.

Страхование туристов в путешествии, а также профессиональной ответственности туристских предприятий.

При этом необходимо серьезно относиться к предупреждению так называемых специфических факторов риска в туризме, связанных, прежде всего с квалификацией туристских кадров, начиная с контактного обслуживания, завершая высшим звеном управления. От этих людей напрямую зависит безопасность туристов и экскурсантов, так как она обеспечивается грамотным планированием маршрутов и трасс передвижения, надежным обслуживанием, достоверным и исчерпывающим информированием туристов и экскурсантов о возможных рисках во время поездки и т.д.

«Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования» содержат обязательные и рекомендуемые требования к качеству туристских услуг.

Обязательные требования:

* безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов;
* сохранность имущества туристов и экскурсантов;
* охрана окружающей среды.

Рекомендуемые требования:

* соответствие назначению;
* точность и своевременность исполнения;
* комплексность и комфортность;
* этичность обслуживающего персонала.

При организации туристского обслуживания рекомендуемые ГОСТом требования являются обязательными. Ведь без соблюдения этих требований невозможно качественное обслуживание.

Туризм всегда связан с транспортом (авиационным, железнодорожным, автомобильным, теплоходным). Поэтому необходимо уделять серьезное внимание вопросам безопасности туристов во время перевозок.

В каждом конкретном случае необходимо предусматривать меры по предупреждению рисков для туристов, связанных с травмоопасностью, контактом с движущимися механизмами. [18, стр. 15]

Чтобы избежать риска травматизма туристской фирме, прежде всего, необходимо следить за рейтингом транспортных компаний в отношении безопасности, интересоваться у них принимаемыми мерами, а также своевременно информировать туристов о соблюдении мер личной безопасности во время перевозки.

Особое внимание следует уделить обеспечению безопасности на автотранспорте.

По количеству аварий и их жертв наиболее опасным видом транспорта является автомобильный. Это является следствием того, что имеется большая степень риска на автодорогах.

Анализ автотранспортных происшествий показывает, что наибольшее их количество происходит из-за нарушения водителями правил дорожного движения (превышения скорости движения, несоблюдения правил проезда перекрестков, правил обгона). [12, стр. 108]

Безопасность движения обеспечивается исправностью и хорошим техническим состоянием автотранспортного средства, квалификацией водителя и знанием правил дорожного движения.

При организации автобусных туров по маршруту «Беловежская пуща», нужно серьезно относится к выбору транспортных средств, подбору и подготовке водителей, и их инструктажу.

Необходимо при заключении договора на перевозку туристов туристской фирме с транспортным предприятием кроме договора брать копию лицензии на перевозку. Если автотранспортное предприятие не заключает письменного договора и не предоставляет или не имеет лицензии на перевозку, то ни в коем случае нельзя использовать фирме автотранспорт таких транспортных предприятий.

В свою очередь транспортное предприятие перед выездом транспортного средства на туристский маршрут должно провести технический осмотр транспортного средства. Исправность автобуса перед выездом на маршрут подтверждается подписью водителя в путевом листе. В случае серьезной поломки транспортного средства транспортное предприятие должно заменить его на исправное. [3, стр. 46]

Водитель должен получить «Паспорт автобусного маршрута», знать содержание данного документа, включающего информацию по обеспечению организованного движения и по безопасности на маршруте:

1. маршрут поездки;
2. графическую схему маршрута;
3. остановочные пункты, расстояния между ними;
4. расчет времени движения автобуса;
5. другие сведения.

При планировании туров туристской фирме следует учитывать установленные в Беларуси ограничения скоростей: на автомагистралях – до 110 км/час, на обычных дорогах – 90 км/час, в городской местности – 60 км/час.

В целях обеспечения безопасности на автобусных турах водителю запрещается:

* выезжать на маршрут в болезненном или утомленном состоянии;
* управлять транспортным средством в состоянии даже самого легкого опьянения или под воздействием наркотических средств;
* самовольно отклоняться от маршрута, указанного в графике движения, путевом листе, если это не вызвано ухудшением дорожных или климатических условий;
* передавать управление автобусом другим лицам, не вписанным в путевые документы;
* отдыхать или спать в кабине или салоне автобуса во время стоянки при работающем двигателе.

Движение в автоколонне:

На каждом автобусе даже в светлое время суток, свет фар.

Запрещается отклоняться от маршрута, если это не вызвано ухудшением погодных условий.

Не рекомендуется движение с 0 до 4 часов.

При перевозке детей, используются автобусы последних лет выпуска. Устанавливаются таблички желтого цвета – «Дети» и должны быть включены фары на автобусе в любое время суток.

Движение может быть временно прекращено при возникновении тумана, ливня, грозы, града, снегопада, пыльной бури, видимость – 50м, водитель должен видеть кромку земляного полотна, скорость 20км/ч. При образовании гололеда, ледяной корке. Движение может быть возобновлено только после обработки дороги специальными средствами. Скорость не более 15км/ч.

В обеспечение безопасности рекомендуется выполнение основных принципов в работе обслуживающего персонала: добропорядочность, чистосердечность; соблюдение этикета во взаимоотношениях; требовательность к себе, уважительное отношение к потребителю услуг; честность, вдумчивое отношение ко всем мелочам; чистоплотность; оптимистичность и жизнерадостность; глубокое осознание своей моральной и юридической ответственности за безопасность, благоденствие, комфорт туриста.

Рекомендуется страховать жизнь и здоровье туристов не только на дальние и зарубежные поездки, но и также на краткосрочных экскурсионных маршрутах.

Перед экскурсионным обслуживанием необходимо проинструктировать экскурсионную группу по техники безопасности. И желательно чтобы это было документально оформлено и подписано экскурсантом, а том, что он ознакомлен с инструкциями как вести себя во время экскурсионного обслуживания.

К тому же в наше не спокойное время в связи с международным терроризмом, тем более, нужно страховать туристов и экскурсантов на все время потребления туристского продукта, а не только на время перевозки. А также имущество туристов и экскурсантов. Это может быть индивидуальный страховой полис на каждого экскурсанта, или групповой страховой полис, на всю группу.

Но если, несмотря на предусмотренные меры безопасности, случится какая-то кризисная ситуация, то на этот случай рекомендуется.

В работе туристской фирмы необходимо в повседневной деятельности предусмотреть все возможные кризисные ситуации, которые могут возникнуть при осуществлении туристского обслуживания. Меры, предусмотренные для предотвращения кризисных ситуаций, необходимо отрепетировать с сотрудниками до мелочей. Это позволит уменьшить риск.

Если кризисная ситуация возникнет, то необходимо первым стараться сообщить о ней средствам массовой информации и в наиболее выгодном свете представить произошедшие события. Нельзя скрываться от прессы и скрывать негативные факты. Лучше представить собственную версию происходящего.

Необходимо показать профессиональные, умелые и продуманные действия своих работников для спасения туристов, экскурсантов в кризисной ситуации.

Должен быть сформирован план по управлению кризисными ситуациями, и лучше, если он будет подготовлен заранее, а не тогда, когда необходимо кого-то спасать. Обучение сотрудников фирмы должно стать частью этого плана.

Мы рассмотрели наиболее важные, на мой взгляд, моменты при организации и проведении обслуживания на экскурсионном маршруте «Беловежская Пуща», на которые стоит обратить особое внимание в своей работе туристской фирме.

**Вывод по главе**

В работе туристской фирмы важную роль играет правильное управление персоналом. Хорошо подобранный персонал половина успеха бизнеса фирмы.

Необходимо постоянно повышать квалификацию и мастерство своих сотрудников, организуя для них ознакомительные туры, семинары, курсы по переподготовке, повышению квалификации. А также, аттестовать работу и мастерство своих сотрудников.

Заботясь о персонале, ведя правильную, четко налаженную работу с коллективом, фирма будет иметь высококвалифицированных работников, рост производительности труда и прибыли.

Необходимо доверие к сотрудникам, создание удовлетворенности сотрудников вопросами оплаты, самореализации и общественного признания; должна быть психологическая мотивация труда сотрудников, и т.д. Нужно создать благоприятные условия для своих сотрудников. Удовлетворенный своей работой сотрудник будет дорожить своим местом, старается более качественно выполнять свою работу, вкладывать в нее душу. Поэтому от рационального управления в значительной степени будет зависеть качество туристского обслуживания.

Для качественного обслуживания в работе с клиентом необходима достоверная информация о туристской услуге, грамотная организация ее продажи. А также особое внимание необходимо уделить послепродажному обслуживанию: претензиям туристов, работе с постоянными клиентами (предоставление скидок, льгот, поздравления с праздниками, прямая реклама). Послепродажное обслуживание клиентов способствует большему количеству продаж, формирует и сохраняет приверженность покупателей к фирме, делая их постоянными клиентами.

Выезжая на маршрут, турист получает заранее оплаченные им услуги. В связи с этим важным является качественное и гарантированное обслуживание туристов во время поездки, поскольку, определив цену тура в соответствии с уровнем предполагаемого обслуживания, фирма обязана гарантировать предоставление именно тех, а не иных (более дешевых или другого содержания) услуг. [12, стр. 86]

Ключевым моментом работы фирмы является предоставление гарантий безопасности услуг. Необходимо как можно больше внимания уделять именно безопасности. Проводить инструктаж по технике безопасности с туристами, ввести обязательное страхование туристов на время всего тура, а не только на время перевозки.

В повседневной деятельности предусмотреть все возможные кризисные ситуации, которые могут возникнуть при осуществлении туристского обслуживания. Меры, предусмотренные для предотвращения кризисных ситуаций, необходимо отрепетировать с сотрудниками до мелочей. Это позволит уменьшить риск.

# **Заключение**

Защита человека от опасностей сопровождает человечество от момента его возникновения до настоящего времени. Если ранее опасности носили природный (землетрясение; пожары; грозы; горные обвалы; наводнение; ураганы и т.д.) и биологический (укусы зверей и змей; отравление растительной и животной пищей; микроорганизмы и т.д.) характер, то сегодня номенклатура опасностей резко возрасла, в основном, за счет антропогенного фактора (взрывчатые вещества; вращающиеся детали машин; гербициды и пестициды; медикаменты; лазерное, рентгеновское и инфракрасное излучение; электричество и т.д.).

В путешествиях количество опасностей еще более увеличивается: падение с лошади; вело- или автоавария; пропажа багажа или документов в аэропорту или на вокзале; переохлаждение или перегрев организма; неоптимальные микроклиматические параметры; дождливая погода; недостоверная информация; проблемы со средствами связи; потеря личных вещей или части снаряжения на перекатах горных рек или при спуске на лыжах с горы; получение травм, переломов; обман, воровство, рэкет и т.д. В то же время следует помнить, что человек сам является носителем потенциальных опасностей, например, он может быть причиной различного рода нежелательных событий вследствие ошибочных действий или заболевания (опоздание на посадку в самолет или автобус; ухудшение настроения вследствие отсутствия горячей воды в отеле и т.д.). Для туристов с неуравновешенной психикой пребывание за пределами родного города как правило, дискомфортно и приводит к нервным расстройствам, вследствие повышенного, как им кажется, внимания окружающих к их речи, манере поведения, внешнему виду. Для таких путешественников проблема безопасности имеет, в основном, психологический характер.

Необходимо подчеркнуть, что абсолютной безопасности в туризме не бывает; всегда существует некоторый остаточный риск. Следовательно, безопасность – это такой уровень опасности, с которым на данном этапе экономического и туристского развития можно смириться. Безопасность путешествия - это допустимый риск. В экстремальных видах туризма дозированный риск - это та "изюминка", которая привлекает путешественников из-за остроты ощущения.

# **Список используемых источников**

1. Гуляев В.Г. Организация туристических перевозок. - М.: Финансы и статистика. - 2001.
2. Гуляев В.Г. Туристские перевозки. М.: Финансы и статистика, 1998.
3. Гецевич Н. А. Основы экскурсоведения. Минск: Университетское изд-во, 1988.
4. Герд В. А. Экскурсионное дело. М.-Л.: Госиздат, 1928.
5. Дворченко В. В., Веселков В. Р., Емельянов Б. В. Туристско-экскурсионная работа в СССР. М.: Турист, 1989.
6. Долженко Г.К. Экскурсионное дело. Феникс 2009.
7. Емельянов В. В. В помощь экскурсоводу. М.: Профиздат, 1976. 6.
8. Емельянов Б. В. Профессиональное мастерство экскурсовода. М.: Турист, 1986.7. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. М: 2007
9. Заккис А.А. Экскурсионное обслуживание местного населения. – М., 1983.
10. Зорин И.В., Коверина Т.П., Квартальнов В.А. Менеджмент туризма. - М.: Финансы и статистика, 2000. С.219
11. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М.: Финансы и статистика 2007
12. Ильина Е.Н., Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: Финансы и статистика, М., 2003.
13. Ильина, Е.Н. Туризм - путешествия / Е.Н. Ильина. - М.: Финансы и статистика, 2003.
14. Квартальнов В.А. Туризм, экскурсии, обмены. – М., 1995. 11.
15. Квартальнов В.А., Сенин В.С. Организация туристско - экскурсионного обслуживания. – М., 1987.
16. Квартальнов В. А. «Туризм»: - М.: Финансы и статистика, 2004. - 120с.
17. Логинов Л. М., Рухлов Ю. В. История развития туристско-экскурсионного дела. М.: Турист, 1989.
18. Малахова Н.Н., Ушаков Д.С. Инновации в туризме и сервисе. - М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2008.
19. Новиков В.С. Инновации в туризме: учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений/ В.С. Новиков. - М.: Издательский центр «Академия», 2007.
20. Санто Б. Инновация как средство экономического развития: Пер. с венг. - М.: Прогресс, 1990,
21. Севастьянова С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / С.А. Севастьянова. - М. 2007.
22. Сенин С. В. «Организация международного туризма»: учебник. - М.: Финансы и статистика, 2001. -400с.
23. Современный словарь иностранных слов. Около 20000 слов. СПб: Русский язык: Дуэт: Комета, 1994.
24. Хуусконен Н. М. Пеушанок Т. М. Практика экскурсионной деятельности. 2008.

# **Приложение**

