М.А. Кулинкович,
магистрант ФГБОУ ВПО
«Нижегородский государственный педагогический
университет имени Козьмы Минина»,
О.С. Крайнова,
зав. кафедрой туризма
Филиала Московского университета им. С.Ю. Витте
в г. Нижнем Новгороде, канд. экон. наук, доцент

К ВОПРОСУ О НЕОБХОДИМОСТИ ПОВЫШЕНИЯ УСТОЙЧИВО-
СТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ТУРИНДУСТРИИ
ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

М.А. Kulinkovich,
The candidate for a master's degree,
Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University,
O.S. Kraynova,
the head of the department of tourism,
Branch of Moscow Witte University in Nizhny Novgorod,
candidate of Economic Science, associate professor
E-Mail: kraynovaos@mail.ru

TO THE QUESTION ABOUT THE NECESSITY OF ENHANCING THE
SUSTAINABILITY OF INFRASTRUCTURE FOR THE TOURISM INDUS-
TRY IN EMERGENCY SITUATIONS

Аннотация. В статье рассмотрены стратегии повышения устойчивости функционирования инфраструктуры туризма при чрезвычайных ситуациях.

Ключевые слова: чрезвычайная ситуация, классификация чрезвычайных ситуаций, стратегия, устойчивость, инфраструктура туризма

Abstract. The article describes strategies for improving the sustainability of tourism infrastructure in emergency situations.

Keywords: emergency, classification of emergencies, strategy, sustainability, tourism infrastructure.

Туристская деятельность охватывает очень широкий спектр предоставляемых услуг (транспортировка, размещение, предоставление питания, экскурсионное обслуживание, спортивно-оздоровительные, лечебные и др. услуги) на предоставление которых в свою очередь оказывают существенное влияние множество факторов (природные, экономические, социальные, военно-политические факторы, эпидемии и др.), в связи с чем является одним из самых рискованных видов деятельности для жизни и здоровья человека.

В 21 веке туризм занял заметное место в экономике, его характеризуют опережающие темпы роста по сравнению с мировым экспортом товаров и услуг. По данным Всемирной туристской организации в 2014 году экспортные поступления от международного туризма и пассажирского транспорта достигли 1,5 трлн долларов США [5]. Практика показывает, что с увеличением количества путешествующих и расширением географии поездок резко возрастает необходимость более полного учета специфики поездок, спектра сложных (опасных) ситуаций, в том числе и чрезвычайных.

Чрезвычайная ситуация - это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей [3]. Классификация чрезвычайных ситуаций по причинам возникновения представлена на рисунке 1.

Рисунок 1 – Классификация чрезвычайных ситуаций

В основе травматизма от возникновения чрезвычайных ситуаций в туризме часто лежат организационно-психологические причины: низкий уровень профессиональной подготовки; недостаточное воспитание; невнимательность и забывчивость; слабая установка инструктора на соблюдение безопасности; допуск к экстремальным видам туризма лиц с повышенным риском травматизма; пребывание людей в состоянии утомления или других психических состояниях (истерическом, паническом, страха, испуга и т.д.). Осознание наличия многочисленных рисков возникновения чрезвычайных ситуаций при оказании туристских услуг побуждает туроператоров разрабатывать различные стратегии повышения устойчивости функционирования инфраструктуры туриндустрии.

Реализация стратегии повышения устойчивости функционирования инфраструктуры туриндустрии предусматривает системный подход при принятии управленческих решений в управлении безопасностью турпродукта, а именно:

- выявление потенциальных рисков и оценка возможности их предотвращения или минимизации возникновения;
- предупреждение возникновения рисков на основе их априорного анализа и оценки;

- недопустимость реагирования на риски только после произошедших чрезвычайных происшествий;
- создание эффективных управленческих инструментов и механизмов по устранению рисков [4].

В связи с расширением географии и количества туров увеличивается возможное число возникновения чрезвычайных ситуаций, которые довольно сложно поддаются предсказанию и анализу последствий. Примерами таких чрезвычайных ситуаций могут быть разрушительное цунами в Таиланде, авария в результате землетрясения и цунами на атомной станции в Японии, пожары на территории Российской Федерации (Хакассия, Бурятия и др.), апрельское землетрясение в Непале, уже унесшее более 7500 жизней, в том числе двух туристов из России – во всех этих чрезвычайных ситуациях прослеживается неподготовленность государств к ударам стихии, отсутствие четкой стратегии действий у местного населения и туристов – все это привело к многочисленным жертвам.

При организации туров (особенно в районы повышенной вероятности возникновения чрезвычайных ситуаций) необходимо соблюсти все положения федерального законодательства, постановлений Правительства Российской Федерации, местных органов власти, правил, положений, инструкций и рекомендаций, провести превентивный анализ рисков, связанный с изучением того, что может случиться и что за этим последует, а также снизить риски в практической деятельности турфирмы путем коммерческого страхования и созданием резервного фонда для возможной ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

В ходе стратегического планирования турпродукта специалисты туроператора должны в соответствии с реализуемыми ими направлениями деятельности разработать программу по обеспечению безопасности тура, которое предусматривает выполнение большого комплекса работ: физическая, тактическая, техническая и специальная подготовка участников и руководителей маршрута, разведка, разработка и оборудование туристских маршрутов, материально-

техническое, страховое и медицинское обеспечение туристских групп, обязательная организация туристских консультаций, проверок и контроля, при необходимости оказание оперативной помощи, проведение поисково-спасательных работ и др. Виды необходимых мероприятий по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях определяются в зависимости от вида туризма, конкретной обстановки на маршруте и статистики несчастных случаев с туристами. Знание особенностей возникновения потенциальных опасностей позволит туристам заранее подготовиться и этим существенно повысить уровень безопасности.

Важным стратегическим направлением повышения безопасности турпродукта является учет человеческого фактора. Туристы и отдыхающие очень часто сами нарушают регламентированные правила, распоряжения инструктора-проводника, что приводит к возникновению несчастных случаев. Для повышения уровня безопасности туристам необходимо знать основные приемы поиска и спасения терпящих бедствие на маршруте, уметь своевременно оказать первую помощь пострадавшим. Со стороны туроператора должно отводиться большое внимание подготовке руководителя группы на маршруте, который должен обладать необходимым уровнем знаний, умений, навыков и опыта для проведения туристских маршрутов (особенно в районы повышенной вероятности возникновения чрезвычайных ситуаций), создания устойчивого психологического климата в группе, управления группой в экстремальных ситуациях, иметь запасные варианты прохождения маршрута, уметь выбрать безопасный путь, организовать эффективную страховку и самостраховку.

Существенной составляющей обеспечения безопасности является разработка туристской организацией внутрифирменного стандарта, например, в виде «Программы обеспечения безопасности туров» в соответствии с государственными и международными нормативными актами, описанием функциональных обязанностей должностных лиц по обеспечению безопасности жизни и здоровья туристов.

Еще одним шагом к повышению безопасности турпродукта является создание и внедрение автоматизированных систем стратегического анализа и контроля безопасности ресурсов туристического пакета. К числу первичных направлений автоматизированного контроля как функции формирования безопасных условий в турах можно отнести:

- моделирование выполнения заданий по безопасности прохождения маршрута или пребывания туристов в рекреационной зоне;
- анализ каждой операции выполнения программы тура;
- соблюдение технологии выполнения программы тура [4].

Главной стратегией обеспечения безопасности в туризме является превращение повышения безопасности в устойчивую тенденцию, исключив за счет предупредительных мер саму возможность возникновения аварий и происшествий.

Список литературы

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) / Правовой сервер "Консультант Плюс" / [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/ (дата обращения: 12.02.2015).

2. Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов ГОСТ Р 50644-2009: Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2009 № 773-ст / Правовой сервер "Консультант Плюс" / [Электронный ресурс] // URL: [http:// www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru/) (дата обращения: 12.03.2015).

3. Федеральный закон от 21.12.1994 N 68-ФЗ (ред. от 02.05.2015) «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» / Правовой сервер "Консультант Плюс" / [Электронный ресурс] // URL: [http:// www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru/) (дата обращения: 08.05.2015).

4. Григорьева М.В., Рябченко О.И., Эмиров И.Х. Инновационные стратегии обеспечения безопасности в туризме /Технико-технологические проблемы сервиса.2011. № 15. С. 101-104/Научная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс]//URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-strategii-obespecheniya-bezopasnosti-v-turizme#ixzz3ZifPSEZS> (дата обращения: 01.05.2015).

5. Крайнова О.С. Технология туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / О.С. Крайнова, О.А. Суханова. Моск. ун-т им. С.Ю. Витте; ф-л Моск. ун-та им. С.Ю. Витте в г. Н. Новгород. [Электронное издание]. –М.: изд. «МУ им. С.Ю. Витте». 2015.

6. Пресс-релиз Всемирной туристской организации ЮНВТО от 15.04.2015 года/Официальный сайт Всемирной туристской организации ЮНВТО/ [Электронный ресурс] // URL:<http://media.unwto.org/press-release/2015-04-15/exports-international-tourism-rise-us-15-trillion-2014> (дата обращения: 08.05.2015)