

БЕЗОПАСНОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ

Руководство для гидов и турменеджеров



Проект "Продвижение приключенческого туризма посредством совершенствования системы управления рисками" финансируется Федеральным министерством экономического сотрудничества и развития Германии (BMZ) и международным туристическим оператором Explore Worldwide. Проект реализуется the Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH в рамках программы по развитию государственно-частного партнерства. Федеральное министерство экономического сотрудничества и развития Германии (BMZ) содействует сотрудничеству между частным сектором и агентствами по развитию в целях достижения взаимной выгоды обеими сторонами.

Руководство основано на инструментах и шаблонах, доступных по ссылке www.riskmanagement4tourism.org.

Руководство подлежит обновлению на регулярной основе при тесном сотрудничестве с практикующими специалистами и профессиональными объединениями.

Автор: А. Русин, инструктор горного туризма

Стиль, корректура: А. Джуманова

Дизайн, оформление: Е. Попова

Рецензенты:

С. Дудашвили, член-корреспондент Всемирной академии путешествий

М. Михайлов, методист высшей категории по туризму

Ключевую роль в обеспечении безопасности туристов играют сотрудники туроператоров. От их действий или бездействия зависит жизнь и здоровье туристов, результат тура и в конечном итоге репутация компании.

Данное руководство предназначено для менеджеров туристических компаний и практикующих гидов. В нем изложены основные правила, рекомендации и документы, необходимые для безопасного и успешного проведения путешествия. Руководство включает в себя методику оценки и снижения рисков, планы действий в чрезвычайных ситуациях, образцы отчетов об инцидентах. Разработанные системы безопасности должны стать неотъемлемым элементом работы каждой туркомпании Кыргызстана и могут быть адаптированы к различным типам туров и экскурсий.



Содержание

Введение	4
Элементы системы обеспечения безопасности	5
Основные термины и определения	6
Идентификация факторов риска	8
Разнообразие типов риска	8
Категории рисков в туристических услугах	9
Потенциальные факторы риска во время городской экскурсии	10
Потенциальные факторы риска во время горной экскурсии	12
Воздействие рисков на этапы формирования тура	14
Обнаружение рисков при формировании тура	15
Оценка риска	16
Управление рисками в туризме. Предупреждение и контроль	17
Стандартные операционные процедуры (SOP) для гида	18
Пример рабочих процедур гида (SOP) для условного фрагмента тура	19
Отчет об инциденте (Incident report)	20
Пример формы сообщения о происшествии	21
Планы действий в непредвиденной и чрезвычайной ситуации	22
Схема действий в чрезвычайной ситуации	24
Примерный список одежды и снаряжения для условного фрагмента тура	25
Пример основного плана (план-графика) условного фрагмента тура	26
Пример списка туристической группы условного тура	27
Пример формы проверки безопасности транспорта для туристов	28
Пример формы проверки безопасности во время размещения туристов в отеле/гостевом доме	29
Пример формы проверки безопасности в экскурсионном туре	30

Введение

Безопасность является жизненно важным компонентом любого путешествия. От того, насколько безопасно и комфортно пройдет поездка, поход или тур, во многом зависит отклик туристов и впечатления, с которыми они покинут Кыргызстан. Поэтому международные туроператоры становятся всё более требовательными к локальным поставщикам услуг. От них ожидается внедрение и использование строгих процедур управления безопасностью, создание и применение системы управления рисками. Эти процедуры и системы должны соответствовать международным стандартам глобальной, конкурентной туристической индустрии.

Данное руководство — обобщенный, компактный справочник для гидов и персонала туристических компаний, который призван ответить на все их вопросы о построении системы безопасности и управлении рисками. Руководство включает в себя пошаговую инструкцию и готовые шаблоны, которые могут быть адаптированы под нужды туркомпании в зависимости от типа туров и экскурсий. Разработанные системы безопасности должны стать неотъемлемой частью предоставления качественных туристических услуг.

Руководство **«Безопасное Путешествие»** подготовлено в рамках международного проекта, инициированного Германским обществом по международному сотрудничеству (GIZ) в партнерстве с международным туроператором Explore Worldwide.

Основные элементы системы обеспечения безопасности в туризме



Государство туриста

Законы. Правила. Полиция. Спецслужбы. МИД. Государственные медицинские учреждения и страховые компании.



Иностранные неправительственные организации

Частные страховые компании. Поисково-спасательные команды. Туристические ассоциации.



Иностранное турагентство

Система обеспечения безопасности туристов компании.



Турист

Состояние здоровья. Опыт путешествий. Умение находиться в горах, знание техники передвижений по местности, навыки обращения со снаряжением.



Гид

Состояние здоровья. Профессиональные компетенции. Наличие специального снаряжения, умение им пользоваться. Умение оказывать первую медицинскую помощь.



Туроператор

Система обеспечения безопасности туристов компании и ее сотрудников.



Неправительственные организации

Частные страховые компании. Поисково-спасательные команды. Туристические ассоциации.



Принимающее государство

Законы. Правила. Милиция. Спецслужбы. МИД. Государственные медицинские учреждения и страховые компании. МЧС: 101, 102, 103, 112.

Основные термины и определения, используемые в руководстве

Опасность (danger) – ситуация, при которой могут возникнуть процессы и явления, способные нанести ущерб здоровью людей. Опасность может исходить от какого-либо вида деятельности, от природных явлений и объектов.

Риск (risk) – мера оценки опасности, способной причинить ущерб здоровью. Как правило, можно заранее определить степень риска тех или иных действий, то есть, насколько серьезными могут быть последствия для безопасности людей.

Управление риском (risk control) – комплекс мер, направленных на снижение возникновения опасной ситуации. Управление риском состоит из нескольких этапов:

- обнаружение (идентификация) факторов риска;
- оценка риска (определение степени тяжести риска и его вероятности, анализ);
- контроль (мониторинг) риска.

Обнаружение (identification) – установление и классифицирование потенциальных опасностей (факторов риска), которые могут иметь серьёзные последствия для здоровья людей (туристов и персонала) во время путешествий.

Оценка риска (risk assessment) – процесс, в котором оценивается риск возникновения опасности. При этом учитывается наличие и возможность использования процедур контроля, а также определяется, является ли риск ожидаемым и приемлемым для конкретного вида тура.

Оценка риска включает в себя:

- определение и выявление факторов риска;
- оценка вероятности возникновения опасных ситуаций и определение их серьезности;
- оценивание того, находится ли риск в приемлемых границах.

Несчастный случай (accident) – непреднамеренное, непредвиденное событие, неожиданное стечение обстоятельств, повлёкшее за собой телесное повреждение (травмирование) или смерть.

Происшествие (incident) – событие (обычно непредвиденное), нарушившее обычный ход вещей. Часто рассматривается как угроза безопасности.

Объективный риск – потенциальные опасности, существующие и возникающие помимо воли человека (туриста, гида), повлиять на которые он не в силах. Человек может предвидеть потенциальные опасности с достаточной вероятностью и принять необходимые меры безопасности.

Субъективный риск – потенциальные опасности, которые зависят от человека: от его физической и психической готовности, способностей, навыков, знаний, опыта поведения в подобных ситуациях. Можно уменьшить степень риска, заранее оценивая готовность и навыки человека, соблюдая правила и инструкции поведения, совершенствуя свои туристские компетенции.

Спланированный риск тура – потенциальные опасности (факторы риска), которые ожидаются и допускаются в основном плане маршрута конкретного путешествия. Как правило, они были ранее идентифицированы, оценены и обозначены как приемлемые (ожидаемые). Спланировать риск возможно благодаря применению мер контроля.

Тур – продукт туристической компании, проект коммерческого путешествия или программа с запланированным сервисом. Тур включает в себя комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, услуги гидов и дополнительного персонала, а также аренду снаряжения, оборудования и средств передвижения (автомобилей, животных и т.д.).

Офис (турофис) – представительство туристической компании. Сотрудники офиса управляют турами (конкретным туром или программой), осуществляют мониторинг текущей турпрограммы.

Турист – человек, прибывший в принимающее государство с любой целью, кроме трудоустройства. Пребывание должно длиться более 24 часов и менее одного года. В данном руководстве туристом именуется участник группы коммерческого путешествия, которое организуется туроператором Кыргызстана.

Персонал (турперсонал, гиды) – сотрудники (постоянные или сезонные) туристической компании или провайдеров отдельных туристических услуг. Это люди, принимающие участие в непосредственном обслуживании туристов, в том числе предоставляющие услуги транспорта, питания и мест для ночёвок. Безопасность и сохранность здоровья туристов также входит в сферу ответственности персонала.

Объективные риски (O)

- социальная среда
- проявления флоры и фауны
- проявления горного рельефа
- проявления климата (погода)
- техногенные факторы

Риски, спланированные при проектировании тура (P)

- туристический ресурс культурно-исторического типа
- туристический ресурс природного типа

Субъективные риски (S)

- турист – клиент
- гид – персонал
- оборудование и снаряжение

Систематизация факторов риска (впишите ваши конкретные факторы риска в турах)

фактор риска			описание	риск-туры		
O	S	P		E	T	A
		✓	во время городской экскурсии начался ливень	✓		
✓			при восхождении в туриста попал камень			✓
	✓		в треке туристу стало плохо на перевале 3500 м		✓	
			...			

O – объективные факторы риска (природные, антропогенные, социальные)

S – субъективные факторы риска (туристы, персонал, снаряжение для туров)

P – факторы риска, спланированные в маршруте тура (турпакете)

E – применимо для экскурсионных и культурных туров

T – применимо для горных трекингов и аналогичных программ

A – применимо для приключенческих и экстремальных туров

КАТЕГОРИЯ	ОБЪЯСНЕНИЕ
I	Ежедневные, обычные, ожидаемые риски, с которыми можно справиться самостоятельно.
II	Риски, возникающие в связи с неопытностью участников (управление транспортом, поездки на животных) или необычностью самой ситуации. Присутствует опасность происшествия (аварии).
III	Участники находятся в обстановке, угрожающей здоровью (жизни). Это могут быть опасные места и события, которые не контролируются организатором (провайдером) туруслуг особым образом.

Примеры распределения активностей по категориям рисков.

- Размещение (I)
- Прогулки в населенных пунктах (I)
- Прогулка в городском парке (I)
- Историко-культурный туризм, экскурсия в музей (I)
- Экскурсия в горах, горный поход (II)
- Катание на лошадях (II)
- Велосипедные туры (II)
- Охота и рыбалка (II)
- Джип-туры (II, III зимой)
- Прогулки и экскурсии в малонаселенных районах и в горах (II, III зимой)
- Пешеходные экскурсии по ледникам и горам (II, III зимой)
- Скалолазание/спелеотур (посещение пещер) (III)
- Дайвинг/рафтинг (III)
- Горнолыжные туры в горных регионах (III)
- Переправа через реку (III)



3

6

7

1

5

4

2

Потенциальные факторы риска во время городской экскурсии:

- 1 Потеря документов (паспорта).
- 2 Удар током от оголённых проводов фонарного столба.
- 3 Пожар в комнате отеля по причине неисправной электропроводки.
- 4 ДТП – при перемещении на автомобиле и при переходе улицы по «зебре».
- 5 Падение в открытый канализационный люк.
- 6 Кражи в людных местах (базар, мини-маркет).
- 7 Кишечная инфекция, возникающая после дегустации продуктов на базаре; причиной являются некачественные продукты и невымытые руки.



Какие реальные эпизоды рисков встречались в вашей практике:

во время проведения городской экскурсии?

во время встречи в аэропорту?

в период заселения и проживания туристов в отеле?

Потенциальные факторы риска во время горной экскурсии:

- 1 Падение в стремительный горный поток. Риск падения присутствует при заборе воды и умывании, особенно если берег обрывистый, а прибрежные камни скользкие.
- 2 Проскальзывания и падения на склоне – как на сухом, так и на травянистом склоне средней крутизны после дождя.
- 3 Развитие горной болезни при резком (без акклиматизации) подъёме на высоту. Риск серьёзно увеличивается на высоте свыше 2400 м.
- 4 Изменение погоды: ливневые дожди, понижение температуры, гроза.
- 5 Камнепады и/или селевые потоки.
- 6 Нападение (укусы) диких животных. Опасность заключается не только в самом ранении, появляется риск развития тяжелого заболевания – бешенства.
- 7 Укусы насекомых, переносчиков инфекционных болезней: например, весенне-летний клещевой энцефалит.
- 8 Падение во время переправы по ветхим, некрепким, самодельным мостикам, скользким камням без использования снаряжения, обеспечивающего безопасность.



Какие реальные эпизоды рисков встречались в вашей практике:

во время однодневной экскурсии в природный парк?

во время походов в горы с ночёвкой?

Объективные риски:



социальная среда



техногенные факторы



животные, насекомые,
растения



проявления и динамика
горного рельефа,
климата и погоды

Потенциальный турпакет



стратегия туркомпании



вид путешествия



туристические ресурсы



маршрут



Формирование тура



План-график тура (турпакет)



Субъективные риски:



турист (клиент) – его
персональные качества,
навыки и снаряжение



гид (персонал) – его
квалификация, опыт и
снаряжение



оборудование и
снаряжение для тура,
включая транспорт



Элементы проекта тура, которые могут содержать спланированные риски

- Стратегия туркомпании. Специализация. Виды и категории туров: экскурсионные, трекинги, приключенческие туры.
- Потребности туррынка, заявки партнеров.
- Количество и виды туристических ресурсов, включенных в программу.
- Очерёдность посещения. Дистанция между объектами.
- Длительность прохождения тура и продолжительность посещения каждой точки маршрута.
- Район проведения тура: сложность рельефа, эпидемиологическая ситуация.
- Наличие населённых пунктов и туристической инфраструктуры.
- Сезонность и время суток (для прохождения отдельных участков тура).
- Предположительное количество туристов.
- Требования к туристам и условия участия в конкретном туре.
- Планируемая команда персонала для конкретного тура.
- Квалификационные требования к персоналу.
- Соответствие числа туристов числу персонала (гидов).
- Планируемое снаряжение для конкретного тура, включая средства связи.
- Комплектация, качество и состояние снаряжения.
- Умение персонала и туристов пользоваться снаряжением.
- Наличие потенциальных опасностей в сформированной программе тура.
- Оценка рисков при проектировании тура: выявление, классификация, анализ силы воздействия и вероятности риска.
- Рабочие процедуры для персонала с учетом плана-графика конкретного тура.
- Запасной план и план тура (отдельных участков) на случай ЧС на основе ожидаемых рисков.
- План действий персонала в случае непредвиденной или чрезвычайной ситуации.
- Комплект документов для персонала (гида), включая бланки отчета о происшествии.
- Дополнительные мероприятия.

После того как вы определили фактор риска, нужно подумать о том, насколько серьезен риск. Для этого предлагается использовать **матрицу оценки рисков**.

Важно изучить и оценить:

1. Влияние риска: что произойдет? Насколько это будет серьезно? Насколько серьезным может быть ущерб? Могут ли люди получить травмы или умереть?

2. Вероятность: это действительно может случиться? Какова вероятность того, что это произойдет?

СТЕПЕНЬ ВОЗДЕЙСТВИЯ >	высокая	средний	большой	очень большой
	средняя	малый	средний	большой
	низкая	малый	малый	средний
		низкая	средняя	высокая
		ВЕРоятность ВОЗНИКНОВЕНИЯ РИСКА >		

**риск допустимый
(приемлемый)**

Малая вероятность возникновения риска и ожидаемые повреждения лёгкой степени (царапины или ссадины).

**риск, требующий
изучения и наблюдения
(условно допустимый)**

Есть возможность возникновения риска и ожидаются травмы средней степени, потребуется медицинская помощь.

**риск недопустимый
(неприемлемый)**

Есть реальный шанс возникновения риска и возможны тяжелые повреждения и раны, с угрозой долгосрочной недееспособности.

**абсолютно
неприемлемый риск**

Высокая вероятность возникновения риска и очень серьезные последствия: угрожающие жизни травмы и, возможно, смерть.

Есть **три простых шага** управления рисками для гида:

1. Определить (идентифицировать) любые риски.
2. Оценить (проанализировать), насколько серьезен риск.
3. Предупредить и проконтролировать риск.

Меры для предупреждения и снижения риска должны включать в себя:

- Письменные правила о рабочих процедурах (правила работы).
- Обучение оказанию первой помощи и повышение квалификации персонала.
- Продуманные условия участия в туре и инструкции для туристов.
- Планы действий в чрезвычайных ситуациях.
- Использование оборудования и контрольных списков.
- Создание альтернативных маршрутов.
- Соблюдение техники безопасности. Например, использование барьеров, жилетов, шлемов и т.д.

Общие рекомендации по управлению рисками для гидов

- Всегда следуйте инструкциям по технике безопасности.
- Остановите тур, если риск не контролируется и безопасность не может быть обеспечена.
- Убедитесь, что ваши участники тура ведут себя ответственно и безопасно.
- Проверьте заранее оборудование и снаряжение на соответствие с типом тура.
- Изучайте заранее и практикуйте планы действий в чрезвычайных ситуациях.
- Давайте советы по безопасности, демонстрируйте, как их следует выполнять. Убедитесь, что туристы им следуют.

Основные действия гида по управлению рисками безопасности туристов

- **Объяснить** возможность опасности для туристов вашей группы.
- **Заменить** опасную активность на более безопасную (например, выбрать другую более комфортную тропу).
- **Устранить** риск/угрозу/опасность или хотя бы уменьшить риск (например, переждать ливень или грозу).
- **Изолировать** людей от опасности – переместить туристов или поставить защиту между ними и риском.
- **Изменить** темп похода и маршрут, снаряжение, рельеф (например, сформировать ступени в снегу).
- **Использовать** средства индивидуальной защиты и экипировку (PPE).

Стандартные операционные процедуры (SOP) – это документально оформленный набор инструкций или действий, которые нужно осуществить для проведения тура. SOP зависит от вида и категории тура, а также от маршрута, характеристики тургруппы, характеристики команды персонала, специфики снаряжения и техники для тура. Основой для составления списка операционных процедур для гида является основной план-график конкретного тура.

Эволюция компетенций гида



Общие требования к гиду согласно стандартным рабочим процедурам

- Обладать физическим здоровьем и психологической выдержкой.
- Иметь навыки и опыт для осуществления программы конкретного тура.
- Подробно изучить район проведения тура и включенные туробъекты.
- Заблаговременно пройти маршрут до начала тура, чтобы изучить его.
- Получить комплект документов для тура:
план-график (основной план) тура, список туристов, список снаряжения и т.п.
- Иметь соответствующий комплект одежды и снаряжения, включая медаптечку.
- Получить специальное снаряжение для тура:
 - коммуникация (телефон, рация);
 - средства передвижения;
 - снаряжение для обеспечения страховки.
- Получить снаряжение и продукты на случай ЧП и использования запасного плана.
- Строго следовать основному плану тура.
- Наблюдать за статикой и динамикой техногенных и социальных процессов.
- Наблюдать за статикой и динамикой горного рельефа, флоры и фауны.
- Регулярно получать информацию о прогнозе погоды, оценивать текущее состояние погоды.
- Принимать меры для предупреждения, снижения и устранения рисков.
- Оценивать конкретную ситуацию и принимать решения.
- Изменять весь план (или фрагмент) тура, используя запасной план или план ЧС.
- Сообщать в офис об изменении в основном плане, объясняя причину.
- Составить отчет после завершения тура.

№	действие	✓
Встреча тургруппы		
1	Встретиться с водителем и прибыть в аэропорт к 03:00 (рейс ТК007 03:20).	
2	Встретить тургруппу, используя табличку ААА, представить себя и компанию.	
3	Проверить количество туристов согласно списку.	
4	Информировать офис о встрече группы и начале трансфера.	
Трансфер		
1	Разместить и закрепить комплект багажа и снаряжения в багажном отсеке авто.	
2	Проверить, что все туристы находятся в салоне и разместились в креслах.	
3	Брифинг: представить водителя, рассказать о месте назначения, времени в пути.	
4	Если туристы хотят пить, то обеспечить их бутилированной водой.	
5	Короткие реплики в пути. Фиксирование запросов/пожеланий.	
6	Перед отъездом напомнить не забывать вещи в отеле/гостевом доме.	
7	Брифинг с водителем: маршрут, скоростной режим, важность соблюдения ПДД.	
8	Информировать о возможных туробъектах по ходу движения.	
Размещение		
1	Размещение в отеле (гостевом доме) согласно руминг-листу.	
2	Оповестить о месте, времени и продолжительности завтрака (ужина).	
3	Сообщить о месте и времени встречи для утреннего (вечернего) брифинга.	
4	Проверить комнаты для туристов по короткому проверочному листу: наличие электричества, воды холодной/горячей, чистота номера, подготовленные кровати. Зафиксировать претензии.	
5	Сообщить о претензиях администратору отеля, найти способ решить их.	
6	Информировать офис о заселении тургруппы.	
Основной план тура: городской тур/экскурсия		
1	Провести утренний брифинг по программе тура. В случае уточнения или корректирования тура проинформировать об этом офис.	
2	Перед стартом экскурсии (похода) проинформировать о времени, дистанции, особенностях пути, объектах по дороге.	
3	Проверить наличие собственного снаряжения, а также наличие снаряжения и одежды у туристов в соответствии с туром (городской тур, экскурсия на природу).	
4	Удостовериться в наличии аптечки и средств первой медицинской помощи.	
5	Оценить погодные условия для вида прогулки (экскурсии).	
6	Проверять количество туристов до, во время и после экскурсии (похода).	
7	Объяснить порядок движения, оптимальный темп и скорость.	
8	Заранее информировать о сложном рельефе (потенциальных рисках).	
9	Наблюдать за возможными проявлениями горной болезни.	

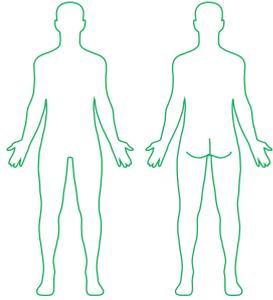
Отчет об инциденте – важное звено в системе управления рисками. Необходимо строго регистрировать все случаи отклонения от основного плана тура.

Отчеты об инцидентах собираются и используются для переоценки программ туров, отдельных фрагментов и туруслуг с целью снижения рисков и повышения безопасности.

Правильно заполненный отчет и последующие меры помогут избежать серьезных инцидентов и рисков в будущем.

Основные пункты для заполнения отчета об инциденте

1. **Серьезность инцидента:** определите, произошел ли инцидент, несчастный случай, почти несчастный случай или что-то еще.
2. **Время происшествия:** зарегистрируйте дату и время происшествия.
3. **Имя человека, заполнившего форму** (гид, тур-лидер), который несет ответственность за туристов.
4. **Название тура:** номенклатура, если имеется.
5. **Место происшествия:** словесное описание, географические координаты.
6. **Описание инцидента:** опишите детально своими словами, как произошел инцидент/авария, что случилось, какие обстоятельства привели к этому.
7. **Принятые меры:** опишите реакцию на инцидент, какие меры были приняты гидом (тур-лидером) сразу после несчастного случая.
8. **Персональные данные пострадавшего:** зафиксируйте полное имя туриста, возраст, гражданство, телефон, e-mail.
9. **Описание травмы:** рассказать о травме по возможности подробно.
10. **Эскиз:** на приведенной схеме человека укажите маленькими крестиками, где были травмы.
11. Если пострадавший был доставлен в больницу, опишите **как это было сделано**.
12. Отметить его **отказ**, если он имел место быть.
13. **Отметить**, были ли вызваны и привлечены милиция или какие-либо аварийные команды.
14. **Были ли приняты другие меры:** например, меры в отношении остальных туристов или помощь от других туристов.
15. **Свидетели:** укажите их полные имена, гражданство, номера телефонов, e-mail.
16. **Сообщение в офис туркомпании:** укажите, кого вы проинформировали в офисе, время.
17. **Сообщение в страховую компанию** (при наличии сертификата).
18. **Прочее:** зарегистрируйте другую важную информацию по инциденту.
19. **Подписи:** подпись лица, заполнившего форму о происшествии.

Дата:		
Название / код тура:		
Кем составлено сообщение: Ф.И.О., должность:		
Серьезность происшествия: (обозначить X)	несчастный случай с туристом происшествие с риском несчастного случая	
Другое:		
Место происшествия:		
		GPS:
Описание происшествия:		
Предпринятые действия:		
Имя пострадавшего, гражданство, телефон, e-mail: турист <input type="radio"/> сотрудник <input type="radio"/>		
Описание травмы:		
	да	нет
Оказана первая медицинская помощь	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доставлен в больницу (куда)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Привлечение скорой помощи/спасателей	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сообщение в милицию о происшествии	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Мероприятия в отношении других туристов/сотрудников, вовлечённых в происшествии:		
Свидетели происшествия (Ф.И.О., гражданство, телефон):		
Сообщение в турфирму (кому, время):		
Дополнения /примечания:		
Подпись:		

Обычно туркомпании готовят 3 уровня планов для тура:

1. **Основной план (operational plan).**
2. **Планы для непредвиденных ситуаций (contingency plans).**
3. **Планы для чрезвычайных ситуаций (emergency plans).**

План для непредвиденных ситуаций (запасной план) – это план действий турперсонала при возникновении относительно предсказуемых событий, то есть планируемых, ожидаемых рисков. Эти события не являются чрезвычайными ситуациями, потому что не ставят под угрозу здоровье и жизнь людей. Однако могут сорвать тур и стать началом чрезвычайной ситуации. **Например:** **план А** (основной) – утренняя прогулка на лошадях; **план В** (запасной) – в случае дождя фольклор в юрте.

Некоторые случаи применения запасного плана:

- Плохая погода, которая мешает деятельности.
- Неожиданное закрытие объекта посещения или отмена мероприятия.
- Неожиданное и значительное изменение размера группы.
- Закрытие дороги – как следствие, остановка или задержка группы.
- Отсутствие разрешения или отмена разрешения на въезд / посещение объекта.
- Опоздание туристов к месту сбора, из-за чего первоначальный маршрут не будет пройден вовремя.

В случае применения запасного плана необходимо:

- Проинформировать менеджера турафиса.
- Проинформировать поставщиков услуг, включенных в маршрут (отели и рестораны).
- Проинформировать других гидов, с которыми могут произойти аналогичные проблемы.
- Предусмотреть возможные изменения в последующих мероприятиях маршрута.
- Предусмотреть дополнительные затраты (на топливо и продукты).
- Заполнить отчет в конце тура, чтобы объяснить, почему был использован запасной план.

План для чрезвычайных ситуаций – это план действий для турперсонала в несчастных случаях или во время какой-либо аварии. Такие планы составляются для каждого конкретного типа и категории тура. Это пошаговые инструкции для персонала (гида), которые объясняют, как реагировать и что делать при возникновении чрезвычайных инцидентов.

Примеры чрезвычайных ситуаций: турист заблудился во время экскурсионного тура; турист упал с лошади; у туриста произошел сердечный приступ при переезде через перевал во время джип-тура.

План ЧС минимизирует последствия инцидента и обеспечивает предотвращение несчастных случаев в дальнейшем. Важно обучать персонал осуществлению планов ЧС, отрабатывать их на практике. Для каждого риска и каждой услуги должен иметься собственный план реагирования. Он должен быть четким, простым и кратким, чтобы его можно было быстро прочитать. План ЧС оформляется в виде текста или графика. В случае аварии персонал сможет за несколько секунд найти подходящую ситуацию из списка планов ЧС и немедленно начать действовать.

Рекомендуемые действия, которые могут быть в плане ЧС:

- **Обеспечить безопасность группы на месте непосредственного нахождения.**
- **Позвонить в службы экстренной помощи и объяснить характер и место происшествия.**
- **Установить прямой контакт с врачом и получить от него инструкции.**
- **Обратиться за помощью к другим туристам.**
- **Зарегистрировать происшествие и количество пострадавших.**
- **Подготовиться к прибытию спасательных команд (медики, милиция, МЧС).**
- **Оказать внимание другим туристам (узнать об их состоянии после перенесенного психологического стресса).**
- **Передать пострадавшего под контроль прибывшей спасательной команды.**
- **Не оставлять других туристов одних на месте несчастного случая.**
- **Сообщить ответственному сотруднику туркомпании об инциденте.**
- **После завершения спасательной операции побеседовать с другими туристами, чтобы принять совместное решение о дальнейших перемещениях и действиях.**
- **Подготовить отчет об инциденте согласно правилам.**

Туркомпания обязана выработать четкую систему реагирования на несчастные случаи. Заранее назначенные сотрудники офиса должны отвечать за следующее:

- **Изменения в маршруте тура после ЧС (если тургруппа или ее часть захочет вернуться домой раньше запланированного времени).**
- **Передача информации о ЧС другому персоналу и соответствующим службам.**
- **Общение с милицией.**
- **Установление связи между персоналом, туристами и членами их семей.**
- **Связь со средствами массовой информации.**

происшествие

обеспечить
безопасность
на месте

есть пострадавшие



оценить расположение группы и масштаб, характер несчастного случая



оказать первую медицинскую помощь



связаться со спасательными службами



подготовиться к прибытию спасателей



уделить внимание другим туристам



сообщить о несчастном случае в туркомпанию



принять решение о продолжении тура для остальной группы



заполнить сообщение о происшествии

никто не пострадал



уделить внимание туристам



сообщить о происшествии в туркомпанию



принять решение о продолжении тура



заполнить сообщение о происшествии

№	наименование	турист	гид
Строго рекомендуемая одежда/обувь (DPO - duty personal outerwear)			
1	Панама или кепка в сочетании с платком светлых тонов		
2	Легкая спортивная шапочка (флисовая или вязаная шерстяная)		
3	Солнцезащитные очки с защитой от ультрафиолета (UV-protection)		
4	Куртка влаго-ветрозащитная (ткань типа GoreTEX)		
5	Брюки влаго-ветрозащитные (ткань типа GoreTEX или «рип-стоп»)		
6	Ботинки горно-пешеходные (hiking shoes, trekking shoes)		
7	2-3 пары термоносков (или шерстяных, утепленных)		
Строго рекомендуемое личное снаряжение (DPE - duty personal equipment)			
1	Походная (треккинговая) телескопическая трость или пара тростей		
2	Специальная бутылка для питья (или так называемый «кэмел-бэг»)		
3	Личный рюкзак объемом 15-20 литров (часто его называют «дэй-пак»)		
4	Складной нож (мультицул)		
5	Спички в непромокаемой упаковке (или зажигалка)		
6	Электрический (или комбинированный) фонарик		
7	Индивидуальная аптечка первой медпомощи, комплект личных медикаментов		
Дополнительная личная одежда/снаряжение (ACE - additional clothes equipment)			
1	Теплый жакет (из флиса/тонкой шерсти и т.п. материалов)		
2	Теплые бриджи/лосины (можно термобельё)		
3	Сандалии или легкие спортивные туфли		
4	Перчатки флисовые/шерстяные (можно зимние лыжные)		
5	Термос объемом 0,5-1,0 литр		
6	Крем солнцезащитный (минимальный уровень защиты – SPF 30)		

Специальное снаряжение для тура (STE - special tour equipment)					
№	наименование	кол-во	состояние	получение/возврат	
				персонал	менеджер
1	Верёвка основная, 11 мм, 50 метров	1	хорошее	подпись	
2	Телефон спутниковый Thuraya XT-LITE	1	рабочее	подпись	
3	Групповая аптечка первой медпомощи	1	комплект	подпись	
4	Сигнальный светоотражающий жилет	1	хорошее	подпись	
5	

Туристическая компания TOUR-KG.

Номенклатура: TOUR-01.

План-график тура.

Сопровождение группы:

1) гид-переводчик: Г. Переводчиков;

2) водитель: В. Водителей.

Дата Время	Наименование фрагмента	Результат*		
		A	B	C
01.07	Встреча туристов в аэропорту. Размещение в отеле. Сити-тур			
03:00	Встреча с водителем, выезд в аэропорт			
04:00	Прибытие в аэропорт, встреча пассажиров рейса ABC123 (время 04:20) с табличкой TOUR-KG			
05:00	Старт трансфера в город (информировать офис)			
06:00	Размещение в отеле «Гости». Отдых до 11:30			
11:30	Брифинг. Начало сити-тура. Переход в кафе «Боорсок»			
12:30	Обед			
13:30	Старт сити-тура. Центральная площадь > Белый дом > Сквер > Бульвар > Парк			
	Музей Истории			
	Музей Героя			
17:30	Завершение тура. Прибытие в отель. Отдых до 19:00			
19:00	Сбор группы в отеле. Переход в ресторан «Боорсок Плюс»			
21:00	Возвращение в отель. Вечерний брифинг			
02.07	Однодневная экскурсия в природный парк. Поездка и поход в ущелье Аллат.			
08:30	Сбор группы в отеле. Утренний брифинг. Проверка готовности к треку			
09:00	Старт поездки. Прибытие в ущелье и начало трека ожидается в 10:00			
	...			
	...			
03.07	...			
	...			
	...			

* Результат: А = выполнен по основному плану. В = изменения с учётом запасного плана.
С = отмена фрагмента или программы дня.

Туристическая компания TOUR-KG.

Номенклатура: TOUR-01.

Список туристической группы, совершающей путешествие по Кыргызской Республике в период с 30 августа по 8 сентября 2020 г.

№	ФИО	Дата рождения	Пол	Гражданство	Паспорт №	Примечание
1	Mrs. Wyssig Emma	01.03.1973	ж	Бельгия	884238	клерк
2	Ms. Gugentobler Marie	11.01.1980	ж	Бельгия	228740	банкир
3	Mrs. Bilomen Anna	28.05.1983	ж	Бельгия	739321	клерк
4	Mr. Cymann Kurt	18.07.1973	м	Италия	605032	клерк
5	Mrs. Cymann Cornelia	21.06.1976	ж	Италия	604549	няня
6	Mr. Attmüller Balz	09.07.1966	м	Бельгия	954703	водитель
7	Mrs. Runz Bernadette	17.12.1975	ж	Италия	036960	клерк
8	Mr. Zalger Hans	10.05.1972	м	Италия	960269	продавец
9	Mrs. Zalger Elisabeth	12.08.1978	ж	Бельгия	065426	учитель
10	Mr. Hallmann Armin	01.05.1985	м	Бельгия	134576	банкир
11	Mr. Nicolas Bourbaki	11.07.1968	м	Бельгия	040219	химик
12	Mr. Bilomen Johannes	12.10.1989	м	Италия	059834	журналист
13	Mr. Nillin Hugo	26.03.1981	м	Бельгия	538313	журналист

Менеджер туристической компании TOUR-KG

М. Мененджеров

22.08.2020

№	описание фрагмента поездки с фактором риска	риск	контроль		риск приемлем		
			Y	N	A	E	U
1	Не применяются ремни безопасности	удар					
2	Дефекты ступенек при входе в авто	падение					
3	Недостаточно поручней в салоне авто	падение					
4	Перебои в работе кондиционера	перегрев					
5	Дефект крепления вентиляционного люка	удар					
6	Запах топлива и выхлопных газов в салоне	отравление					
7	Отсутствует комплект штор на окнах	ослепление					
8	Технический шум в салоне	утомление					
...							

Меры для контроля (снижения) риска

№ риска	опыт персонала	опыт туристов	инструктаж	обучение	маркировка (знаки)	оборудование (включая связь)	план ЧС
1			✓				
2			✓		✓	✓	
3			✓			✓	
4						✓	
5						✓	
6						✓	✓
7						✓	
8						✓	
...							

№	наименование	кол-во	проверка (Ф.И.О., дата)	примечание
	Аптечка			
	Огнетушитель			
	Знак аварийной остановки			
	Запасное колесо			
	Набор инструментов «плюс»			
	...			

* **A** = риск приемлемый; **E** = риск изучаемый (условно приемлемый); **U** = риск неприемлемый
Y = да (риск контролируемый); **N** = нет (риск не контролируемый)

№	описание места/процесса с фактором риска в отеле	риск	контроль		риск приемлем		
			Y	N	A	E	U
1	Крутые ступеньки на входе	падение					
2	Дефекты покрытия ступенек	падение					
3	Дефект изоляции проводки 220v	удар током					
4	Перебои в работе кондиционера в номере	перегрев					
5	Наличие насекомых в номере	укус					
6	Дефект изоляции проводки телефона	удар током					
7	Грязные шторы на окнах	разочарование					
8	Технический шум в номере	утомление					
9	Отсутствие противопожарного оборудования	пожар					
10	Нет коврика в душевой комнате	падение					
11	Дефект крана горячей воды	ожог					
	...						

Меры для контроля (снижения) риска

№ риска	опыт персонала	опыт туристов	инструктаж	обучение	маркировка (знаки)	оборудование (включая связь)	план ЧС

№	наименование	кол-во	проверка (Ф.И.О., дата)	примечание
	Аптечка			
	Телефон			
	Форма претензии			
	...			

* **A** = риск приемлемый; **E** = риск изучаемый (условно приемлемый); **U** = риск неприемлемый
Y = да (риск контролируемый); N = нет (риск не контролируемый)

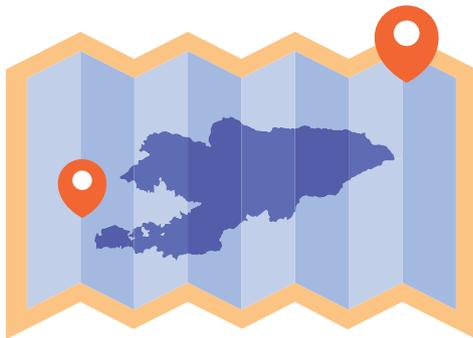
№	описание фрагмента экскурсии с фактором риска	риск	контроль		риск приемлем		
			Y	N	A	E	U
1	Переход улицы (нет «зебры»)	удар					
2	Ступени в музее (скользкий мрамор)	падение					
3	Темный проход в туалет (ступеньки)	падение					
4	Пребывание на площади (солнце)	перегрев					
5	Движение через толпу на рынке	удар					
6	Проба продуктов на рынке	отравление					
7	Открытый люк	падение					
8	Стройка на объекте экскурсии	удар					
	...						

Меры для контроля (снижения) риска

№ риска	опыт персонала	опыт туристов	инструктаж	обучение	маркировка (знаки)	оборудование (включая связь)	план ЧС

№	наименование	кол-во	проверка (Ф.И.О., дата)	примечание
	Аптечка			
	Телефон			
	Сигнальный жилет			
	Список одежды для туриста			
	...			

* **A** = риск приемлемый; **E** = риск изучаемый (условно приемлемый); **U** = риск неприемлемый
Y = да (риск контролируемый); **N** = нет (риск не контролируемый)



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH