

Г - 12.  
134018

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

# БЕЗОПАСНОСТЬ БИЗНЕСА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОСТВА



**А. Д. Чудновский**  
**Ю. М. Белозерова**



Г-12  
134018

А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова

# **БЕЗОПАСНОСТЬ БИЗНЕСА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

*Рекомендовано Ассоциацией вузов туристского образования  
в качестве учебного пособия для студентов высших учебных  
заведений, обучающихся по направлениям «Туризм»,  
«Гостиничное дело» и «Менеджмент организации»*

Москва  
ИД «ФОРУМ» — ИНФРА-М  
2012

338.48 + 504.754 : 796.5] (075)

УДК 379.85(075.8)

ББК 32.81я73

Ч84Ч

*Рецензенты:*

доктор экономических наук, профессор, заведующий лабораторией  
издательской и маркетинговой деятельности ЦЭМИ РАН *Р.М. Качалов;*

доктор экономических наук, профессор,  
руководитель «Центра экономических программ» *В.Г. Кисмерешкин*

**Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М.**

Ч84

**Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства** : учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М; 2012. : ил. — 336 с. — (Высшее образование).

ISBN 978-5-8199-0502-9 (ИД «ФОРУМ»)

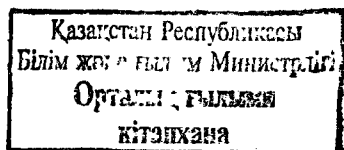
ISBN 978-5-16-005358-5 (ИНФРА-М)

Рассмотрены вопросы обеспечения безопасности бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства. Учебное пособие раскрывает следующие аспекты обеспечения безопасности предприятий турбизнеса: государственного уровня управления в сфере регулирования вопросов безопасности, национальная и международная система обеспечения безопасности туризма; предпринимательская безопасность; формальности и регулятивные мероприятия, обеспечивающие безопасность международных путешествий; безопасность объектов туристской инфраструктуры (гостиниц, средств транспорта, предприятий питания); экологическая безопасность туризма.

Для студентов высших и средних учебных заведений туристского профиля, работников турбизнеса и широкого круга читателей.

УДК 379.85(075.8)

ББК 32.81я73



ISBN 978-5-8199-0502-9 (ИД «ФОРУМ»)

ISBN 978-5-16-005358-5 (ИНФРА-М)

© Чудновский А.Д.,

Белозерова Ю.М., 2012

© ИД «ФОРУМ», 2012

## Введение

---

Путешествие в неизвестные места и чужие страны всегда представляет определенную степень риска для туриста. Особенно если человек выбирает активные способы передвижения: пешие походы, сплавы по рекам, мотопробег, конные прогулки. Однако опасность подстерегает и тех, кто отправляется по давно изведанному маршруту на комфортабельном автобусе или самолете. Мелкие воришки, стянувшие сумку с документами, атаки террористов, обман в сувенирных магазинах. Что же говорить о диких зверях, ядовитых растениях, докучливых насекомых, природных катаклизмах и чужих законах. Опасность подстерегает туриста на каждом шагу.

Однако на этом не кончается список неприятностей, связанных с туризмом. А как насчет замусоренных туристских стоянок, лесных пожаров, начавшихся от костра, летних пробок на автотрассах Краснодарского края, горных склонов, исписанных наскальными рисунками современных дикарей, разрушенных памятников культуры, разващенных поколений молодежи крупных курортов?

Вместе с тем необходимо вспомнить и о случаях обмана клиентов туристскими фирмами, и о высокой конкуренции, разоряющей ежегодно сотни малых предприятий в сфере туризма, и о политических событиях — войнах и восстаниях, уносящих сотни тысяч долларов предоплаченных контрактов по бронированию блоков мест в гостиницах и на авиарейсах, и о компьютерных атаках на мировые системы бронирования.

Но туризм не обитель зла, не рассадник преступности и не арена для борьбы национальных интересов. Туризм — это и потребность и возможность, и восторг и память. Туризм имеет огромное влияние на жизнь человека, как путешествующего, так и принимающего. Мультипликативный эффект развития туризма охватывает практически всю экономику страны, создает новые рабочие места. Обмен опытом, знакомство с традициями и историческим наследием предков имеют воспитательное значение, служат культурному развитию, объединению и национальной терпимости. А оздоровительный, просветитель-



ский эффект, психоэмоциональная разрядка во время путешествия дает новый импульс трудовой активности.

Поэтому обеспечение комплексной безопасности туристской деятельности во всех ее составляющих является основной задачей, решение которой позволит защитить гостей и участников турбизнеса, эффективно привлекать инвестиции в сферу туризма, удовлетворять растущие потребности населения в отдыхе, снизить негативные последствия туристских посещений, способствовать устойчивому развитию всей индустрии в целом.

В данном учебнике рассмотрены вопросы обеспечения безопасности бизнеса в сфере туризма и гостеприимства. Под *«безопасностью турбизнеса»* авторы понимают состояние защищенности предприятий туристской индустрии, специалистов, туристских регионов, объектов показа и природных территорий, самих туристов и их имущества от комплекса угроз со стороны неблагоприятных факторов внешней среды, ошибок в организации путешествий, действий злоумышленников; конкурентов.

Учебное пособие раскрывает следующие аспекты обеспечения безопасности предприятий турбизнеса: государственный уровень управления в сфере регулирования вопросов безопасности, национальная и международная система обеспечения безопасности туризма; предпринимательская безопасность предприятий турбизнеса; формальности и регулятивные мероприятия, обеспечивающие безопасность международных путешественников; безопасность объектов туристской инфраструктуры; экологическая безопасность туризма.

Для полноты представления рассматриваемой темы необходимо также рассмотреть вопросы экономической безопасности предприятий турбизнеса, мошенничества в турбизнесе, управления рисками в турбизнесе и психологической защищенности профессионалов туризма. Однако авторы исключили данные темы из работы в силу необходимости проведения отдельных, более глубоких исследований в этих областях, пограничных с такими дисциплинами, как экономическая теория, криминалистика и психология. Авторы предполагают, что читатель сможет самостоятельно дополнить список аспектов, раскрывающих понятие «безопасность туристского бизнеса».

## Глава 1

# НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

---

### 1.1. Факторы риска в туризме

Под безопасностью в туризме понимается личная безопасность туристов, сохранность их имущества и нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.

Безопасность туриста напрямую зависит от политики государства, от мер, принимаемых фирмами — турагентами и туроператорами, а также от действий самого туриста. Безопасность туризма и уменьшение рисков при путешествии касаются широкого круга проблем, в том числе проверки безопасности туристских заведений, организации работы линий связи срочной помощи, приема жалоб туристов, охраны памятников, окружающей среды, борьбы с наркотиками и т. д.

Права и обязанности туриста при подготовке и совершении путешествия в РФ определены Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности». В частности, в соответствии с законом турист имеет право на обеспечение личной безопасности, сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, а также на получение достоверной информации о правилах въезда в страну пребывания и особенностях поведения в ней, включая обычаи, различные обряды местного населения, санитарно-эпидемиологическую обстановку и т. д. Естественно, что во время совершения путешествия турист обязан соблюдать не только законодательство страны пребывания, уважать ее обычаи, традиции, религиозные верования и социальное устройство, но и правила личной безопасности. На государственном уровне также принимаются соответствующие меры, издаются нормативные документы, которые направлены на обеспечение безопасности туристов. Например, при-

нято постановление Правительства РФ «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций» от 30.12.94 г. № 1451.

В РФ разработан и действует ГОСТ Р 50644—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (при стихийных бедствиях и т. п.). Стандартом определено, что при проектировании тура и туристских услуг следует внимательно изучить все возможные факторы риска и его источники, исследовать возможность и вероятность проявления данного источника на опасном для человека уровне, подверженность человека воздействию источников опасности и, в конечном итоге, предусмотреть комплекс мер по защите здоровья и жизни туриста и его имущества.

Классификация факторов риска в туризме:

- травмоопасность;
- воздействие окружающей среды;
- пожароопасность;
- биологические воздействия;
- психофизиологические нагрузки;
- опасность излучений;
- химические воздействия;
- повышенная запыленность и загазованность;
- прочие факторы;
- специфические факторы риска.

*Травмоопасность* может возникнуть в результате перемещения механизмов и предметов, тел, сложного рельефа местности, перемещения горных пород (камнепадов, селей, лавин), неблагоприятных эргономических характеристик используемого туристского снаряжения и инвентаря, влекущих травмы (неудобная обувь — потертости кожных покровов у туристов и т. п.), опасных атмосферных явлений (атмосферное электричество, молнии и т. п.).

Во время отдыха туристы часто совершают поступки, не свойственные их характеру, жизненному укладу, да и не соответствующие уровню физической подготовки. В повседневной жизни мало кто отважился бы полетать на парашюте, прыгнуть в море со скалы, взять в руки дикое животное, чтобы сфотографироваться. Однако во время путешествия благодаря эйфории приключений чувство опасности притупляется. Многим хочется испытать острые ощущения вопреки здравому смыслу.

К сожалению, такая жадность к эмоциям и впечатлениям нередко заканчивается травмой. Организаторы тура должны быть предельно бдительны и делать все возможное для снижения травмоопасности программы.

Снижение травмоопасности обеспечивается:

- защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов, опасных участков территории (подъемников, канатных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т. д.);
- использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков туристского маршрута, головных шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения);
- соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;
- соблюдением требований СНиП 2.08.02-к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, плавсредств и пр.);
- соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и пр.), обеспечивая его безопасную работу;
- упреждающим информированием туристов о факторах риска и мерах по предупреждению травм. Туристы должны быть информированы о том, как избежать возможные травмы и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы.

*Воздействие окружающей среды* обусловлено повышенными или пониженными температурами окружающей среды, влажностью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания туристов, резкими перепадами барометрического давления. Показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (спальных, питания, клубных и других), а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям. Предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается:

- выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия;
- рациональным проектированием трассы туристского маршрута;
- учетом погодных особенностей района;

- сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;
- оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации;
- обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты;
- своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте (в том числе климатических условиях, перепадах высот на маршрутах).

Зачастую рискованным является организация автобусных перевозок ночью в условиях плохой видимости. Примеров ДТП туристских автобусов масса, особенно часто это происходит во время экскурсий в Египте и Турции. Однако в Европе не так спокойна на этот счет. Активность движения на популярных туристских маршрутах, желание удешевить стоимость тура, чрезмерная насыщенность программы путешествия заставляют туроператоров прибегать к ночным перевозкам, которые не только сложны для туристов, но и не безопасны.

**Пожаробезопасность.** Номенклатура требований и показателей по обеспечению безопасности туристов от воздействия данного фактора риска и методы их проверки — в соответствии с ГОСТ 12.1.2004. Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями утвержденных нормативных документов (Правил пожарной безопасности).

Правила пожарной безопасности предписывают как общие требования для всех предприятий, так и комплекс мер противопожарной защиты специально для помещений, предусматривающих массовое скопление людей. Более подробно об этом читайте в п. 4.1.

**Биологические факторы** (патогенные микроорганизмы и продукты их жизнедеятельности, микроорганизмы, а также ядовитые растения, пресмыкающиеся, насекомые и животные, являющиеся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающие ожоги, аллергические и другие токсические реакции). Воздействие данных факторов риска на туристов предупреждается:

- соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;
- применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов;



- использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в том числе для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.);
- проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;
- упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом, о том, как избежать нежелательных контактов и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы (контакта).

Все знают, что в тропических странах туристов подстерегает масса опасностей: малярийные комары, ядовитые змеи, хищные рыбы, экзотические болезни. Однако организаторам туров стоит помнить, что природа средней полосы России также может быть небезопасна для путешественников. Энцефалитный клещ, дикие кабаны и волки, в огромном количестве расплодившиеся в некоторых примыкающих к Московской областях, гигантское растение борщевик, обжигающее своим соком, следы от ожогов которого остаются на всю жизнь, а большая площадь поражения тела чревата летальным исходом, особенно для детей. Информация — главная защита туриста в подобной ситуации.

*Психофизиологические факторы риска:* физические и нервно-психические перегрузки. Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска достигается:

- рациональным построением программы обслуживания туристов, графиков перемещения по маршруту, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей);
- учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы;
- соблюдением эргономических требований к используемому туристскому снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.

В европейских туристических центрах — Риме, Париже, Мадриде — проблема нехватки общественных туалетов решена благодаря огромному количеству кафе, традиционно разрешающих туристам пользоваться своими уборными за небольшую плату. А на автобанах через

равные промежутки пути обустроены заправочные станции, кафе, магазины, с туалетами и часто с душевыми кабинами. В России нет подобной практики, и туроператору приходится нелегко грамотно спланировать программу тура, особенно если речь идет о непопулярных маршрутах или в программу входит длительный переезд на автобусе.

*Опасными излучениями являются:* повышенный уровень ультрафиолетового излучения, радиологического излучения. Предупреждение об опасности ультрафиолетовой радиации на туристских маршрутах обеспечивается:

- информированием туристов о воздействии ультрафиолетового излучения на человека;
- использованием средств индивидуальной защиты (защитных масок, кремов, одежды, закрывающей тело, руки, ноги туристов, солнцезащитных очков). Необходимо учитывать действие данного фактора риска при планировании графика движения по маршруту (по открытым, незатененным участкам маршрута в горных, водных, лыжных и других походах). Туристские маршруты допускается прокладывать и эксплуатировать только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния.

*Химические факторы риска:* токсические, раздражающие, сенсibiliзирующие. Для предотвращения действия данных факторов риска в обслуживании туристов необходимо:

- осуществлять регулярный контроль за содержанием вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах;
- осуществлять строительство и размещение объектов для обслуживания туристов в благоприятной с точки зрения действия химических факторов риска среде;
- применять препараты для дезинфекции и дезинсекции в строгом соответствии с инструкцией по использованию, исключая возможность контактов туристов с этими средствами.

*Повышенная запыленность и загазованность.* Требования к допустимому уровню вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должны быть не ниже санитарно-гигиенических норм, установленных ГОСТ 12.1.2005, санитарными нормами и правилами. Безопасность обеспечивается соблюдением требований к оснащению помещений, транспортных средств вентиляцией с очисткой воздуха.

*Прочие факторы риска.* К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках.

Необходимо предусматривать:

- предоставление туристам достаточной информации о реализуемых туристских услугах — в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией (требованиями к содержанию информационного листка к туристской путевке, технологической карты путешествия, технологической карты экскурсии — об основных характеристиках этих услуг, условиях обслуживания);
- проведение для туристов необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида туристского маршрута.

*Специфические факторы риска* в туризме обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или маршрута, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов);
- техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и бугельных подъемников, туристских трасс, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и вьючных животных, разнообразных транспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных, природных достопримечательностей);
- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т. п.);
- уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.);
- подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т. п.);
- информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов).

Далее стандартом оговариваются общие характеристики действий предприятий туристской индустрии, призванные обеспечить безопасность туристов. Туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности

туристов и руководствоваться ими в своей деятельности. 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.

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 СанПиН 42-123-5774. Транспортные перевозки туристов во время экскурсий, походов и путешествий осуществляются в соответствии с требованиями действующих Правил обслуживания пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т. д.). Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, должны соответствовать требованиям, установленным действующей нормативной документацией на эти виды снаряжения.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах. Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовку персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Туристские предприятия обязаны ознакомить туристов с элементами риска каждой конкретной туристской-услуги и мерами по его предотвращению. Информация, необходимая для туристов в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно, до начала отдыха и в процессе обслуживания. Информация, характеризующая природные сложности туристской трассы, необходимый уровень личной физической подготовки туриста, особенности индивидуальной экипировки, должна содержаться в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к туристской путевке. Информация, обеспечивающая безопасность жизни и здоро-

вья туристов в процессе обслуживания, предоставляется в порядке, установленном действующей нормативной документацией.

Стандартом также определены основные характеристики контроля за выполнением требований безопасности. Контроль за выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью в соответствии с их компетенцией. Контроль осуществляется в начале сезона — при проверке готовности туристского предприятия и трассы к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок. Текущие проверки обеспечения безопасности туристов проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения и инвентаря, выдаваемого туристам пунктами проката, проверок приготовления пищи, сроков и условий хранения и транспортирования продуктов питания; проверок готовности туристов к выходу в походы.

Контроль безопасности обслуживания туристов осуществляется на основе использования следующих методов:

- визуального (путем осмотра соответствующих объектов: территории, по которой проходит трасса туристского похода, туристского снаряжения и инвентаря и т. д.);
- с использованием средств измерения (измерения состояний окружающей среды, качества воды, воздуха и т. д., технического состояния трассы, подъемных механизмов, транспортных средств и т. д.);
- социологических исследований (путем опроса самих туристов и обслуживающего персонала);
- аналитического (анализа содержания документации: паспорта трассы, медицинского журнала осмотра туристов, выходящих на маршрут, других документов, обобщений результатов всех других обследований).

Безопасность жизни и здоровья туристов, а также сохранность их имущества является объектом сертификации туристских услуг в РФ.

Перечисленные факторы риска в туризме справедливо выделять лишь по отношению к безопасности туристов и их имущества. Мы же рассматриваем комплексное понятие «безопасность бизнеса» в сфере туризма и гостеприимства, поэтому к вышепредставленным факторам риска необходимо добавить еще две группы:

- факторы предпринимательского риска турбизнеса;
- факторы риска туристских ресурсов.



К факторам предпринимательского риска турбизнеса можно отнести все негативные проявления политической, экономической, природной и конкурентной среды, являющейся для организации турбизнеса внешней средой, а также слабые стороны внутренней среды организации. Наиболее значимыми факторами предпринимательского риска можно назвать:

- изменение законодательства и ухудшение политических взаимоотношений между отправляющей и принимающей туристских странами (ужесточение визового режима, усложнение регистрационных, налоговых процедур по отношению к турбизнесу, введение лицензирования, обязательной сертификации, страхования ответственности предприятий турбизнеса, военные действия, вооруженные столкновения, угрожающие безопасности пребывания туристов, проявление нетерпимости к иностранцам на территории страны проведения тура и т. д.);
- резкое колебание курсов валют, так как туроператор, действующий в сфере международного туризма, ведет расчеты с туристами и поставщиками услуг в разных валютах и с отставанием по времени;
- природные и техногенные катастрофы (цунами в Таиланде, землетрясение в Японии и последующие события на атомной станции «Фукусима-1» поставили под угрозу развитие туризма в близлежащих странах);
- весомое снижение платежеспособности населения страны может привести к массовым отказам от поездок, так как туризм не относится к услугам первой необходимости;
- появление новых конкурентов на рынке (многие профессионалы опасаются экспансии крупных международных туристических концернов и страховых компаний на российский рынок в случае вступления России во Всемирную торговую организацию);
- низкую обеспеченность организации собственными средствами, когда развитие бизнеса идет в основном за счет заемных средств и совокупная сумма краткосрочных кредитов превышает наиболее ликвидные активы;
- низкую квалификацию или ошибки в действиях персонала (невнимательность при бронировании тура, халатность в обслуживании туристов, безответственность при планировании программы тура и т. д.); в туризме, как и во всей сфере услуг, велика роль человеческого фактора.

К факторам риска туристских ресурсов относится негативное воздействие туристских посещений на природные территории, достопри-

мечательности, национальный уклад культуры и быта, что подрывает принципы устойчивого развития туризма. Устойчивость основана на идее неограниченно долгой эксплуатации ресурсов в туристских целях, предотвращения снижения их ценности. Зачастую массовый туризм приводит к ухудшению экологии, росту транспортной нагрузки на регион, тиражированию типичных схем организации обслуживания, интернациональных блюд (чаще фаст-фуда), развлечений (аттракционы, батуты, фото с животными и ряжеными, одинаковая музыка на дискотеке во всех странах), снижению ценности исторических объектов и культовых сооружений, много раз тиражированных в виде сувениров для туристов, потере национального колорита, часто начинают процветать самые низменные пороки общества — наркомания, проституция. В результате регион теряет свои ресурсы, становится неинтересным, шумным, грязным, с разрушающимися историческими достопримечательностями, иногда даже небезопасным. Дальнейшее развитие туризма в таких условиях становится проблематичным. Вся экономика региона бывает сосредоточена на обслуживании туристов. В таких условиях снижение турпотока становится настоящим бедствием для местных жителей, грозящим массовой потерей средств к существованию. Более подробно данный вопрос будет освещен в последующих главах.

Рассмотренные факторы риска можно и нужно оценивать и предотвращать как силами участников рынка туризма, самих туристов, так и централизованной политикой национальных ведомств и международных общественных институтов, ведающих вопросами туризма. В следующих параграфах мы проанализируем сложившуюся систему обеспечения безопасности туризма в РФ и в мире.

## 1.2. Основные элементы системы безопасности туризма в России

С принятием Федерального закона от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”» расширяется понятие безопасности туризма. Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

Для государства важно найти баланс между национальной и личной безопасностью. В этой связи повышенное внимание необходимо уделить и культуре безопасности самих туристов. Согласно Глобальному этическому кодексу туризма туристы и иные посетители имеют не только права, но и определенные обязанности в области безопасности туризма. Все путешествующие еще до выезда должны ознакомиться с характеристиками стран, которые они намерены посетить, должны осознавать все риски для здоровья и безопасности и вести себя таким образом, чтобы свести эти риски к минимуму. Средства массовой информации могут и должны оказывать поддержку государству в формировании и продвижении культуры безопасности путешественников.

В соответствии со ст. 4 Закона о безопасности под обеспечением безопасности следует понимать создание и поддержание необходимого уровня защищенности объектов безопасности. Создание и поддержание необходимого уровня защищенности личной безопасности гражданина, например, возможно с использованием его собственных сил, навыков и умений в сфере самообороны, а также индивидуальных средств защиты (безопасности) и т. д. В то же время для обеспечения личной безопасности в различных жизненных ситуациях существуют органы полиции, безопасности, специализированные подразделения МЧС России и т. д.

Процесс обеспечения безопасности туризма может рассматриваться в узком и широком значениях. В узком значении обеспечение безопасности туризма представляет собой управленческую деятельность по применению мер безопасности и включает в себя следующие функции:

- *диагностику* — выяснение состояния объекта безопасности и (или) источника опасности;
- принятие решений о *применении мер безопасности*;
- установление *организационных связей* между субъектами обеспечения безопасности и (или) объектами безопасности;
- осуществление *социального регулирования* отношений в сфере безопасности и *контроля* (надзора) за источниками опасности, объектами безопасности; субъектами обеспечения безопасности;
- сбор и преобразование *информации*, необходимой для обеспечения безопасности.

Содержанием деятельности по обеспечению безопасности являются предупреждение и нейтрализация угроз безопасности в сфере туризма, ликвидация и (или) снижение тяжести их последствий, вос-

становление нормального функционирования объектов безопасности, нарушенного в результате действия угроз безопасности, а также иные меры по созданию и поддержанию необходимого уровня защищенности объектов безопасности.

Отдельно следует выделить деятельность в области *технического регулирования* по безопасности продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ и услуг. Сюда следует отнести деятельность государственных органов, а также уполномоченных ими организаций по осуществлению контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, оценке соответствия, подтверждению соответствия, сертификации и стандартизации в целях обеспечения безопасности продукции и процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. В узком смысле обеспечение безопасности в сфере технического регулирования включает в себя установление, применение и исполнение обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также осуществление контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

Большое значение для предотвращения угроз безопасности в сфере туризма имеет *контрольно-надзорная* деятельность, так как организация контроля является обязательным элементом управления общественными процессами. Контроль — не самоцель, а неотъемлемая часть системы регулирования, целью контроля является вскрытие отклонений от принятых стандартов, нарушений принципов законности, эффективности и экономии расходования материальных ресурсов, возможность принять корректирующие меры, в отдельных случаях привлечь виновных к ответственности, получить компенсацию за причиненный ущерб или осуществить мероприятия по предотвращению или сокращению таких нарушений в будущем.

*Надзор* — это разновидность государственного контроля, который включает в себя проверку не всей деятельности подконтрольных органов и организаций, а лишь выполнение ими определенных норм и правил. В теории и практике деятельности по обеспечению безопасности выделяют административный, прокурорский, судебный и т. д., а также технический надзор.

**Система безопасности туризма в РФ** включает в себя:

- субъекты обеспечения безопасности туризма, включая федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на координацию деятельности в области безопасности туризма, —

Министерство спорта, туризма и молодежной политики, Ростуризм;

- целевые установки и принципы обеспечения безопасности туризма;
- государственную политику в области обеспечения безопасности в сфере туризма;
- систему правовых норм, регулирующих отношения в сфере безопасности туризма (законодательство в области безопасности туризма);
- различные виды юридической и иной деятельности по обеспечению безопасности;
- меры и требования безопасности туризма;
- культуру безопасности и правовую культуру в сфере безопасности туризма.

На рис. 1.1 приведена структура органов государственной власти, задействованных в обеспечении безопасности туризма. Несмотря на то что ключевая роль отведена Федеральному агентству по туризму, чья структура управления представлена на рис. 2, каждое ведомство выполняет свои специфические функции по обеспечению приемлемого уровня безопасности обслуживания туристов в России и минимизации угроз для российских туристов, выезжающих за рубеж.

Кроме высшего звена управления, представленного на рис. 1.1 и 1.2, субъектами обеспечения безопасности туристского бизнеса также являются организации мезо- и микроуровня — туристские администрации регионов России (приложение 5), различные некоммерческие организации, действующие в сфере туризма, ассоциации, объединения, союзы профессионалов турбизнеса, непосредственно предприятия турсектора. Каждая из этих организаций вносит свой вклад в национальную систему безопасности туризма.

**Цели системы безопасности туризма:**

- создание и поддержание на основе соблюдения баланса интересов системы туризма, ее подсистем и элементов и иных объектов безопасности в сфере туризма необходимого уровня защищенности от внутренних и внешних угроз безопасности;
- обеспечение надежного существования и возможности прогрессивного развития системы туризма, ее подсистем и иных элементов, иных объектов безопасности в сфере туризма в условиях неопределенности.

Создание и поддержание необходимого уровня защищенности объектов безопасности туризма предполагает такое состояние системы туризма, при котором обеспечивается реализация целей государ-



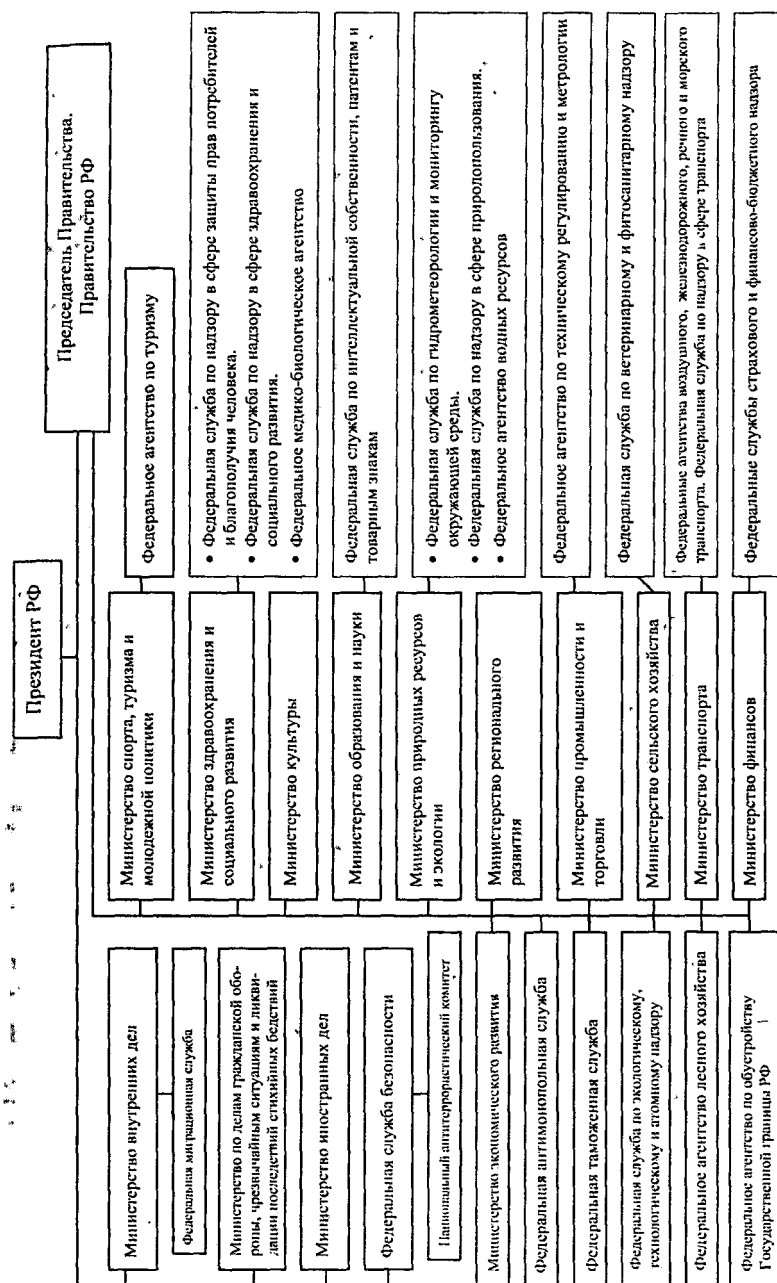


Рис. 1.1. Федеральные органы исполнительной власти — субъекты обеспечения безопасности туризма

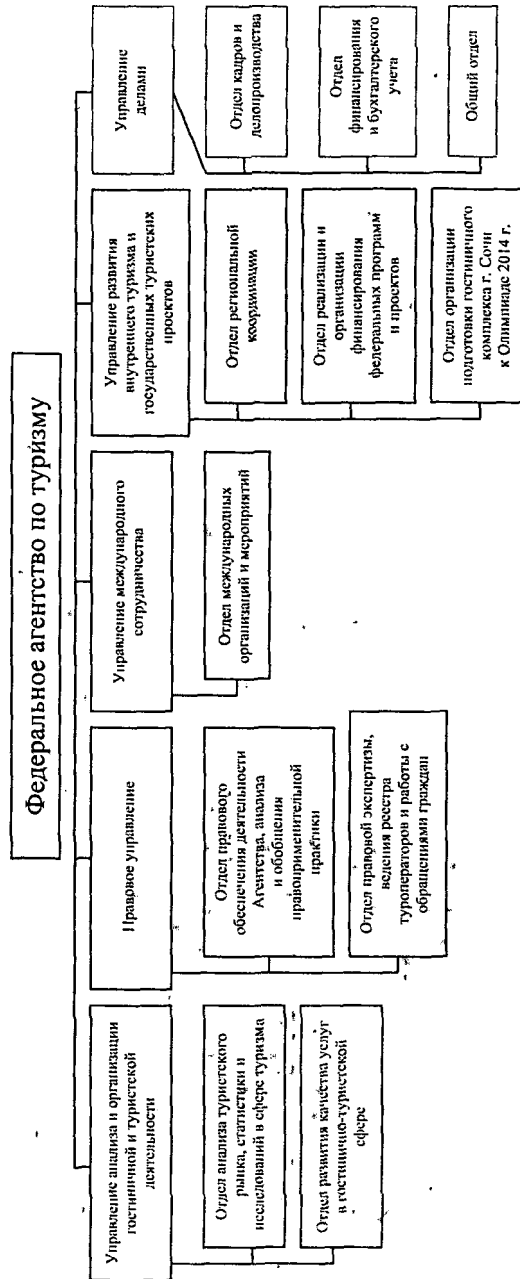


Рис. 1.2. Организационная структура управления Федерального агентства по туризму (Ростуризма)

ственной политики в сфере туризма, целей единой государственной политики в области обеспечения безопасности, а также высокий уровень политико-правового, социально-экономического, экологического, культурного развития Российской Федерации, неуязвимость и независимость ее интересов по отношению к возможным внешним и внутренним угрозам и воздействиям.

**Основные принципы системы безопасности туризма:**

- законность;
- взаимная ответственность подсистем и иных элементов системы туризма по обеспечению безопасности системы туризма;
- культура безопасности туризма;
- системность, комплексность, гибкость, мобильность и повсеместность;
- надежность, непрерывность и необходимая достаточность;
- техническая оснащенность;
- компетентность и профессионализм;
- взаимодействие с правоохранительными органами и службами по чрезвычайным ситуациям;
- изучение и внедрение положительного опыта обеспечения безопасности;
- интеграция с международными системами безопасности туризма.

**Функции системы безопасности туризма:**

- создание условий для реализации прав и свобод граждан в сфере туризма;
- выявление и прогнозирование внутренних и внешних угроз жизненно важным интересам системы туризма, ее подсистемам и элементам, иным объектам безопасности туризма, осуществление комплекса оперативных и долговременных мер по предупреждению и нейтрализации таких угроз;
- создание и поддержание в готовности сил и средств обеспечения безопасности туризма;
- координация деятельности федеральных органов государственной власти и других государственных органов, решающих задачи обеспечения безопасности туризма Российской Федерации;
- контроль (в том числе общественный) за деятельностью федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, государственных и межведомственных комиссий, участвующих в решении задач обеспечения безопасности туризма Российской Федерации;

- предупреждение, выявление и пресечение правонарушений, связанных с посягательствами на законные интересы граждан, общества и государства в сфере туризма;
- организация разработки федеральной и региональных программ обеспечения безопасности туризма и координация деятельности по их реализации;
- организация фундаментальных и прикладных научных исследований в области обеспечения безопасности туризма Российской Федерации;
- совершенствование и развитие единой системы подготовки кадров, осуществляющих в Российской Федерации деятельность по обеспечению безопасности туризма;
- управление силами и средствами обеспечения безопасности туризма в повседневных условиях и при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера;
- участие в мероприятиях по обеспечению безопасности туризма за пределами Российской Федерации в соответствии с международными договорами и соглашениями, заключенными или признанными Российской Федерацией;
- осуществление международного сотрудничества в сфере обеспечения безопасности туризма, представление интересов Российской Федерации в соответствующих международных организациях.

В настоящее время в Российской Федерации активно формируются основы туристской политики, существенной частью которой в соответствии с международным опытом правового регулирования туризма должна быть государственная политика в области обеспечения безопасности туризма.

Государственная политика в области безопасности туризма включает в себя систему целей и принципов, приоритетных направлений и мер организационного, правового, экономического, социального, научного, информационного, кадрового и иного характера в области обеспечения безопасности туризма, а также порядок закрепления обязанностей федеральных органов власти по защите национальных интересов Российской Федерации в сфере туризма в рамках направлений их деятельности [30].

Государственная политика в области безопасности туризма осуществляется всеми субъектами системы безопасности туризма, описанными выше. Основные направления государственной политики в области безопасности туризма:

- защита прав и законных интересов туристов, иных субъектов общественных отношений в сфере туризма (участников турист-

- ского процесса), реализация гарантий конституционных прав и свобод человека и гражданина, определение и поддержание баланса интересов личности, общества и государства;
- развитие и совершенствование правового обеспечения отношений в области безопасности туризма;
  - создание системы безопасности туризма и обеспечение ее надежного существования в условиях неопределенности;
  - формирование системы мониторинга показателей и характеристик безопасности туризма в Российской Федерации, проведение объективного и всестороннего анализа, прогнозирования и выявления угроз безопасности в сфере туризма;
  - развитие и совершенствование системы государственного управления в области обеспечения безопасности туризма;
  - осуществление координации деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, коммерческих и некоммерческих организаций, индивидуальных предпринимателей и граждан в области обеспечения безопасности туризма;
  - создание и поддержание в готовности сил и средств обеспечения безопасности туризма, осуществление комплекса оперативных и долговременных мер по предупреждению и нейтрализации угроз безопасности;
  - управление силами и средствами обеспечения безопасности туризма в повседневных условиях, а также в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
  - подготовка оперативных решений по предотвращению чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и по организации ликвидации последствий таких ситуаций;
  - осуществление мер безопасности, направленных на восстановление нормального функционирования объектов безопасности туризма в регионах, пострадавших в результате чрезвычайной ситуации;
  - предупреждение, выявление и пресечение правонарушений, связанных с посягательствами на законные интересы личности, общества и государства в сфере туризма, на осуществление судопроизводства по делам о преступлениях в этой области;
  - осуществление государственного и общественного контроля за деятельностью федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, государственных и межведомственных комиссий, участ-



вующих в решении задач обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации;

- информационное обеспечение безопасности туризма;
- повышение культуры безопасности в сфере туризма;
- развитие и совершенствование системы подготовки и переподготовки кадров для системы безопасности туризма;
- развитие фундаментальных и прикладных научных исследований в области безопасности туризма;
- охрана окружающей среды, обеспечение экологической безопасности в сфере туризма, защита культурного наследия, разработка и реализация механизмов стимулирования экологически ответственной туристской деятельности;
- участие в мероприятиях по обеспечению безопасности туризма за пределами Российской Федерации в соответствии с международными договорами и соглашениями, заключенными или признанными Российской Федерацией;
- осуществление международного сотрудничества в сфере обеспечения безопасности туризма, представление интересов Российской Федерации в соответствующих международных организациях.

Основные группы мер государственной политики в области обеспечения безопасности туризма представлены на рис. 1.3.

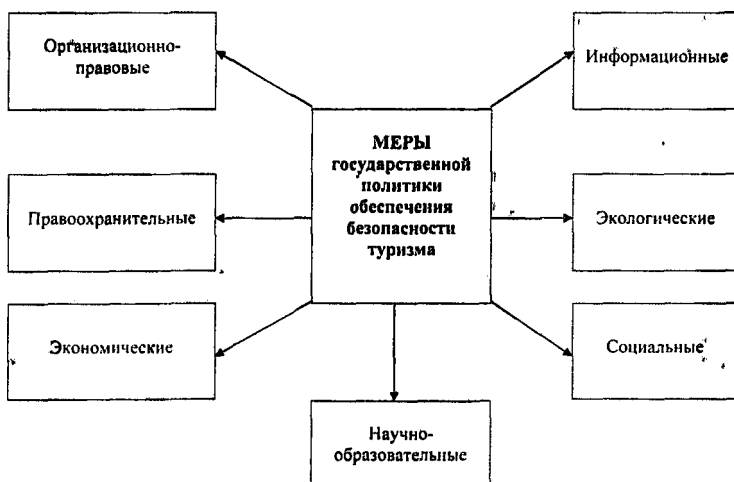


Рис. 1.3. Основные группы мер обеспечения безопасности туризма со стороны государственной политики

*Меры организационно-правового характера:*

- разработка и принятие стратегий (концепций) государственной политики в сфере туризма на краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный периоды, включающих в себя вопросы безопасности туризма как важнейших составляющих устойчивого и ответственного туризма;
- организация разработки федеральной и региональных программ обеспечения безопасности туризма и координация деятельности по их реализации;
- определение и соответствующее нормативное закрепление функций и полномочий в области обеспечения безопасности туризма у федерального органа исполнительной власти в сфере туризма;
- создание на территориях субъектов Российской Федерации специализированных служб по обеспечению безопасности туризма, а также комплектование данных служб высококвалифицированным персоналом, надлежащее финансовое, материально-техническое, организационное и иное обеспечение данных служб, в том числе современными средствами обеспечения безопасности (средства связи, снаряжение и др.);
- утверждение в рамках федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов минимально необходимых и гарантированных государством расходов на обеспечение безопасности туризма, адекватных внутренним и внешним угрозам безопасности туризма;
- идентификация круга товаров, работ и услуг, а также имущества, используемых туристами (посетителями), для принятия особых (специальных) мер по обеспечению качества и безопасности данных товаров, работ и услуг (имущества);
- категорирование объектов безопасности туризма в зависимости от степени их уязвимости для угроз безопасности;
- повышение эффективности государственного контроля и надзора за соблюдением предпринимателями сферы туризма требований в области обеспечения безопасности туризма (градостроительные, санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования, требования в области охраны окружающей среды, качества и безопасности пищевых продуктов, безопасности дорожного движения и др.) с учетом специфики отдельных видов туризма;

- разработка критериев и методов оценки эффективности локальных систем и средств обеспечения безопасности туризма, а также осуществление сертификации этих систем и средств;
- внедрение в практику туристской деятельности и государственного управления в сфере туризма основных принципов, разработанной при участии Всемирной туристской организации и Международной организации гражданской авиации Стратегии «S.A.F.E.», направленной на усиление мер безопасности, с одновременным облегчением доступа граждан к туризму, ликвидацией избыточных и (или) несоразмерных туристских формальностей;
- развитие системы страхования рисков в сфере туризма, в том числе обязательного медицинского страхования граждан, выезжающих за рубеж;
- совершенствование медико-санитарных профилактических мероприятий для граждан, имеющих намерение совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний;
- содействие формированию инфраструктуры оказания иностранным туристам оперативной правовой, медицинской и иных видов неотложной помощи;
- обеспечение целевого финансирования консульских служб МИДа России для оказания помощи российским туристам за пределами территории Российской Федерации;
- содействие развитию общественных объединений и иных некоммерческих организаций, осуществляющих защиту прав и законных интересов туристов, предпринимателей и работников туристской индустрии, населения туристских территорий (районов, центров);
- привлечение к юридической ответственности должностных лиц, представителей власти, неправомерно ограничивающих доступ туристов к туристским ресурсам (включая особо охраняемые территории и объекты, находящиеся в государственной или муниципальной собственности), а также устанавливающих незаконные или явно обременительные финансовые сборы для туристов за право посещения данных туристских ресурсов;
- установление юридической ответственности должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, юридических лиц и граждан за несо-

блюдение требований безопасности туризма, а также привлечение виновных лиц и организаций к ответственности.

*Правоохранительные меры:*

- выявление, устранение и предупреждение причин и условий, порождающих правонарушения в сфере туризма, в том числе проведение анализа и оценки динамики преступности и правонарушений, связанных с туристами и туристскими территориями (районами, центрами);
- пресечение незаконной деятельности граждан и юридических лиц, использующих каналы туризма для террористических актов, транснациональных преступлений, осуществления разведывательной деятельности против Российской Федерации, легализации доходов, полученных преступным путем, незаконного оборота оружия, распространения наркотиков, торговли людьми, незаконной миграции, контрабанды валютных и культурных ценностей, драгоценных камней и металлов, эксплуатации несовершеннолетних;
- противодействие коррупции и организованной преступности в сфере туризма, преодоление криминализации туристской деятельности;
- координация на федеральном, региональном и местном уровнях деятельности органов исполнительной власти в сфере туризма, органов внутренних дел и органов безопасности по обеспечению безопасности туризма;
- создание в туристско-рекреационных особых экономических зонах, иных туристских территориях (районах, центрах) специальных подразделений (отделов и т. д.) правоохранительных органов для профилактики и пресечения правонарушений в сфере туризма;
- повышение уровня безопасности отдельных объектов туристской индустрии, усиление мер защиты и охраны на потенциально опасных объектах туристской индустрии.

*Экономические меры:*

- деbüroкратизация условий предпринимательской деятельности, развитие саморегулирования на туристском рынке;
- пресечение случаев нарушения прав и законных интересов предпринимателей, монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции на туристском рынке, привлечение к финансовой и иной юридической ответственности субъектов предпринимательской деятельности и иных лиц, нарушающих антимонопольное законодательство;

- повышение уровня правовой культуры предпринимателей сферы туризма, содействие развитию прогрессивных форм и методов защиты их прав и законных интересов, в том числе органами полиции, прокуратуры, антимонопольными органами, в третейских судах, арбитражных судах и судах общей юрисдикции;
- обеспечение безопасности предпринимательской деятельности в сфере туризма, государственная поддержка малого и среднего предпринимательства и их защита от экономической деятельности, направленной на монополизацию и недобросовестную конкуренцию;
- содействие повышению конкурентоспособности предпринимательской и иной экономической деятельности российских субъектов туристской индустрии на внутреннем и международном рынках, а также их социальной ответственности перед гражданами, обществом и государством;
- проведение необходимой протекционистской политики в отношении национальных производителей туристского продукта, продвижение и защита прав и законных интересов российских предпринимателей при осуществлении ими деятельности за рубежом;
- развитие конкуренции на рынке въездного и внутреннего туризма, создание правовых механизмов, способствующих ограничению роста цен (тарифов) на услуги российских организаций туристской индустрии (гостиницы, перевозчики, владельцы туристских ресурсов и др.);
- содействие разработке и принятию национальных стандартов предпринимательской деятельности в различных сферах туризма, стимулирование социально ответственной предпринимательской деятельности;
- проведение информационно-аналитических исследований в области безопасности предпринимательской деятельности в сфере туризма, прогнозирования и выявления внутренних и внешних источников опасности;
- разработка современных систем управления безопасностью и рисками в сфере предпринимательства, содействие обеспечению физической, информационно-психологической, социальной и других видов безопасности руководителей и работников субъектов туристской индустрии;
- изучение и внедрение в практику туристской деятельности положительного российского и зарубежного опыта обеспечения безопасности предпринимательской деятельности;

- развитие страхования рисков предпринимательской деятельности в сфере туризма;
- содействие сотрудничеству российских и иностранных предпринимателей, обмену опытом и лучшей практикой предпринимательской деятельности, в том числе по вопросам обеспечения безопасности туризма;
- вовлечение малочисленных народов России в выгодную для них туристскую деятельность, в том числе в области производства и реализации продукции народных художественных промыслов, развития объектов этнокультурного туризма.

*Меры информационного характера:*

- формирование системы статистического наблюдения и информационного обеспечения в области безопасности туризма, включая сбор, накопление, хранение, анализ и обработку необходимой информации, а также необходимые средства и способы доведения такой информации до заинтересованных лиц;
- распространение сведений о рисках и угрозах безопасности туризма в местах временного пребывания туристов, а также оперативное и своевременное их информирование о нежелательности въезда в иностранное государство, в котором серьезно затруднено принятие мер по защите граждан Российской Федерации и оказанию им покровительства со стороны Российской Федерации;
- содействие защите персональных данных туристов и иной охраняемой законом информации (данные о состоянии здоровья туриста и т. д.);
- поддержка деятельности средств массовой информации, направленной на обеспечение безопасности туризма, в том числе на объективное информирование населения об угрозах безопасности туризма, защиту общества от искаженной и недостоверной информации в сфере туризма;
- развитие сотрудничества органов государственной власти Российской Федерации, российских и зарубежных СМИ в области безопасности туризма;
- содействие доступу физических и юридических лиц к мировым информационным ресурсам в сфере туризма, глобальным информационным сетям;
- создание знаковой информационной туристской системы — системы обозначений, информационных указателей, графических символов, изображений в сфере туризма;

- создание на радио и телевидении цикла передач о различных аспектах туризма, его значения для экономического, социального, духовного возрождения России, развития культуры и образования, патриотического воспитания;
- создание информационных ресурсов в сети Интернет по вопросам развития туризма как эффективного способа консолидации российского общества, патриотического воспитания, духовного и иного развития общества.

*Социальные меры:*

- реализация в рамках туристской политики общего комплекса мер, направленных на сохранение жизни и здоровья человека, решение демографических проблем, искоренение бедности, изменение структуры потребления и уменьшение дифференциаций в доходах населения посредством развития устойчивого и ответственного туризма в Российской Федерации;
- принятие правовых, организационных, финансовых и иных мер по развитию социального туризма (семейный туризм, туризм с участием инвалидов и пожилых граждан, детей и молодежи и других граждан, нуждающихся в социальной помощи), включая систему социальных («отпускных») чеков и иных льгот для работодателей, финансирующих отдых своих работников на территории Российской Федерации, с учетом особенностей обеспечения безопасности данных категорий граждан;
- создание специализированных социальных туристских продуктов, содержанием которых являются изучение и знакомство с историческим прошлым России, ее традициями, культурой, языками народов России, традиционными религиями, успехами в социально-экономическом, техническом и ином развитии, ролью и значением России в современном мире, а также распространение данных туристских продуктов среди широкого круга россиян, особенно детей и молодежи;
- развитие инфраструктуры и создание условий для путешествий инвалидов и пожилых людей;
- обеспечение соблюдения туристами правил, обычаев, верований местного населения, в том числе посредством проведения информационно-разъяснительной работы;
- содействие верующим туристам в создании условий для исповедания и участия в религиозных обрядах и церемониях в процессе путешествий;
- финансовое обеспечение гарантий коренных малочисленных народов России, в том числе их социально-экономического и

культурного развития, защиты их исконной среды обитания, традиционных образа жизни, хозяйствования и промыслов;

- принятие мер по государственной поддержке туризма с участием российских соотечественников, проживающих за рубежом;
- содействие формированию отраслевых профсоюзов работников туристской индустрии с целью защиты прав и законных интересов данных категорий работников;
- проведение правовых, социально-экономических, организационно-технических, санитарно-гигиенических, лечебно-профилактических, реабилитационных и иных мероприятий по обеспечению безопасных для человека условий труда на предприятиях туристской индустрии посредством выполнения (соблюдения) санитарных требований к производственным процессам и технологическому оборудованию, организации рабочих мест, коллективным и индивидуальным средствам защиты работников, режиму труда, отдыха и бытовому обслуживанию работников;
- противодействие эксплуатации, дискриминации в сфере туризма несовершеннолетних работников, в том числе использованию их в целях наживы, порнографии и сексуальной эксплуатации;
- содействие принятию субъектами туристской индустрии кодексов этики, отрицающих эксплуатацию несовершеннолетних в сфере туристской индустрии.

*Меры в области экологической безопасности, охраны окружающей среды и туристских ресурсов:*

- реализация концепции устойчивого развития в Российской Федерации, в том числе посредством ее пропаганды и создания соответствующей системы воспитания и обучения;
- экологизация экономической деятельности в сфере туризма в рамках институциональных и структурных преобразований, позволяющих обеспечить становление новой модели хозяйствования и широкое распространение экологически ориентированных методов управления туризмом; стимулирование поступления в Россию экологически ориентированных зарубежных инвестиций;
- создание благоприятных экономических и иных условий для развития тех форм и видов туризма, которые позволяют экономить редкие и ценные природные ресурсы, особенно воду и энергию, а также в максимально возможной степени избегать образования отходов;



- перевод трудоемких, энерго- и ресурсоемких производств в более прогрессивные и высокотехнологичные формы с учетом мирового опыта, ограничение концентрации опасных и вредных производств на туристских территориях (в районах, центрах);
- развитие системы мониторинга за состоянием окружающей среды на туристских территориях (в районах, центрах) и контроля за источниками загрязнения;
- оценка хозяйственной емкости локальных и региональных туристских (эко) систем страны, определение допустимого антропогенного воздействия на них;
- сглаживание сезонности, содействие более равномерному распределению потоков туристов и посетителей во времени и пространстве, особенно в период массового проведения оплачиваемых отпусков и школьных каникул;
- создание условий для формирования на туристских территориях (в районах, центрах), в наиболее популярных среди туристов местах отдыха дополнительных мощностей туристской индустрии и инфраструктуры, способных в «горячий сезон» организовать прием и обслуживание значительных потоков туристов без угрозы причинения вреда окружающей среде и санитарно-эпидемиологическому благополучию туристов и местного населения;
- развитие сельскохозяйственного производства, обеспечивающего продуктами туристские территории (центры, районы) на основе экологически прогрессивных агротехнологий, адаптированных к местным условиям;
- совершенствование эколого-туристской просветительской деятельности и системы непрерывного экологического образования для формирования у туристов, предпринимателей, местного населения бережного отношения к природному и культурному наследию;
- реализация государственного контроля и надзора за градостроительной деятельностью предпринимателей сферы туризма, содействие общественному контролю в данной сфере;
- создание условий для участия местного населения в подготовке и реализации планов и проектов и иных решений в области развития местной туристской индустрии (обсуждение градостроительной документации, внесение в нее предложений, участие в собраниях (сходах) граждан, участие в общественных слушаниях и др.);

- планирование градостроительной деятельности на туристских территориях (в районах, центрах) с учетом соблюдения интересов туризма; содействие проведению независимых (общественных) экспертиз, предметом которых является оценка соответствия намечаемой предпринимательской и иной экономической деятельности интересам устойчивого развития туризма, а также определение социально-экономических и иных последствий реализации объекта экспертизы для туристской привлекательности и экономического развития принимающих туристов регионов, культурной самобытности их населения, исторического и архитектурного облика городов и населенных пунктов, объектов культурного и природного наследия;
- реализация механизма возмещения вреда, причиненного здоровью и имуществу населения туристских территорий (районов) в результате нарушения законодательства Российской Федерации предпринимателями сферы туризма, а также туристами;
- создание условий для направления финансовых средств, получаемых благодаря посещениям туристами объектов и памятников культуры, на их поддержание, охрану, улучшение и реставрацию;
- организация международного партнерства по решению проблем перехода к устойчивому развитию туризма; активное участие в международных научных программах по проблемам устойчивого развития и в разработке мер, способствующих нормализации антропогенного воздействия на биосферу.

*Меры научного и образовательного характера:*

- развитие научно-практических основ обеспечения безопасности туризма с учетом современной геополитической ситуации, условий социально-экономического, культурного, экологического развития России, роли и значения туризма в мире;
- подготовка научно обоснованных прогнозов изменения внутренних и внешних условий и факторов, влияющих на состояние безопасности туризма, организация научных и прикладных исследований в области обеспечения безопасности туризма;
- создание единой системы профессиональной подготовки и переподготовки (повышения квалификации) персонала (руководителей и специалистов органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий туристской индустрии) в области обеспечения безопасности туризма, а также для работы в условиях кризисных (через Китайскую Республику)

134018

- создание условий для повышения туристского сознания (идеологии гостеприимства) населения туристских территорий (районов);
- повышение культуры безопасности всех участников туристского процесса;
- разработка и распространение научных и учебных пособий, проведение конференций по основным проблемам обеспечения безопасности туризма;
- расширение взаимодействия с международными и зарубежными органами и организациями при решении научно-технических, образовательных вопросов обеспечения безопасности туризма.

На рис. 1.4 показано, что система безопасности туризма является составной частью системы управления туризмом, а также частью общей системы безопасности Российской Федерации. Кроме того, система безопасности туризма в нашей стране замыкается на международную систему безопасности туризма, элементами которой являются системы безопасности туризма различных государств и регионов мира.



Рис. 1.4. Интеграция национальной и международной систем безопасности туризма

### 1.3. Мировой опыт обеспечения безопасности туризма

Целый ряд международных организаций занимается вопросами, связанными с безопасностью и защитой туристов.

ИКАО, ИАТА, АСИ (Международная организация гражданской авиации, Международный совет аэропортов) занимаются безопасностью гражданской авиации и аэропортов от актов незаконного вмешательства. Одной из важнейших задач в обеспечении безопасности является 100%-ная проверка сдаваемого багажа. В конвенции о международной гражданской авиации указывается, что каждое договаривающееся государство должно принять меры для обеспечения проверки сдаваемого багажа до того, как он будет размещен на борту летательного аппарата. Главными проблемами являются надежность современных систем в плане автоматической 100%-ной проверки и их стоимость, которая может достигать в крупном аэропорту сотен миллионов долларов. Возможно, что эти расходы должны совместно брать на себя правительства, эксплуатанты аэропортов и авиакомпании. Так как пока еще невозможно во всех случаях обеспечить автоматическую 100 %-ную проверку, предлагается предусматривать параллельные системы проверки по требованию, системы выборочной проверки, а также системы идентификации пассажирами их багажа у трапа самолета перед вылетом.

ИАТА реализует в настоящее время свою «Стратегию безопасности». Она предусматривает такие программы, как инспекции безопасности, обмен опытом среди авиакомпаний, которые выводят обеспечение безопасности за рамки коммерческой конкуренции и разрабатывают «соглашения об альянсах» по вопросам безопасности с партнерскими организациями [39].

Международная организация уголовной полиции (ИСОП — Интерпол) помогает бороться с терроризмом, в том числе в плане его последствий для туризма. Интерпол сотрудничал с ВТО при проведении двух региональных семинаров в 1997 г. (Африка и Европа) по безопасности в области туризма. При этом работа Интерпола в этой области носит полностью автономный и независимый характер.

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) имеет важнейшее значение для обеспечения защиты путешественников от инфекционных заболеваний (обязательные, рекомендуемые и желательные прививки) и как разработчик стандартов здравоохранения в туристских центрах.

Международные медико-санитарные правила ВОЗ действуют с 1951 г., периодически в них вносятся необходимые изменения и поправки (1969, 1972, 1981). Переработанные «Международные медицинские правила» стали основой для обязательного международного уведомления о новых, возникающих и вновь появляющихся заболеваниях, которые могут распространяться по миру благодаря путешествиям.

ВОЗ имеет рабочие соглашения с ВТО, в соответствии с которыми текущая информация о формальностях, связанных с прохождением санитарного контроля, публикуется в ежегодном издании ВТО «Зарубежный туризм и пограничные формальности». ВТО в сотрудничестве с ВОЗ выпустила документ туристской политики «Медицинская информация и формальности при международных путешествиях» (1995). В этой брошюре организаторам путешествий и организациям, владеющим туристской информацией, предлагается предоставлять информацию медицинского характера и использовать медицинскую страховку при поездках. ВТО и ВОЗ также организовали ряд курсов и конференций по гигиене питания, предназначенных для туристского сектора.

Неоценим вклад ВОЗ в развитие безопасных турцентров — «Безопасных сообществ» ВОЗ. С 1989 г. ВОЗ оказывает поддержку проектам создания безопасных сообществ по всему миру. В настоящее время в данную систему входят населенные пункты в Аргентине, Канаде, Дании, Индии, Швеции, Таиланде, Великобритании и США. Главная цель программы ВОЗ по реализации проекта «Безопасные сообщества» — предупреждение несчастных случаев и насилия, минимизация их воздействия на здоровье и качество жизни местного населения турцентров.

ВОЗ выпускает:

- «Требования к свидетельству о прививках при поездке за границу», которые являются практическим руководством для туристских организаций и самих туристов;
- «Эпидемиологический ежегодник» и рекомендации, призванные уменьшить возможность распространения опасных инфекций, в том числе через туризм.

Всемирная таможенная организация (WCO) имеет важнейшее значение для борьбы с незаконным оборотом и контрабандой запрещенных предметов при международных путешествиях. Ее деятельность способствует предотвращению преступности в сфере туризма.

Европейская комиссия (ЕК). Европейская директива по комплексным турам (1990 г.) обязует организатора поездок предоставлять

информацию о медицинских формальностях, а также другие сведения о месте назначения. Благодаря этому инструменту и национальным законодательствам правительства ряда европейских стран обязуют туроператоров и турагентства использовать свои сети для распространения «правительственных предупреждений» в отношении отдельных туристских направлений, которые представляют собой риск для граждан соответствующей страны.

Принятое странами ЕС Шенгенское соглашение продемонстрировало возможность создания единого безопасного пространства на территории многих государств для туристской деятельности.

Недавно Европейский союз выдвинул инициативу об издании раз в два года «Доклада о безопасности на транспорте в Европе», который будет охватывать автодорожный, железнодорожный, водный и воздушный транспорт в Европе.

В Страсбурге создан единый компьютерный банк данных по учету и контролю за въезжающими иностранцами в страны ЕС. В этот постоянно обновляемый единый для ЕС список «нежелательных лиц» закладываются полные данные на иностранцев, нарушивших паспортный и визовый режим, правила пребывания в стране, совершивших какие-либо противоправные деяния и т. д. Таким лицам въезд в страны ЕС может быть запрещен на срок до 10 лет в зависимости от серьезности правонарушения и основания для закрытия въезда.

Совет Европейского союза наделен правом внесения изменений в перечень государств, туристы которых должны въезжать в страны ЕС по визам, причем первоначально такое решение принималось только единогласно, а с 1 января 1996 г. уже большинством в  $\frac{2}{3}$  голосов. Поэтому чем меньше будет нарушений со стороны российских турфирм при оформлении поездки и со стороны самих туристов в процессе турпоездки в европейские страны (а таких нарушений пока еще достаточно), тем больше вероятность того, что Российская Федерация попадет в число тех, кто имеет упрощенные формальности для въезда в европейские страны.

Международная гостинично-ресторанная ассоциация (IH&RA) работает над усовершенствованием стандартов безопасности в заведениях, принадлежащих ее организациям-членам, а также в гостиничной индустрии в целом. Эта работа идет дальше обычной противопожарной защиты, которая тем не менее остается в повестке дня.

Среди важнейших международных правовых актов в сфере безопасности туризма можно назвать следующие: Манильская декларация по мировому туризму от 10 октября 1980 г.; Резолюция шестой Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации (ВТО)

(София), которой были приняты Хартия туризма и Кодекс туриста от 26 сентября 1985 г.; Гагская декларация межпарламентской конференции по туризму (10—14 апреля 1989 г., Гаага); Резолюция девятой Генеральной ассамблеи ВТО (Буэнос-Айрес), касающаяся упрощения поездок, а также безопасности и защиты туристов от 4 октября 1991 г.; Резолюция одиннадцатой Генеральной ассамблеи ВТО (Каир) от 22 октября 1995 г. о предотвращении организованного секс-туризма; Стокгольмская декларация от 28 августа 1996 г. по борьбе с сексуальной эксплуатацией детей в коммерческих целях; Манильская декларация по социальному воздействию туризма от 22 мая 1997 г.; Сеульская декларация «Мир и туризм» (принята на 14-й Генеральной ассамблее Всемирной туристской организации 27 сентября, г. Сеул, Южная Корея); Инициатива «Группы восьми» по безопасному и упрощенному порядку международных поездок (SAFTI) (Си-Айленд, 11 июня 2004 г.).

Еще в 1980 г. в Манильской декларации по мировому туризму отмечалось, что «туристы обладают основным правом человека на путешествия в безопасности». С 1990 г. безопасность туризма включена в программу работы ВТО в качестве постоянного направления деятельности, которое охватывает проведение семинаров и курсов, выпуск публикаций и сотрудничество с другими межправительственными организациями.

9—11 июня 1995 г. в шведском городе Эстерсунде под эгидой ВТО проведена I международная конференция по безопасности туризма и уменьшению риска при путешествиях. В конференции приняли участие представители национальных туристских администраций США, Великобритании, Франции, ФРГ, Канады, Израиля, Испании, Австрии и других государств, а также туристских ассоциаций, исследовательских и учебных заведений сферы туризма и крупных турфирм. Помимо того, официально участвовали представители Интерпола, Европейского туристского исследовательского центра, туристской и авиационной полиции Аргентины, службы безопасности туризма Канады, министерства МВД Словении и других организаций. Причем на конференции четко прослеживалась мысль, что в данной сфере основа успеха заключается именно в постоянном взаимодействии туристского сектора с соответствующими службами и структурами государства.

Основной целью конференции являлось рассмотрение вопросов безопасности туризма и уменьшение риска при путешествиях, выработка взаимоприемлемых и согласованных вариантов решения проблем данной сферы. Рассмотрены вопросы своевременного и посто-

янного обмена информацией между странами, национальными туристскими администрациями и другими учреждениями сферы и координации ответственности правительств и государств в туризме, качественной взаимопомощи в устранении проблем на пути развития международного туризма. Конференция показала роль средств массовой информации в развитии туризма и повышении его безопасности.

В ходе конференции отмечено, что безопасность туризма и уменьшение риска при путешествиях включают более широкий спектр проблем, таких как несчастные случаи, заболевания, эпидемии, СПИД, терроризм; военные осложнения и перевороты, пиратство, криминальные ситуации и преступность, распространение наркотиков, радиоактивное и иное заражение местности, проституция, вандализм и любые формы насилия. Рассмотрение всевозможных рисков, относящихся к туристам, местным жителям, турфирмам и индустрии туризма в целом, должно быть комплексным. Одновременно подчеркнуто, что главная роль в обеспечении безопасности туризма и уменьшении риска при путешествиях возлагается прежде всего на государственные органы и национальные туристские администрации, которые, в свою очередь, должны обеспечить соответствующий уровень взаимодействия и координацию работы со всеми участниками туристского процесса.

Конференция приняла Эстерсундскую декларацию по безопасности туризма и уменьшению риска при путешествиях.

ВТО подготовила ряд документов, относящихся к защите туристов: «Рекомендуемые меры по безопасности в области туризма» (1991). Это инструмент туристской политики, предназначенный в основном для правительств; «Медицинская информация и формальности при международных путешествиях» (1995); «Защита и безопасность туристов — практические меры для туристских центров» (1996). В этой публикации излагаются сферы компетенции центральных и местных органов, подходы к защите туристов со стороны туристского сектора, а также содержится информация, связанная с защитой и безопасностью туристов.

Международное сообщество ожидает, что при ВТО будет создана служба, содействующая решению имеющихся проблем безопасности в сфере туризма. Перед Международной оперативной группой по обеспечению безопасности и защиты туристов (так предполагается назвать вышеупомянутую службу) будут поставлены следующие цели:

1) удовлетворение специфических потребностей стран в области безопасности и защиты туристов;

2) определение и толкование базовых критериев «безопасного туристского центра»;

3) разработка повестки дня и механизма срочных консультаций в отношении рекомендаций и предупреждений по безопасности и защите туристов на международном уровне;

4) содействие, спонсорство и контроль за своевременным выявлением проблем в области безопасности и защиты туристов;

5) борьба с преступностью в сфере туризма;

6) определение задач исследовательской деятельности в области безопасности и защиты туристов.

Членство в оперативной группе будет добровольным. Секретариат должен сотрудничать с экспертами, странами, организациями индустрии туризма и другими заинтересованными международными организациями. Это показывает усиление внимания со стороны крупнейших международных организаций к вопросам безопасности туризма.

Безопасность туризма и уменьшение рисков при путешествиях касаются широкого круга проблем, в том числе создания специальной полицейской службы — туристской полиции — в целях защиты путешественников, проверки безопасности туристских заведений и наличия у них лицензий и сертификатов, организации работы линий связи срочной помощи, приема жалоб туристов, охраны памятников, окружающей среды, борьбы с наркотиками и проституцией. Туристская полиция существует практически во всех странах, где туризм активно развит: в Египте, Турции, Таиланде, в Индии, Италии, Греции и многих других странах. В России регулярно обсуждаются планы создания подобной службы в Москве, Санкт-Петербурге, Сочи и других городах, привлекательных для туристов. Сотрудники туристской полиции, при условии знания иностранных языков, могли бы существенно облегчить участь туристов в многолюдных российских мегаполисах, плохо приспособленных для ориентации иностранцев.

Перейдем от рассмотрения общих системных принципов организации безопасной деятельности всех участников туррынка на национальном и международном уровнях к микроуровню туристского предприятия.

### Контрольные вопросы

1. Какие факторы риска можно отнести к специфическим для туристского бизнеса?



2. Какие органы государственного управления РФ ответственны за обеспечение безопасности туризма?
3. Каковы цели и задачи государственной политики в области безопасности туризма?
4. Как национальная система безопасности туризма интегрирована в аналогичную международную систему?
5. Каким образом осуществляется работа международных организаций по обеспечению безопасности туризма?

## Глава 2

# ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРБИЗНЕСА

---

### 2.1. Организационно-правовая форма туристского предприятия как основа предпринимательской безопасности

Основными объектами предпринимательской безопасности являются: личность предпринимателя, руководителя и ведущих сотрудников организации, безопасность всего персонала, сохранность имущества предприятия, сохранение коммерческой тайны, контроль над делом. Вопросы обеспечения предпринимательской безопасности в турбизнесе освещены слабо и требуют дополнительных пояснений.

Предпринимательская деятельность начинается с момента создания нового бизнеса, и именно в этот момент закладывается основа дальнейшей работы и, одновременно, фундамент будущих проблем.

Выбор организационно-правовой формы (ОПФ) для ведения бизнеса является наиболее ответственным из начальных шагов предпринимателя.

Если вы хотите открыть свое дело, заниматься предпринимательской деятельностью в сфере туризма и гостеприимства, вам необходимо оформить свой юридический статус — зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя (ИП) либо создать юридическое лицо.

В некоторых случаях можно вести деятельность без регистрации. Регистрироваться как ИП или создавать юридическое лицо не нужно в том случае, если деятельность не является предпринимательской.

Предпринимательская деятельность — это самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке (абз. 3 п. 1 ст. 2 ГК РФ).

Деятельность не будет считаться предпринимательской в следующих случаях:

- если вы работаете в качестве наемного работника туристской организации по трудовому договору;
- если деятельность не связана с извлечением прибыли (например, благотворительная, социальная, культурная и т.п. деятельность, главным условием которой является отсутствие систематического извлечения прибыли);
- если деятельность связана с извлечением прибыли (вы выполнили работы или оказали услуги в сфере туризма, например, сдали туристам в аренду собственное жилье, привезли туристов из аэропорта, провели экскурсию, накормили гостей за скромную плату и т. п.), но такая деятельность носит разовый, несистематический характер.

Нельзя вести предпринимательскую деятельность без регистрации, за что законом предусмотрена административная и уголовная ответственность.

Предпринимательскую деятельность можно вести в следующих организационно-правовых формах: в качестве индивидуального предпринимателя (ИП) или создав организацию (юридическое лицо). Юридические лица создаются в форме коммерческих и некоммерческих организаций.

Для того чтобы определиться, стоит ли регистрироваться в качестве ИП или создать свою организацию, став ее учредителем, необходимо сравнить особенности этих организационно-правовых форм, оценить их плюсы и минусы. Основными критериями выбора организационно-правовой формы будет выгода с точки зрения налогообложения, простота ведения учета, распределение рисков и ответственности учредителей, а также особенности управления.

### 1. Налогообложение

При выборе ОПФ налогообложение является одним из основных критериев. В табл. 2.1 приведен сравнительный анализ преимуществ индивидуального предпринимательства и юридического лица.

**Таблица 2.1. Особенности налогообложения индивидуального предпринимателя и юридического лица**

Индивидуальный предприниматель (ИД)	Юридическое лицо и его учредители
<b>Общий налоговый режим</b>	
Основные налоги и взносы, уплачиваемые ИП	Основные налоги и взносы, уплачиваемые организацией
<p>Налог на добавленную стоимость.            Налог на доходы физических лиц.            Акцизы.            Единый социальный налог.            Налог на имущество физических лиц.            Налог с продаж.            Страховые взносы в Пенсионный фонд РФ.            Взносы в Фонд социального страхования РФ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• на социальное страхование от несчастных случаев;</li> <li>• на социальное страхование на случай временной нетрудоспособности</li> </ul>	<p>Налог на добавленную стоимость.            Налог на прибыль организаций.            Акцизы.            Единый социальный налог.            Налог на имущество предприятий.            Налог с продаж.            Страховые взносы в Пенсионный фонд РФ.            Взносы в Фонд социального страхования РФ на социальное страхование от несчастных случаев</p>
<b>Налогообложение при формировании прибыли</b>	
Доходы ИП облагаются налогом на доходы физических лиц	Прибыль организации облагается налогом на прибыль организаций
Налоговая база по НДФЛ определяется как денежное выражение доходов ИП, подлежащих налогообложению, уменьшенных на сумму налоговых вычетов	Налоговой базой по налогу на прибыль является прибыль организации (доходы, уменьшенные на величину расходов)
Общая налоговая ставка по данному налогу составляет 13 % (п. 1 ст. 224 НК РФ)	Общая налоговая ставка по данному налогу составляет 24 % (абз. 1 п. 1 ст. 284 НК РФ)
<b>Налогообложение при распределении прибыли</b>	
У ИП прибыль, оставшаяся после уплаты налогов, поступает в его распоряжение и используется им по своему усмотрению	Чистая прибыль организации после уплаты налога на прибыль распределяется между учредителями. Однако суммы, поступившие учредителям в виде дивидендов, будут облагаться налогом на доходы физических лиц в размере 6 % (п. 4 ст. 224 НК РФ)
<b>Упрощенная система налогообложения</b>	
На упрощенную систему налогообложения могут перейти как ИП, так и организации (при соблюдении предусмотренных законом требований)	

Вывод: при налогообложении прибыль положение ИП более выгодно, чем положение организации, так как ставка налога для ИП значительно ниже. Однако следует учитывать, что у ИП и организации по-разному формируется налогооблагаемая база: у ИП это доход минус налоговые вычеты, а у организации — доходы минус расходы, поэтому в каждом конкретном случае необходимо производить точный расчет с учетом вида и масштабов деятельности. При распределении прибыли положение ИП также более выгодно, чем положение учредителей организации. При распределении прибыли организации между учредителями будет возникать двойное налогообложение. После уплаты налога на прибыль самой организацией учредители уплатят налог на доходы с полученных дивидендов, поэтому конечная сумма, полученная учредителями организации, будет меньше, чем чистый доход ИП.

## 2. Учет и отчетность

Затраты на ведение бухгалтерского учета, составление отчетности и представление ее в государственные органы могут быть довольно обременительны. В зависимости от ОПФ эти издержки можно оптимизировать.

ИП не ведет бухгалтерский учет, а ведет учет доходов и расходов и хозяйственных операций в соответствии с приказом Минфина РФ и МНС РФ от 13.08.2002 г. № 86н/БГ-3-04/430 «Об утверждении Порядка учета доходов и расходов и хозяйственных операций для индивидуальных предпринимателей». ИП представляет налоговую и статистическую отчетность в порядке, установленном законодательством. Организация же обязана вести бухгалтерский учет и представляет отчетность в соответствии с Федеральным законом от 21.11.1996 г. № 129-ФЗ «О бухгалтерском учете» и приказом Минфина РФ от 29.07.1998 г. № 34н «Об утверждении Положения по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации». Помимо бухгалтерской отчетности организация представляет налоговую и статистическую отчетность в порядке, установленном законодательством. Если организация применяет упрощенную систему налогообложения, то она освобождается от обязанности ведения бухгалтерского учета (п. 3 ст. 4 ФЗ от 21.11.1996 г. № 129-ФЗ). При этом такая организация должна вести учет основных средств и нематериальных активов (п. 3 ст. 4 ФЗ от 21.11.1996 г. № 129-ФЗ).

**Вывод:** ведение учета ИП проще, чем ведение бухгалтерского учета организацией, поэтому ИП несет меньшие издержки. В то же вре-

мя организация, применяющая упрощенную систему налогообложения, также не ведет бухгалтерский учет.

### 3. Ответственность

При выборе ОПФ важно оценить пределы ответственности, сравнить риски ПБОЮЛ и учредителей юридического лица в случаях обращения взыскания по долгам перед контрагентами, привлечения к налоговой, административной и уголовной ответственности (табл. 2.2).

**Вывод:** если предприниматель хочет ограничить свою ответственность, то при выборе ОПФ для него будет важна максимальная имущественная защищенность, ограниченная ответственность по долгам от предпринимательской деятельности. В этом случае статус ИП не подходит, более удобно создать организацию в форме ООО или ЗАО.

В случае, если учредитель организации предполагает одновременно стать ее генеральным директором, следует обратить внимание на то, что законодательством предусмотрена административная и уголовная ответственность должностных лиц организации, поэтому, например, генеральный директор может быть привлечен к ответственности за налоговые правонарушения, совершенные им в рамках его деятельности как руководителя организации. Если же учредитель не занимает должности в органах юридического лица, на него такая ответственность не распространяется.

### 4. Управление и контроль

Существенным вопросом является возможность для ПБОЮЛ и учредителей юридического лица самостоятельно принимать решения по всем вопросам деятельности, а также возможность делегировать часть полномочий по принятию решений другим лицам, оставив за собой принятие наиболее важных решений.

**Вывод:** если для предпринимателя важно единолично управлять собственными делами, самостоятельно принимать все решения, то подходящими ОПФ будут либо индивидуальный предприниматель, либо организация с простой структурой органов управления (один учредитель, который одновременно является руководителем). Если предпринимателю нужно, чтобы его функции ограничивались лишь принятием наиболее важных решений, осуществлением общего контроля, а полномочия по реализации текущих задач могли бы передаваться специально назначенному лицу, то наиболее подходящей ОПФ будет организация с высшим органом управления и исполнительным органом.

Таблица 2.2. Ответственность индивидуального предпринимателя и юридического лица

Индивидуальный предприниматель	Юридическое лицо и его учредители
<b>Имущественная ответственность</b>	
<p>ИП отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом (ст. 24 ГК РФ). Исключение составляет имущество, на которое в соответствии с законом не может быть обращено взыскание (ст. 446 ГПК РФ)</p>	<p>Сама организация несет ответственность по обязательствам своим имуществом. Что касается ответственности учредителей, то в зависимости от ОПФ юридического лица ответственность учредителей может быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• субсидиарной (в этом случае при недостаточности имущества организации взыскание может быть обращено на имущество учредителей) — например, в производственном кооперативе;</li> <li>• ограниченной (в этом случае учредители не несут ответственность по долгам организации и теряют лишь стоимость внесенного вклада) — например, в ООО и АО</li> </ul>
<b>Налоговая ответственность</b>	
<p>ИП может нести ответственность за налоговые правонарушения</p>	<p>Учредители не несут ответственность за налоговые правонарушения, совершенные организацией. Налоговую ответственность несет сама организация</p>
<b>Административная ответственность</b>	
<p>ИП может нести административную ответственность за правонарушения, предусмотренные КоАП РФ и иными нормативными актами. При этом за правонарушения, предусмотренные КоАП РФ, ИП несут ответственность как должностные лица</p>	<p>Учредители не несут административную ответственность за правонарушения, совершенные организацией (если только в их действиях нет самостоятельного правонарушения). Административную ответственность в соответствии с КоАП РФ может нести как сама организация, так и ее должностные лица (генеральный директор, главный бухгалтер и т. п.)</p>
<b>Уголовная ответственность</b>	
<p>ИП может нести ответственность за преступления, предусмотренные УК РФ</p>	<p>Учредители и должностные лица ООО могут нести ответственность, если их действия образуют состав преступления, предусмотренного УК РФ. Организация не несет уголовную ответственность</p>

Таблица 2.3. Сравнение возможностей контроля ИП и юридического лица

Индивидуальный предприниматель	Юридическое лицо и его учредители
<b>1. Возможность принимать все решения самостоятельно</b>	
Управление и контроль, включая принятие всех текущих решений, ИП осуществляет самостоятельно	В организации существует система органов управления, причем она может быть как самой простой (1 учредитель, который сам осуществляет функции генерального директора), так и более сложной (общее собрание участников, совет директоров, правление, генеральный директор, ревизионная комиссия). Учредитель может самостоятельно принимать решения по всем вопросам в организации с простой системой органов управления (один учредитель, который одновременно является руководителем организации)
<b>2. Возможность делегировать часть полномочий по принятию решений иному лицу, оставив за собой принятие наиболее важных решений</b>	
ИП может делегировать полномочия по заключению тех или иных сделок любому лицу, но лишь на основании доверенности или договора поручения	Учредители осуществляют управление и контроль над деятельностью организации, например, посредством участия в высшем органе управления (так, в ООО это общее собрание участников). Руководство текущей деятельностью (заключение договоров, найм персонала и т. п.) осуществляет исполнительный орган — генеральный директор

Подведя итоги, можно выделить следующие плюсы и минусы при выборе между ИП и организацией (табл. 2.4).

Кроме того, нужно помнить, что в отличие от турагентской, туроператорской деятельностью может заниматься исключительно юридическое лицо. Если в Вашем случае выгоднее создание организации, необходимо определить, какая организация подходит наилучшим образом. Для этого необходимо сравнить особенности *коммерческих* и *некоммерческих* организаций.

Для коммерческих организаций целью деятельности является извлечение прибыли. Для некоммерческих организаций извлечение прибыли не является основной целью. По общему правилу некоммерческая организация создается для достижения социальных, благотворительных, культурных, образовательных, научных и управленческих целей, в целях охраны здоровья граждан, развития физической

Таблица 2.4

	Индивидуальный предприниматель	Юридическое лицо и его учредители
<b>Достоинства</b>	Более низкая ставка налога на доходы. Более простая система учета и отчетности. Возможность самостоятельно принимать решения в рамках своей деятельности	В зависимости от ОПФ организации ответственность учредителей по ее долгам может быть либо субсидиарной, либо ограниченной (например, учредители ООО и АО не несут ответственность по обязательствам организации). Отсутствие налоговой и административной ответственности учредителей за правонарушения, совершенные организацией. Возможность принимать наиболее важные решения в рамках деятельности организации, а решение текущих вопросов делегировать руководителю организации
<b>Недостатки</b>	Полная имущественная ответственность по своим обязательствам. Налоговая, административная и уголовная ответственность за нарушения в процессе предпринимательской деятельности	Двойное налогообложение при распределении между учредителями прибыли, полученной организацией. Сложная система бухгалтерского учета и отчетности в организации (за исключением организаций, применяющих УСН)

культуры и спорта, удовлетворения духовных и иных нематериальных потребностей граждан, защиты прав, законных интересов граждан и организаций, разрешения споров и конфликтов, оказания юридической помощи, а также в иных целях, направленных на достижение общественных благ. Исключением является потребительский кооператив; он создается для осуществления торговой, заготовительной, производственной и иной деятельности в целях удовлетворения материальных и иных потребностей членов кооператива.

Коммерческая же организация может осуществлять любые виды деятельности, кроме прямо запрещенных законом. Кроме того, коммерческая организация может заниматься деятельностью, которая прямо не предусмотрена ее учредительными документами.

Некоммерческая организация может осуществлять только виды деятельности, соответствующие целям, ради которых она создана и



которые предусмотрены ее учредительными документами. На практике виды деятельности некоммерческой организации достаточно разнообразны — главное, чтобы они соответствовали уставным целям. Например, некоммерческая организация может заниматься образовательной деятельностью (в том числе платной), предоставлением экскурсионных услуг, проведением походов с целью ознакомления с ландшафтными и культурными достопримечательностями, производством (сувениров, карт, путеводителей, печатных изданий для туристов, обучающих программ) и т. п.

Для осуществления некоторых видов деятельности необходимо создать некоммерческую организацию в определенных ОПФ, например: благотворительные организации создаются в форме общественной организации (объединения), фонда или учреждения; образовательные организации в сфере туризма могут создаваться в форме негосударственных образовательных учреждений и автономных некоммерческих организаций.

Коммерческая организация создается в целях извлечения прибыли, которая распределяется между учредителями. Прибыль же некоммерческих организаций не подлежит распоряжению учредителями и должна быть направлена на осуществление уставных целей. Это не запрещает некоммерческим организациям иметь свободные финансовые средства и создавать резервные и целевые фонды, а учредители некоммерческих организаций могут получать доход от трудовой деятельности или пользоваться ее продукцией и услугами.

Кроме того, при выборе ОПФ учредителям необходимо оценить степень ответственности, а следовательно, и рисков, которую они могут нести по долгам созданной ими организации. Ответственность учредителей (участников) общества с ограниченной ответственностью (ООО) и акционерного общества (АО) ограниченная. Участники ООО и акционеры АО не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Ответственность учредителей (участников) производственного кооператива субсидиарная (в случае недостаточности имущества кооператива ответственность возлагается на его членов).

Такие ОПФ коммерческих организаций, как полные и командитные товарищества, общества с дополнительной ответственностью, практически не используются из-за менее выгодного положения учредителей, которые могут нести дополнительную (субсидиарную) ответственность, в случае если имущества организации недостаточно для покрытия ее долгов. Индивидуальный же предпри-

ниматель отвечает по долгам бизнеса всем принадлежащим ему имуществом.

С точки зрения степени ответственности в наиболее выгодном положении находятся учредители (участники) ООО, АО, а также тех некоммерческих организаций, для которых законом и учредительными документами не предусмотрена субсидиарная ответственность учредителей (фонд, некоммерческое партнерство, автономная некоммерческая организация). Учредители (участники) коммерческих и некоммерческих организаций, для которых законом и учредительными документами предусмотрена субсидиарная ответственность, несут большие риски, так как в случае недостаточности имущества организации взыскание может быть наложено на имущество учредителей (участников).

Таким образом, мы приходим к выводу, что наиболее выгодной формой коммерческой деятельности с позиций ограничения ответственности предпринимателя и свободы выбора стратегии использования имущества является создание ООО и АО (может быть открытое или закрытое акционерное общество — ОАО или ЗАО). Турфирмы обычно создаются в форме ООО, а гостиницы в форме АО, так как требуют привлечения значительного стартового капитала.

Правовой статус ООО и ЗАО практически совпадает, так как обе эти ОПФ являются хозяйственными обществами. Однако ЗАО выпускает акции, в силу чего его деятельность регулируется также законодательством о рынке ценных бумаг и более регламентирована по сравнению с деятельностью ООО.

Общество с ограниченной ответственностью (ООО) — коммерческая организация, один из видов хозяйственных обществ. Уставный капитал ООО разделен на доли определенных учредительными документами размеров. Участники ООО не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. ООО может быть учреждено одним или несколькими лицами (как физическими, так и юридическими). При этом число участников ООО не может быть более 50. Минимальный размер уставного капитала ООО составляет 10 тыс. руб.

Основным учредительным документом ООО является устав, в котором в обязательном порядке должен быть отражен адрес нахождения организации, размер уставного капитала, виды деятельности и порядок ее осуществления. До 1 июля 2009 г. учредительными документами ООО были устав и учредительный договор. Заключение учредительного договора было обязательно для всех ООО с количеством участников (учредителей) 2 и более. В соответствии с новой редакци-

ей ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» учредительным документом любого ООО будет только устав. Но при этом участники общества вправе (не обязательно) заключать договор об учреждении ООО, определяющий порядок осуществления ими совместной деятельности. Состав учредителей и доли, вносимые в уставный капитал, прописываются в приложении к заявлению на регистрацию ООО в налоговом органе и также учитываются в списке участников общества, который обязан вести руководитель организации. 50 % уставного капитала должно быть внесено до государственной регистрации ООО. Этот факт может вызвать проблемы, если размер уставного капитала велик. В таком случае целесообразнее использовать другие организационные формы. В закрытом акционерном обществе, например, 50 % уставного капитала вносится акционерами в течение трех месяцев после регистрации.

Акционерное общество (АО) — коммерческая организация, один из видов хозяйственных обществ. Уставный капитал АО разделен на определенное число акций. Акции могут быть проданы любому желающему, имеют свободное хождение на рынке и в результате соотношения спроса и предложения, кроме номинальной стоимости приобретают рыночную цену — котировку. Акционеры АО не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им акций.

Закрытое акционерное общество (ЗАО) — это особый тип акционерного общества. Акции ЗАО распределяются только среди его учредителей или иного заранее определенного круга лиц (по закрытой подписке). Зачастую это работники предприятия. ЗАО не вправе проводить открытую подписку на выпускаемые им акции либо иным образом предлагать их для приобретения неограниченному кругу лиц. В случае намерения продать акции акционер обязан предложить ценные бумаги сначала ЗАО и лишь в случае отказа обратиться к третьим лицам. ЗАО может быть учреждено одним или несколькими лицами (как физическими, так и юридическими). При этом число акционеров ЗАО не может быть более 50. Минимальный размер уставного капитала ЗАО составляет 100 минимальных размеров оплаты труда.

Выбор наиболее подходящей организационной формы предприятия во многом определяет предпосылки построения эффективной системы безопасности в будущем, так как диктует структуру и состав органов управления, регламентирует степень ответственности учредителей, определяет характер взаимоотношений между партнерами.

Вопросы обеспечения безопасности туристского предприятия требуют комплексного подхода и выделения специализированного подразделения в организационной структуре управления. Рассмотрим основные аспекты работы службы безопасности.

## 2.2. Организация работы службы безопасности предприятия

Сложность задач службы безопасности (СБ) диктует необходимость привлечения профессионалов. Данная структура является ключевым элементом системы безопасности. Работники СБ несут ответственность не только за исполнение установленных предписаний, но и за разработку стратегии обеспечения безопасности предприятия турбизнеса, согласуют работу всех подразделений в рамках данной стратегии и контролируют знание правил поведения всеми сотрудниками. СБ должна быть готова не только прийти на помощь клиентам и сотрудникам в чрезвычайных ситуациях, но и сохранять бдительность, выполняя ежедневные рутинные обязанности.

Служба безопасности занимается следующими проблемами:

- разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия;
- повседневной безопасностью гостевых комнат;
- контролем ключей;
- предотвращением краж, контролем за замками;
- контролем доступа в здание гостиницы;
- системой охранной сигнализации;
- контролем территории;
- наружным освещением;
- системой наблюдения с помощью телемониторов;
- сейфами и несгораемыми шкафами;
- сбором и хранением информации.

Сотрудники службы безопасности при проведении расследования сильно ограничены в правах по сравнению с правоохранительными органами: они не имеют права допрашивать, обыскивать и проводить другие действия, поэтому главной задачей службы безопасности является не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение.

Гостиница, развлекательный комплекс, турфирма или любое другое туристское предприятие должно рассматривать поддержание безопасной обстановки на работе как одну из своих приоритетных задач. Каждый сотрудник должен заботиться о своей личной безопасности.

безопасности гостей и своих коллег. Если каждый знает важность профилактических мер безопасности, все будут находиться в безопасной рабочей обстановке. Также сотрудники должны сообщать обо всех несчастных случаях и произошедших инцидентах непосредственному руководителю и начальнику службы безопасности. Администра-

Начальник службы безопасности (заместитель директора гостиницы по безопасности)			
Отдел охраны и режима	Специальный отдел	Группа инженерно-технической защиты и противопожарной безопасности	Группа обеспечения безопасности внешней деятельности
<i>Направления работы:</i>			
Охрана имущества и обеспечение порядка	Сохранность коммерческой тайны, сбор и анализ информации о кандидатах на работу и персонале гостиницы	Обеспечение бесперебойного функционирования гостиницы и противопожарной защиты	Анализ рынка и конкурентная разведка
<i>Функции:</i>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• обеспечение режима контроля доступа гостей и персонала;</li> <li>• охрана здания и помещений;</li> <li>• охрана оборудования и территории;</li> <li>• контроль за перемещением материальных ценностей;</li> <li>• обеспечение порядка в местах возможного скопления гостей;</li> <li>• защита жизни и здоровья сотрудников и гостей;</li> <li>• охрана имущества гостей, в том числе сдаваемого в камеру хранения гостиницы;</li> <li>• поиск утраченного имущества гостей и сотрудников;</li> <li>• консультирование по вопросам безопасности;</li> <li>• организация эвакуации гостей и персонала при чрезвычайных ситуациях;</li> <li>• осуществление комплекса профилактических мероприятий по предупреждению правонарушений на территории гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• составление перечня сведений, относящихся к коммерческой тайне;</li> <li>• оценка документов с точки зрения включения в них излишних данных;</li> <li>• составление списка лиц, допущенных к коммерческой тайне;</li> <li>• принятие мер по хранению, копированию, использованию и уничтожению носителей коммерческой информации;</li> <li>• принятие мер, исключающих разглашение коммерческой тайны;</li> <li>• подготовка информационного досье на сотрудников группы риска (ведущие специалисты и лица, допущенные к коммерческой тайне);</li> <li>• проверка информации о лицах, устраивающихся на работу в гостиницу (с их письменного согласия);</li> <li>• организация работ по повышению квалификации сотрудников службы безопасности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проектирование и монтаж, эксплуатационное обслуживание охранно-пожарной сигнализации;</li> <li>• разработка планов действия сотрудников в чрезвычайных ситуациях (ЧС), схем эвакуации, установка сигнальных указателей;</li> <li>• проведение инструктажа сотрудников по противопожарной безопасности;</li> <li>• проведение тренировочных мероприятий по действию в условиях ЧС;</li> <li>• контроль уровня знаний правил пожарной безопасности сотрудников гостиницы;</li> <li>• контроль соблюдения правил пожарной безопасности при эксплуатации оборудования гостиницы, проведении ремонтных и строительных работ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение мероприятий конкурентной разведки;</li> <li>• изучение рынка, сбор информации для переговоров;</li> <li>• установление благонадежности деловых партнеров;</li> <li>• установление обстоятельств неправомерного использования фирменных знаков, запатентованных технологий и других сведений, относящихся к интеллектуальной собственности гостиницы</li> </ul>

Рис. 2.1. Примерная структура службы безопасности гостиницы

ция расследует все произошедшие случаи и действует в соответствии с законодательством РФ и правилами внутреннего распорядка.

Структура, численность и состав службы безопасности могут быть различными в зависимости от размеров турфирмы или гостиницы, места расположения и специфики ее деятельности. Туристская организация имеет возможность заключить договор на обслуживание силами частных охранных предприятий (ЧОП) или организовать собственную службу безопасности [5].

На рис. 2.1 представлен пример структуры службы безопасности гостиницы и функции основных подразделений СБ.

Во главе стоит начальник службы безопасности, которому подчинены отдел режима, отдел охраны, группа инженерно-технической защиты, отдел противопожарной безопасности, группа обеспечений безопасности внешней деятельности. Права и обязанности сотрудников службы безопасности представлены в табл. 2.5.

Таблица 2.5. Права и обязанности сотрудников службы безопасности гостиницы

Права	Обязанности
<p>Участвовать в разработке документации и организационных процедур по обеспечению безопасности.</p> <p>Требовать от всех сотрудников гостиницы, арендаторов, деловых партнеров и гостей строгого и неукоснительного выполнения нормативных документов или договорных обязательств, разработанных в части обеспечения безопасности.</p> <p>Вносить предложения по совершенствованию мероприятий по защите коммерческой тайны.</p> <p>Обунавать и координировать действия персонала, направленные на выполнение совместными усилиями мероприятий по обеспечению безопасности.</p> <p>Контролировать уровень знания сотрудниками гостиницы правил действия в ЧС.</p> <p>Ходатайствовать об установлении административных санкций к сотрудникам, нарушающим правила внутреннего распорядка, пропускной режим и другие нормы безопасности</p>	<p>Строго соблюдать правила и должностные инструкции.</p> <p>Осуществлять контроль соблюдения правил безопасности персоналом, гостями и посетителями гостиницы.</p> <p>Докладывать руководству о фактах нарушения требования безопасности и возникающих или потенциальных угрозах.</p> <p>Предпринимать весь спектр действий, входящих в компетенцию сотрудника службы безопасности.</p> <p>Ответственно относиться к своим обязанностям, от выполнения которых зависит жизнь и здоровье персонала и гостей, сохранность имущества и репутации гостиницы.</p> <p>Постоянно повышать свой профессиональный уровень</p>

Аналогичную роль выполняет служба безопасности любого другого туристского предприятия — ресторана, турфирмы, развлекательного комплекса, транспортного предприятия.

Перед каждым предприятием встает вопрос: создавать ли собственное подразделение — службу безопасности или воспользоваться услугами частного охранного предприятия (ЧОП)? Что более выгодно и эффективно?

Охранная деятельность в РФ регламентируется Законом от 11.03.1992 г. № 2487-1 (последняя ред. от 07.02.2011 г.) «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации». Частное охранное предприятие — это организация, зарегистрированная в форме общества с ограниченной ответственностью, имеющая лицензию на частную охранную деятельность. Лицензия действительна пять лет с даты выдачи. Сотрудники ЧОП должны иметь удостоверение охранника, подтверждающее их квалификацию, которое выдается также сроком на пять лет и подлежит замене по истечении этого срока при условии выполнения требований повышения квалификации и состояния здоровья. ЧОП в целях охраны разрешается предоставление следующих видов услуг:

- 1) защита жизни и здоровья граждан;
- 2) охрана объектов и (или) имущества (в том числе при его транспортировке), находящихся в собственности, во владении, в пользовании, хозяйственном ведении, оперативном управлении или доверительном управлении, за исключением объектов государственной важности;
- 3) охрана объектов и (или) имущества на объектах с осуществлением работ по проектированию, монтажу и эксплуатационному обслуживанию технических средств охраны, перечень видов которых устанавливается Правительством РФ, и (или) с принятием соответствующих мер реагирования на их сигнальную информацию;
- 4) консультирование и подготовка рекомендаций клиентам по вопросам правомерной защиты от противоправных посягательств;
- 5) обеспечение порядка в местах проведения массовых мероприятий;
- 6) обеспечение внутриобъектового и пропускного режимов на объектах;
- 7) охрана объектов и (или) имущества, а также обеспечение внутриобъектового и пропускного режимов на объектах, которые имеют особо важное значение для обеспечения жизнедеятельности и безопасности государства и населения и перечень которых утверждается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

В отличие от сторожей, дежурных и других работников, не являющихся профессиональными охранниками, сотрудник ЧОП имеет право применять огнестрельное оружие и специальные средства (резиновые дубинки, электрошокеры, аэрозольные распылители, светозвуковые гранаты, наручники и т. п.) в следующих случаях:

1) для отражения нападения, когда его собственная жизнь подвергается непосредственной опасности;

2) для отражения группового или вооруженного нападения на охраняемое имущество;

3) для предупреждения (выстрелом в воздух) о намерении применить оружие, а также для подачи сигнала тревоги или вызова помощи.

Запрещается применять огнестрельное оружие в отношении женщин, лиц с явными признаками инвалидности и несовершеннолетних, когда их возраст очевиден или известен охраннику, а также при значительном скоплении людей, когда от применения оружия могут пострадать посторонние лица, кроме случаев оказания ими вооруженного сопротивления, совершения вооруженного либо группового нападения, угрожающего жизни охранника или охраняемому имуществу.

Согласитесь, вооруженный охранник вселяет большую уверенность в защищенности, чем самый суровый дежурный. Кроме того, охранники из ЧОП проходят специальное обучение, поддерживают хорошую физическую форму, часто являются в прошлом сотрудниками органов внутренних дел или военнослужащими в запасе, что говорит об их высоком профессионализме и дисциплинированности.

Таким образом, заключая договор с ЧОП, руководитель туристской организации частично снимает с себя необходимость решения огромного количества вопросов, связанных с организацией работы охраны, не увеличивая при этом штат собственных сотрудников, и может рассчитывать на профессионализм охранников.

Однако не следует забывать, что необходимо чрезвычайно серьезно подходить к вопросу выбора ЧОП в качестве партнера. Допуск к конфиденциальной информации ставит организацию в зависимость от сотрудников ЧОП. Если специфика деятельности или стадия жизненного цикла в данный момент такова, что организация попадает в критически уязвимое положение в случае утечки конфиденциальной информации, то имеет смысл организовать работу собственной службы безопасности. Например, туристическая компания активно развивается и планирует выход на рынок с совершенно новым, уникальным турпродуктом, заняв пустующую рыночную нишу. В таком случае преждевременное раскрытие ее планов может уничтожить надежды на



успех. Или другой пример — турфирма участвует в тендере на крупный корпоративный заказ, и по условиям конкурса договор будет заключен с компанией, предложившей самую низкую цену. В данной ситуации важно, чтобы сумму коммерческого предложения не знали другие участники тендера. Также не стоит забывать, что ЧОП, работающий сегодня с вами, может завтра заключить договор с вашим конкурентом.

В подобных ситуациях следует иметь собственную СБ, сотрудникам которой можно будет полностью доверять. В некоторых случаях целесообразно создавать СБ, состоящую из немногочисленных высокопрофессиональных сотрудников, которые будут выполнять функции планирования, организации и контроля системы безопасности, а также будут организовывать работу с конфиденциальными документами и заниматься «внутренней» безопасностью в работе с кадрами. При этом для осуществления охранной деятельности и соблюдения пропускного режима привлекается ЧОП на постоянной или временной основе, например при проведении массового мероприятия. Такая схема организации работы СБ может быть применена в крупных гостиницах, туроператорских организациях, а также на других предприятиях гостинично-туристического комплекса со значительной численностью работников.

Перед службой безопасности стоит нелегкая задача отслеживания действий и учета перемещения большого количества сотрудников; клиентов, постояльцев и других посетителей туристской организации, являющейся публичным местом. Однако обеспечение пропускного режима и охрана имущества — это значительный, но лишь один из многих аспектов обеспечения предпринимательской безопасности турбизнеса.

### 2.3. Конкуренентоспособность туристского предприятия

По состоянию на 1 января 2011 г. только в Единый федеральный реестр туроператоров внесены сведения о 4405 фирмах, из них на рынке международного въездного туризма действуют 14 %, международного въездного туризма — 44 %, внутреннего туризма — 42 %. Это говорит о значительном уровне конкуренции между туристскими компаниями, особенно в сегменте въездного туризма.

Туристский рынок отличается сегодня напряженной конкурентной борьбой не только между предпринимателями (турфирмами, гос-

тинцами, транспортными и страховыми компаниями), но и среди курортов, туристских центров и стран, ориентированных на активное привлечение массового турпотока. Представительства по туризму Египта, Турции, Испании и других стран ведут агрессивную маркетинговую деятельность на международном рынке, и мы это видим на профессиональных выставках, улицах городов и экранах телевизоров.

Основа успешной деловой стратегии — устойчивое конкурентное преимущество, выражающееся в превосходстве над конкурентами по количеству клиентов и в возможности противодействовать влиянию конкурентных сил. Активное инвестирование в достижение устойчивого конкурентного преимущества — единственный для компании способ достичь прибыли выше средней по отрасли, а в особо жестких ситуациях и шанс на выживание.

*Конкурентное преимущество* — это положение организации на рынке, позволяющее ей преодолевать конкуренцию и привлекать потребителей. Конкурентные преимущества позволяют организации иметь рентабельность выше средней для компаний данной отрасли или данного рыночного сегмента.

Необходимо особо подчеркнуть, что конкурентное преимущество нельзя отождествлять с потенциальными возможностями компании. В отличие от возможностей это факт, который фиксируется в результате реальных и очевидных предпочтений покупателей.

Конкурентные преимущества подразделяются на два вида [13]:

1) преимущества высокого ранга (связанные с наличием у организации отличной репутации; известной торговой марки; квалифицированного персонала; развитого маркетинга, основанного на использовании новейших технологий; современного менеджмента; долговременных связей с потребителями и т. д.) имеют тенденцию сохраняться более длительное время и, соответственно, позволяют организации достигнуть более высокой эффективности;

2) преимущества низкого ранга (связанные с наличием дешевой рабочей силы, богатыми туристскими ресурсами и т. п.) не столь устойчивы, так как могут быть использованы конкурентами.

Одним из конкурентных преимуществ организации, относящихся к преимуществам высокого ранга и широко распространенных в туристическом бизнесе, является наличие у компании известной торговой марки. Бренд способствует формированию положительного имиджа компании, а значит, и ее продукции, т. е. к эффекту приобретения организацией определенной рыночной силы, наличие которой снижает чувствительность потребителя к цене, уменьшает заменяемость продукта аналогами, т. е. защищает организацию от конкурентов и усили-

вает ее позицию по отношению к продуктам-заменителям. Практика показывает, что в потребительской сфере целесообразнее направлять больше усилий не на создание положительного образа организации-производителя, а на бренд-имидж самой услуги.

В основе конкурентных преимуществ лежат осязаемые и неосязаемые ресурсы (рис. 2.2). К осязаемым ресурсам (материальным активам) относятся материально-технические и финансовые активы организации, которые отражены в бухгалтерском балансе. Под неосязаемыми ресурсами (нематериальными активами) понимаются качественные характеристики организации, а именно не связанные с людьми неосязаемые ресурсы (торговая марка, ноу-хау, престиж, имидж) и неосязаемые человеческие ресурсы (квалификация персонала, опыт, компетенция, корпоративная культура, наличие управленческой команды).



Рис. 2.2. Ресурсы организации, составляющие основу ее конкурентного преимущества

Опыт и знания компании, интеллектуальный капитал, конкурентные возможности, уникальные навыки, стратегически ценные активы, рыночные достижения в совокупности составляют ее ресурсный потенциал, необходимый для успешной конкурентной борьбы. Механизм мобилизации ресурсов для получения конкурентного преимущества представлен на рис. 2.3.

Компетенция компании превращается в конкурентную возможность, когда ее замечают потребители, т. е. она становится дифференцирующим признаком компании и средством упрочения конкурентной позиции. Не все конкурентные возможности равноценны.

Компанию можно представлять как совокупность конкурентных возможностей, частью посредственных, частью отчетливо выраженных и создающих конкурентное преимущество.



Рис. 2.3. Мобилизация ресурсов компании для создания конкурентных преимуществ

Ключевые компетенции, т. е. конкурентно значимые виды деятельности, в которых компания достигла максимальной эффективности, обеспечивают конкурентоспособность компании и поэтому являются ее главными ресурсами. Однако ключевая компетенция обеспечивает конкурентное преимущество лишь в том случае, если одновременно является и уникальной, т. е. такой, в которой компания явно превосходит своих конкурентов.

Ресурс создает конкурентное преимущество, если соответствует четырем критериям [45]: труднопроизводимость; длительность пользования; превосходство ресурса; устойчивость к нейтрализации. Примером труднопроизводимости ресурса, характерным для гостиничного бизнеса, может служить исключительно удачное местоположение отеля.

В то же время отсутствие у компании первоклассного конкурентного ресурса не означает невозможность достижения конкурентного преимущества. Оно может быть достигнуто благодаря удачному сочетанию ресурсов, ценность которых колеблется от средней до низкой.

Анализ влияния различных видов ресурсов и способностей на конкурентоспособность компаний в различных отраслях и на разных стадиях цикла деловой активности показывает, что в периоды эконо-

мического спада и неопределенности более важными для фирмы являются организационные (нематериальные) активы и способности, а в периоды стабильности — материальные активы [26].

Для всех отраслей в целом на результаты деятельности фирмы более существенное влияние оказывают нематериальные активы и спо-

**Таблица 2.6. Классификация конкурентных преимуществ, основанных на неосязаемых ресурсах**

Категория конкурентных преимуществ	Виды конкурентных преимуществ
Основанные на нематериальных активах	Преимущества в области технологии за счет обладания патентами, лицензиями и т. п. Имидж торговых марок. Коммерческая тайна фирмы. Базы данных и т. п. охраняемые законом и оцененные конкурентные преимущества
Основанные на интеллектуальных ресурсах	Знания, навыки и способности персонала. Квалификация персонала. Личностные качества ключевых сотрудников (творческая инициатива, способность к риску, способность принимать нестандартные решения и т. п.). Способности к генерированию новых идей. Способности к НИОКР и т. п.
Основанные на отношениях	Отношений с потребителями. Отношения с деловыми партнерами (поставщиками, посредниками). Отношения с государственными органами управления. Отношения с конкурентами. Отношения с социально-общественными организациями и т. п.
Основанные на организационных ресурсах	Лояльность персонала по отношению к интересам фирмы. Поощрение инициативы. Новаторский дух. Дух творчества. Способность работать в команде. Благоприятная рабочая атмосфера в коллективе. Ноу-хау в области управления. Организационная структура. Технологии управления организацией. Системы мотивации. Репутация фирмы. Опыт организации. Преимущества в области стратегии и маркетинга и др.

ности, что нашло отражение в новой маркетинговой парадигме [52]. Детализированная классификация конкурентных преимуществ на основе неосязаемых ресурсов приведена в табл. 2.6.

Для определения конкурентных преимуществ организации необходимо, с одной стороны, иметь ясное представление о сильных и слабых сторонах деятельности организации (периодически проводить анализ маркетинга, финансового состояния, производственной и организационной деятельности компании, давая каждому фактору оценку его силы/слабости. С другой стороны, требуется отслеживать значимые факторы макросреды и микросреды организации, которые влияют на возможность получения прибыли (рис. 2.4).

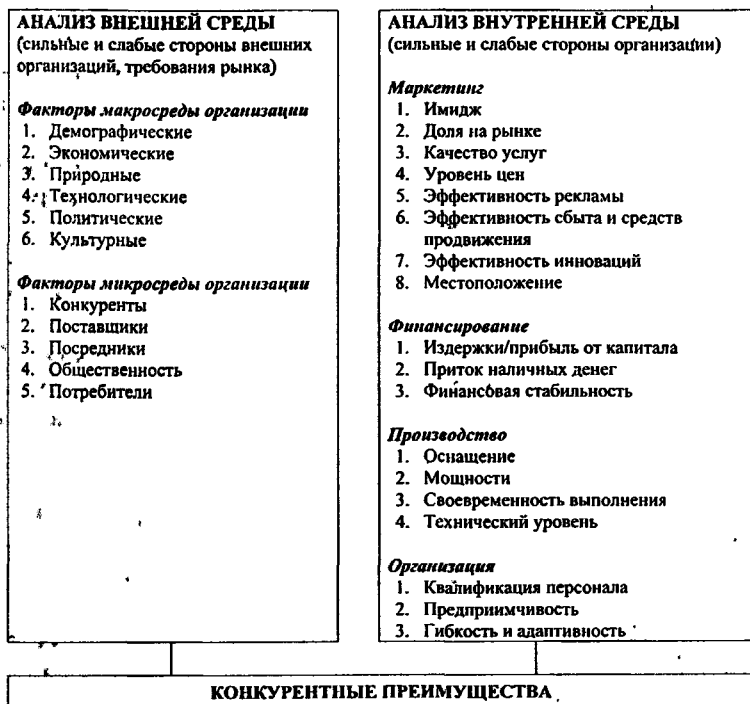


Рис. 2.4. Схема определения конкурентных преимуществ организации

Для достижения успеха на рынке компания должна обладать устойчивыми конкурентными преимуществами над своими соперниками, а не просто сильными сторонами или активами. Они могут быть определены как конкурентные преимущества, которые сложно уstra-

нить или скопировать и которые обеспечивают более высокую эффективность фирмы.

Ресурсы организации, которые обеспечивают устойчивые конкурентные преимущества компании, называются стратегическими активами [26]. Источники конкурентных преимуществ — это объекты, доступ к которым или способности которых по отношению к фирме позволяют создать стратегические активы и на их основе — устойчивые конкурентные преимущества.

Организационная культура, репутация компании, организационные знания, персонал компании — наиболее вероятные ее стратегические ресурсы. Тем не менее организационная культура, для того чтобы быть стратегическим ресурсом компании, должна соответствовать условиям внешней среды. Персонал компании также становится стратегическим ресурсом с большей вероятностью в тех компаниях, где внедрена стратегическая система управления персоналом, ориентированная на его долговременное эффективное использование и развитие.

Кроме того, источником конкурентных преимуществ могут быть отдельные стратегические направления деятельности организации (маркетинг, сбыт, финансы и т. п.), в которых она преуспевает.

В середине 1980-х гг. в США был проведен опрос на тему: «Что позволяет завоевать и удерживать лидерство на рынке?», в котором приняли участие более 400 топ-менеджеров 250 наиболее успешных компаний. Анализ полученных ответов позволил сгруппировать возможные устойчивые конкурентные преимущества в шесть областей [7]: марка, маркетинг, персонал, цена (price), ресурсы, продвижение (табл. 2.7).

В связи с развитием технологических инноваций и глобализации туристского бизнеса компании для достижения и удержания конкурентных преимуществ над другими организациями должны обязательно учитывать следующие особенности современного этапа развития общества [13]:

- преимущества перестали быть стратегическими, они изменяются под воздействием инновационного процесса (изменяются технологии обслуживания, методы управления, способы сбыта услуг и т. д.), поэтому для удержания конкурентных преимуществ требуется постоянное внедрение инноваций. Сроки внедрения инноваций должны равняться или превосходить сроки внедрения аналогичных инноваций у конкурентов;
- глобализация бизнеса вынуждает компании учитывать национальные и международные интересы.

Таблица 2.7. Классификация устойчивых конкурентных преимуществ

Сфера конкуренции	Формируемые УКП
Марка (Brand)	<p>Крупнейшая доля рынка. Замётный отрыв от ближайшего конкурента. Узнаваемость марки. Вхождение марки в комплекты осведомленности и выбора, в том числе в качестве заменителя. Репутация производителя высококачественной продукции. Формирует доверие потребителей к компании и ее продуктам. Реклама, создающая искомый имидж и поддерживающая позиционирование компании и ее продуктов</p>
Маркетинг (Marketing)	<p>Понимание потребителей (формируется в ходе проведения маркетинговых исследований; позволяет адаптировать предложение компании к вкусам и запросам потребителей). Высокий уровень сервиса, ориентация на потребителей. Поддержка обратной связи с потребителями через CRM-системы</p>
Персонал (Personnel)	<p>Квалификация менеджеров, инженерно-технических работников и персонала, занятого в сбыте. Видение; понимание рынка и своего бизнеса. Опыт и репутация, деловая культура. Предприимчивость, инициатива, инновации</p>
Цена (Price)	<p>Низкие издержки производства. Дают возможность устанавливать низкие цены или снижать их в ответ на действия конкурентов. Позволяют получать высокую прибыль, являющуюся источником для дальнейшего роста. Умение грамотно дифференцировать цены, формировать ценное предложение для каждого сегмента. Позволяет назначать достаточно высокие цены, принимаемые потребителем как оправданно высокие, поддерживающие репутацию фирмы как производителя продукции высокого качества</p>
Ресурсы (Resource)	<p>Техническое, технологическое превосходство. Финансовое превосходство, в том числе благодаря мощной материнской компании. Исключительные права: патенты, разработки, лицензии и т. п.</p>
Продвижение (Promotion)	<p>Сильная логистика. Разветвленная дистрибуция. Хорошие отношения с дистрибьюторами. Сильная позиция по отношению к дистрибьюторам</p>



Конкурентное преимущество носит сопоставительный, а следовательно, относительный характер. Исключением в этом отношении являются товары (услуги), обладающие уникальными свойствами, не имеющие заменителей, которые преодолевают на время рамки конкуренции. Относительность конкурентного преимущества проявляется и в его привязанности к конкретным условиям и причинам. Формирование у организации конкурентных преимуществ невозможно без знания особенностей рынка, на котором она работает.

Другой характеристикой конкурентного преимущества является его подверженность неоднозначному влиянию множества разнородных, в том числе и неконтролируемых, факторов. Более того, одни и те же факторы могут как усиливать, так и ослаблять конкурентное преимущество. Поэтому при изучении конкурентных преимуществ важен системный подход, обеспечивающий учет и выделение наиболее важных факторов, действующих на сравниваемые объекты.

В экономической литературе конкурентные преимущества часто отождествляются с возможностями фирмы более эффективно распоряжаться имеющимися ресурсами, т. е. ее конкурентоспособностью. Такая аналогия имеет под собой основания, но вместе с тем между данными понятиями есть причинно-следственное различие. Конкурентоспособность является результатом, фиксирующим наличие конкурентных преимуществ, однако наличие отдельных конкурентных преимуществ не означает автоматического предпочтения.

Методы стратегического менеджмента обеспечивают организации управление конкурентными преимуществами.

Стратегия конкуренции — это набор методик и инициатив, направленных на привлечение и удовлетворение клиентов, противостояние конкурентам и укрепление позиции на рынке. Понятие конкурентной стратегии уже, чем понятие деловой стратегии, ее цель — достижение превосходства над конкурентами в предложении товаров и услуг.

При всем многообразии разрабатываемых конкурентных стратегий различия в них определяются двумя факторами: целями, которые компания преследует на рынке, и основой конкурентного преимущества — низкими издержками либо дифференциацией.

### **Базовые стратегии достижения конкурентных преимуществ**

Выделяют пять базовых стратегий конкуренции (табл. 2.8). Избранная стратегия призвана обеспечить компании конкурентное преимущество, которое, кроме того, зависит от позиции компании на

рынке, должно быть трудновоспроизводимым для конкурентов и обеспечивать удовлетворение покупателей.

Таблица 2.8. Базовые конкурентные стратегии, по М. Портеру

Конкурентный охват	Источники конкурентного преимущества	
	Лидерство в издержках	Дифференциация
Вся отрасль	Лидерство в издержках	Дифференциация продукции
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           Стратегия оптимальных издержек         </div>	
Сегмент рынка	Фокусирование на издержках	Фокусирование на дифференциации продукции

*Стратегия лидерства в издержках* основана на привлечении потребителей за счет более значительного снижения себестоимости товаров или услуг, чем у конкурентов. Низкая цена служит входным барьером для новых конкурентов и товаров-заменителей, защищает от сильных поставщиков при повышении ими цен, сильные потребители не могут требовать снижения цен (так как цены и так ниже, чем у конкурентов). Залог успеха в достижении конкурентного преимущества по издержкам — постоянное изучение всех звеньев цепочки ценности в поисках резервов снижения затрат.

*Стратегия дифференциации* использует готовность потребителей нести большие издержки за более качественные товары или услуги, а также за более широкий набор их потребительских свойств.

Дифференциация как основа конкурентного преимущества состоит в предложении потребителям товаров и услуг с потребительскими свойствами, которыми не обладают аналогичные товары или услуги конкурентов, либо в предоставлении более высокой потребительской ценности, которую не могут предоставить конкуренты. Возможности дифференциации существуют во всех звеньях отраслевой цепочки ценностей (продукт, сбыт, продвижение, обслуживание, персонал, имидж). Дифференциация товара, легко поддающаяся копированию, не обеспечивает устойчивого конкурентного преимущества.

Дифференциация снижает возможность использования товаров и услуг-заменителей; уменьшает чувствительность к цене; увеличивает привязанность к торговой марке. Основными угрозами со стороны продуктов-заменителей в туристском бизнесе можно считать следующие явления:

- самостоятельная организация путешествий;
- отдых на даче;

- переход потребителей в сегмент мини-отелей, аренда частного жилья;
- виртуальные туры по музеям.

Можно также отметить остроту конкурентной борьбы, которую испытывают гостиничные рестораны со стороны аналогичных заведений общественного питания, а также конкурентную силу компаний и частных лиц, сдающих жилые помещения в аренду туристам.

*Стратегии фокусирования* основаны на выборе определенного сегмента рынка со строго установленными потребителями, чьи потребности организация может удовлетворить лучше, чем конкуренты. В рамках выбранного сегмента рынка организация обеспечивает или лидерство в издержках, или дифференциацию.

Сфокусированные стратегии обеспечивают конкурентное преимущество, если издержки компаний в данной нише ниже, чем у конкурентов, а ее продукция отвечает запросам потребителей лучше, чем продукция конкурентов. Сфокусированная стратегия низких издержек выгодна, если есть сегмент рынка, удовлетворение нужд которого требует меньших издержек, чем обслуживание всего рынка. Сфокусированная стратегия дифференциации удобна, если есть сегмент, требующий специфических свойств товара или возможностей продавца.

*Стратегия оптимальных издержек* рассчитана на повышение потребительской ценности товаров и услуг за счет более высокого их качества при ценах на уровне конкурентов или ниже этого уровня. Производитель с оптимальными издержками стремится одновременно достичь преимущества как по издержкам, так и за счет дифференциации товара и сочетает борьбу за увеличение доли рынка с борьбой за захват определенного сегмента рынка. Самый удачный конкурентный подход здесь гибридный: достижение оптимально низких издержек в сочетании с ограниченной дифференциацией. Конкурентное преимущество заключается в высоком качестве товара при издержках ниже, чем у конкурентов.

На рынках, где покупатели привыкли к высокой дифференциации продукции, но при этом чувствительны к цене, стратегия оптимальных издержек эффективнее, чем стратегия лидерства по издержкам или стратегия дифференциации в чистом виде. Объясняется это тем, что компания с оптимальными издержками может позиционировать себя в среднем ценовом сегменте в качестве одновременно производителя товара среднего качества по цене от низкой до средней и производителя товара высокого качества по средней цене.

Но если компания не располагает ресурсами и возможностями для производства продукции качества выше среднего при издержках

ниже, чем у конкурентов, то стратегия оптимальных издержек ей не подходит.

Все рассмотренные стратегии конкуренции могут быть успешно использованы в туристском бизнесе.

Базовые стратегии конкуренции имеют существенные различия в характере достигаемых конкурентных преимуществ. Проблема их совместимости, т. е. одновременного использования в рамках одной фирмы, в настоящее время не имеет однозначного решения. Наиболее распространенная точка зрения, основывающаяся на исследованиях М. Портера [36], предполагает сосредоточение на одной из альтернатив из-за их фундаментальной несовместимости. Вместе с тем современные подходы менеджмента свидетельствуют, что совмещение стратегий в рамках одной фирмы возможно и в ряде случаев более эффективно.

#### Наступательные стратегии для сохранения конкурентного преимущества

Конкурентное преимущество по издержкам, ресурсам или за счет дифференциации почти всегда есть результат успешных наступательных стратегий. Время, необходимое на создание конкурентного преимущества за счет наступательной стратегии, зависит от конкурентной среды в отрасли. Период формирования конкурентного преимущества (рис. 2.5) короче, если у компании уже есть необходимые

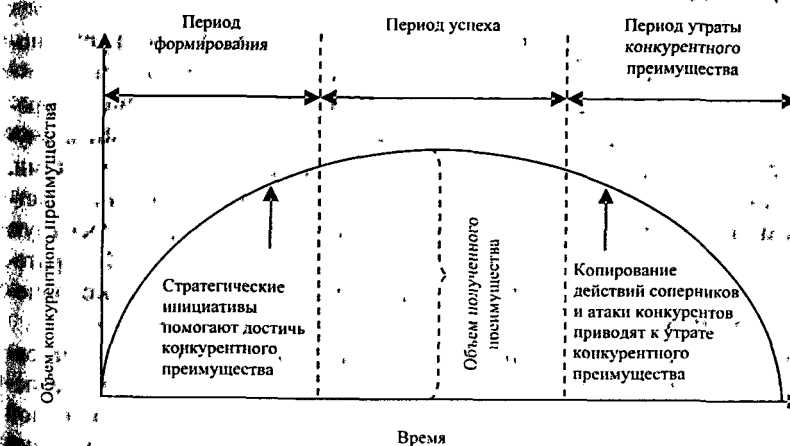


Рис. 2.5. Формирование и утрата конкурентного преимущества

ресурсы и возможности или если в ответ на инициативы компании следует немедленная реакция покупателей. Чем больше времени требуется для создания преимущества, тем выше вероятность, что соперники разгадают намерения компании и предпримут ответные шаги. Объем конкурентного преимущества (вертикальная ось на рис. 2.5) зависит от отрасли. После начала контрнаступления конкурентов начинается период утраты конкурентного преимущества.

Существует шесть типов наступательной стратегии:

- «достичь и превзойти конкурента»;
- использование слабых сторон конкурента;
- одновременное наступление на нескольких фронтах;
- захваты незанятых пространств;
- партизанская война (принцип «удар—отход»);
- стратегия упреждающих ударов.

Компания должна проанализировать, против кого из соперников и какие активные конкурентные действия следует предпринимать. Четыре типа компаний представляют собой оптимальные объекты для атаки: лидеры рынка; ближайшие последователи; компании, находящиеся на грани ухода с рынка; небольшие местные компании.

Наступательная стратегия должна основываться на сильных сторонах компании, в идеальном случае — на конкурентном преимуществе.

### **Оборонительные стратегии для защиты конкурентного преимущества**

Основная цель оборонительной позиции — защита конкурентного преимущества и укрепление конкурентной позиции компании.

Оборонительная стратегия призвана снизить риск атаки со стороны конкурентов, выдержать атаку с минимальными потерями, вынудить атакующих переключиться на борьбу с другими конкурентами. Оборонительная стратегия не усиливает конкурентного преимущества компании, но позволяет сохранить его и защитить конкурентную позицию. Существует два основных типа оборонительной стратегии — перекрытие возможных путей атаки и демонстрация способности к ответным действиям.

Примером первого типа стратегии являются разработка альтернативной технологии, улучшение кадровой политики, предоставление сбытовым посредникам дополнительных скидок за большой объем заказов или лучшие условия оплаты, чтобы удержать их от попыток заключения договоров с конкурентами. Если компания добь-

ется эксклюзивного использования определенных каналов распространения, то конкурентам придется искать альтернативные каналы. Эти и другие действия не только укрепляют конкурентные позиции компании, но и заставляют конкурентов «стрелять по движущейся мишени»:

Цель стратегии демонстрации способности к ответным действиям — воспрепятствовать активным действиям конкурентов, вселив в них сомнения в результативности атаки, и показать, что возможный успех не стоит понесенных затрат, а также переориентировать их на менее защищенные цели. Примером такой стратегии могут служить публичные заявления руководства компании о намерении любой ценой сохранить свою долю рынка или решительные ответные действия на атаку не очень сильных конкурентов, чтобы создать имидж готовности к отпору компании.

Большое значение также имеет выбор момента для стратегических действий. Иногда стратегия первопроходца обеспечивает прочное преимущество, однако следовать за лидером и дешевле, и проще.

В отличие от тактических действий на рынке, стратегия должна быть направлена на обеспечение конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе.

### Стратегии формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг

Специфика услуг как особого типа рыночного продукта определяет и особые условия формирования конкурентных преимуществ.

Для преодоления потерь от колебаний рыночного спроса вследствие невозможности хранения услуг предлагаются четыре ключевые стратегии управления спросом, чтобы создать и упрочить конкурентные преимущества на целевых рынках, а именно за счет [3]:

- дифференциации цен, что позволяет снижать спрос в периоды пиковых нагрузок;
- стимулирования спроса в периоды низкой загруженности;
- оказания дополнительных услуг в часы пик для клиентов, ожидающих своей очереди обслуживания;
- применения систем предварительных заказов и резервирования времени обслуживания.

Любой из элементов комплекса маркетинга может играть роль стимулятора или тормоза спроса. Как правило, основным элементом, позволяющим уравновесить спрос и предложение, является цена. Большинство туристских предприятий гибко использует данный ин-

струмент для сглаживания сезонных колебаний по периодам календарного года.

Практика бизнеса свидетельствует, что устойчивые конкурентные преимущества в сфере услуг достигаются в результате создания сервисных продуктов с отличительным качеством, новизной и имиджем.

В основу *формирования стратегий качества* в туристическом бизнесе можно положить типологию Кедотта — Терджена эффективности элементов обслуживания с точки зрения степени успешного удовлетворения клиентов (критические, нейтральные, приносящие удовлетворение и приносящие разочарование).

*Формирование инновационных стратегий* в целях достижения конкурентных преимуществ за счет внедрения новшеств применительно к рынку услуг базируется на специальной классификации категорий новизны сервисных продуктов (классификация Д. Хини в адаптации К. Лавлока). Огромное значение для осуществления инноваций и создания ощутимых конкурентных преимуществ имеют дополнительные информационные услуги, оказываемые фирмами в сфере услуг, и технология их предоставления. Прежде всего, необходимо сказать о роли интернет-бронирования и технологиях в части предоставления гостиницами услуг для бизнес-туристов.

*Формирование имиджевых стратегий.* По мере насыщения рынков функциональная ценность продуктов перестает играть доминирующую роль. На передний план все чаще выходят задачи наделения продуктов компонентами ценностей, которые связаны с продуктовым имиджем. В сфере услуг важнейшим инструментом маркетинговых технологий создания имиджа является комплекс маркетинговых коммуникаций. Именно этот комплекс связывает воедино стратегии дифференциации и позиционирования. Эффективные маркетинговые коммуникации позволяют повысить осведомленность предлагаемых клиентам услуг; продемонстрировать преимущества потребления услуг данного производителя и помочь потребителям сделать выбор в свою пользу. На рынках услуг большую значимость имеют личные коммуникационные каналы. Например, их роль велика в привлечении гостиницами корпоративных клиентов и туристических агентств.

Одна из возможных стратегий туристских предприятий в период пониженного спроса между его пиками может заключаться в том, чтобы воздерживаться от чрезмерного снижения цен и вместо этого включать в комплекс маркетинговых коммуникаций кампании по стимулированию спроса. Они представляют собой маркетинговые действия, специфичные для определенного периода времени, цено-

вой или клиентской группы, и активизируют прямую ответную реакцию потребителя или маркетингового посредника на предоставление дополнительных благ.

В силу относительного характера конкурентное преимущество может быть оценено только путем сравнения характеристик, которые влияют на экономическую эффективность продаж. Главной целью оценки конкурентоспособности услуг является формирование приверженности к ним потребителей посредством создания отличительных преимуществ по сравнению с аналогичными услугами конкурентов.

Одним из описательных методов оценки конкурентоспособности является бенчмаркинг, позволяющий компаниям понять, как другие достигают конкурентных преимуществ. Выделяют четыре способа достижения конкурентного преимущества и соответственно четыре направления операционного бенчмаркинга [38]:

1) бенчмаркинг параметров продукта: выявление сильных и слабых сторон своего продукта по сравнению с продуктом конкурента на основании изученных потребительских предпочтений;

2) бенчмаркинг качества продукта: в качестве точек сравнения выбираются не только показатели качества, но и методы управления качеством;

3) бенчмаркинг уровня обслуживания клиентов: например, сравнивается уровень персонала, количество жалоб клиентов и т. п.;

4) бенчмаркинг имиджа: анализируется осведомленность клиентов о бренде конкурента, восприятие имиджа в различных аспектах, также относительно имиджем других конкурентов; кроме того, сравниваются параметры систем продвижения (реклама, PR, вывески).

На заключительном этапе анализа необходимо выявить стратегические проблемы, которые могут помешать организации достичь успеха. Обнаружить проблемы позволяет изучение следующих факторов преимущества и недостатков ее текущей стратегии:

- соответствие стратегии компании целям улучшения ее рыночной позиции;
- уязвимость позиции компании перед действиями конкурентов;
- соответствие стратегии ключевым факторам успеха отрасли;
- возможность использования сильных сторон и возможностей компании;
- возможность предотвращения внешних угроз;
- наличие у компании конкурентного преимущества; необходимость преодоления конкурентных недостатков.

Анализ этих факторов показывает, следует ли компании продолжить реализацию нынешней стратегии, с внесением при необходимости незначительных изменений, или стратегия требует кардинального пересмотра.

Часто основой конкурентного преимущества является информация о планах развития компании или о характеристиках нового вида услуг, технологическом процессе, стандартах обслуживания, бизнес-процессе. Тогда основным объектом внимания становится информационная безопасность, позволяющая защитить коммерческую тайну предприятия.

#### **2.4. Информационная безопасность. Защита коммерческой тайны. Конкурентная разведка**

Нельзя забывать и о том, что в современных рыночных условиях туристическое предприятие является активным участником рыночных отношений, на которого распространяются все законы ведения бизнеса, включая и различные методы конкурентной борьбы, противоборства и соперничества. Под этим углом зрения каждая гостиница и турфирма имеет собственные «секреты», которые не должны становиться известными другим участникам рынка, поскольку в противном случае теряется обеспечиваемое ими преимущество. В то же время необходимо сознавать, что законы ведения информационных и коммерческих войн наиболее часто рассматриваются для предприятий производственной сферы, ревниво охраняющих свои секреты от конкурентов. Обслуживание туристов как бы изначально предполагает гостеприимство и большую открытость, какие уж тут секреты. Однако более пристальное знакомство с повседневностью рынка заставляет предположить, что это направление обеспечения безопасности не стоит недооценивать сейчас и тем более в недалеком будущем [5].

Основными компонентами системы обеспечения информационной безопасности организации являются:

- объекты угроз;
- угрозы;
- источники угроз;
- цели угроз со стороны злоумышленников;
- источники информации;



- способы неправомерного овладения конфиденциальной информацией (способы доступа);
- направления защиты информации;
- способы защиты информации;
- средства защиты информации.

Объектом угроз информационной безопасности выступают сведения о составе, состоянии и деятельности объекта защиты (персонала, материальных и финансовых ценностей, информационных ресурсов).

Угрозы информации выражаются в нарушении ее целостности, конфиденциальности, полноты и доступности.

Источниками угроз выступают конкуренты, преступники, коррумпционеры, административно-управленческие органы.

Источники угроз преследуют при этом следующие цели: ознакомление с охраняемыми сведениями, их модификация в корыстных целях и уничтожение для нанесения прямого материального ущерба.

Неправомерное овладение конфиденциальной информацией возможно за счет ее разглашения источниками сведений, за счет утечки информации через технические средства и за счет несанкционированного доступа к охраняемым сведениям.

Источниками конфиденциальной информации являются люди, документы, публикации, технические носители информации, технические средства обеспечения производственной и трудовой деятельности, продукция и отходы производства.

Основными направлениями защиты информации являются правовая, организационная и инженерно-техническая защита информации как выразители комплексного подхода к обеспечению информационной безопасности.

*Концепция безопасности является основным правовым документом, определяющим защищенность предприятия от внутренних и внешних угроз.*

#### **Угрозы конфиденциальной информации**

Под угрозами конфиденциальной информации принято понимать потенциальные или реально возможные действия по отношению информационным ресурсам, приводящие к неправомерному овладению охраняемыми сведениями.

Таковыми действиями являются:

- ознакомление с конфиденциальной информацией различными путями и способами без нарушения ее целостности;

- модификация информации в криминальных целях как частичное или значительное изменение состава и содержания сведений;
- разрушение (уничтожение) информации как акт вандализма с целью прямого нанесения материального ущерба.

В конечном итоге противоправные действия с информацией приводят к нарушению ее конфиденциальности, полноты, достоверности и доступности, что, в свою очередь, приводит к нарушению как режима управления, так и его качества в условиях ложной или неполной информации.

Каждая угроза влечет за собой определенный ущерб — моральный или материальный, а защита и противодействие угрозе призваны снизить его величину, в идеале — полностью, реально — значительно или хотя бы частично. Но и это удастся далеко не всегда.

*Направления обеспечения информационной безопасности — это нормативно-правовые категории, ориентированные на обеспечение комплексной защиты информации от внутренних и внешних угроз.*

Постулаты безопасности:

- 1) если не уверен в безопасности, считай, что опасность существует реально;
- 2) безопасности бесплатной не бывает;
- 3) безопасности не бывает много;
- 4) безопасность должна быть только комплексной;
- 5) комплексная безопасность может быть обеспечена только системой безопасности;
- 6) никакая система безопасности не обеспечивает требуемого уровня без надлежащей подготовки руководителей, сотрудников и клиентов;
- 7) в безопасности должен быть заинтересован каждый.

С учетом сложившейся практики обеспечения информационной безопасности выделяют следующие направления защиты информации:

- правовая защита — это специальные законы, другие нормативные акты, правила, процедуры и мероприятия, обеспечивающие защиту информации на правовой основе;
- организационная защита — это регламентация производственной деятельности и взаимоотношений исполнителей на нормативно-правовой основе, исключающая или ослабляющая нанесение какого-либо ущерба исполнителям;
- инженерно-техническая защита — это использование различных технических средств, препятствующих нанесению ущерба коммерческой деятельности.

Кроме этого, защитные действия, ориентированные на обеспечение информационной безопасности, могут быть охарактеризованы целым рядом параметров, отражающих, помимо направлений, ориентации на объекты защиты, характер угроз, способы действий, их распространенность, охват и масштабность.

Так, по характеру угроз защитные действия ориентированы на защиту информации от разглашения, утечки и несанкционированного доступа. По способам действий их можно подразделить на предупреждение, выявление, обнаружение, пресечение и восстановление ущерба или иных убытков. По охвату защитные действия могут быть ориентированы на территорию, здание, помещение, аппаратуру или отдельные элементы аппаратуры. Масштабность защитных мероприятий характеризуется как объектовая, групповая или индивидуальная защита. Например, защита автономной персональной ЭВМ (ПЭВМ) в режиме индивидуального пользования.

Вопросы правового режима информации с ограниченным доступом реализуются в двух самостоятельных законах о государственной и коммерческой тайнах. Кроме того, этот аспект раскрывается и в Гражданском кодексе РФ (ст. 139 «Служебная и коммерческая тайна»).

1. Информация составляет служебную или коммерческую тайну в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании и обладатель информации принимает меры к охране ее конфиденциальности. Сведения, которые не могут составлять служебную или коммерческую тайну, определяются законом и иными правовыми актами.

2. Информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, защищается способами, предусмотренными настоящим кодексом и другими законами.

Вторая часть ст. 139 определяет правовые основы ответственности за несанкционированное получение информации или причинение ущерба. Звучит это так:

«Лица, незаконными методами получившие информацию, которая составляет служебную или коммерческую тайну, обязаны возместить причиненные убытки. Такая же обязанность возлагается на работников, разгласивших служебную или коммерческую тайну вопреки трудовому договору, в том числе контракту, и на контрагентов, сделавших это вопреки гражданско-правовому договору».

Указ Президента РФ от 6 марта 1997 г. № 188 определяет понятие содержания конфиденциальной информации.

Таким образом, правовая защита информации обеспечивается нормативно-законодательными актами, представляющими собой по уровню иерархическую систему от Конституции РФ до функциональных обязанностей и контракта отдельного конкретного исполнителя, определяющих перечень сведений, подлежащих охране, и меры ответственности за их разглашение.

Действия по защите информации от утечки по техническим каналам регламентируются следующими правовыми документами:

1. ГОСТ 29339—92 «Информационная технология. Защита информации от утечки за счет ПЭМИН при ее обработке СВТ». (ПЭМИН — побочные электромагнитные излучения и наводки.)

2. ГОСТ Р 50752 «Информационная технология. Защита информации от утечки за счет ПЭМИН при ее обработке средствами вычислительной техники. Методы испытаний».

3. Нормы эффективности и защиты АСУ и ЭВМ от утечки информации за счет ПЭМИН.

4. Специальные требования и рекомендации по защите объектов ЭВТ II и III категории от утечки информации за счет ПЭМИН.

Действия по защите информации от несанкционированного доступа (НСД) регламентируют постановление Правительства РФ от 15.09.93 г. № 912-51 «Положение о государственной системе защиты информации от иностранной технической разведки и от утечки по техническим каналам», а также указы Президента РФ «О создании государственной технической комиссии при Президенте РФ» (от 05.01.92 г. № 9); «О защите информационно-телекоммуникационных систем и баз данных от утечки конфиденциальной информации по техническим каналам связи» (от 08.05.93 г. № 644); «О мерах по соблюдению законности в области разработки, производства, реализации и эксплуатации шифровальных средств, а также предоставления услуг в области шифрования информации» (от 03.04.95 г. № 334); «Положение о государственной системе защиты информации в Российской Федерации».

Правовыми документами являются и государственные стандарты на информационную деятельность с учетом обеспечения ее безопасности, в частности ГОСТ Р 50739—95 «СВТ. Защита от НСД к информации»; ГОСТ 28147—89 «Системы обработки информации. Защита криптографическая. Алгоритм криптографического преобразования»; ГОСТ Р.34.10—94 «Процедуры выработки и проверки электронной подписи на базе асимметричного криптографического алгоритма»; ГОСТ Р.34.11—94 «Функция хэширования»; ГОСТ Р.В.50170—92 «Противодействие ИТР. Термины и определения».

Опираясь на государственные правовые акты и учитывая интересы конкретной организации, разрабатываются собственные нормативно-правовые документы, ориентированные на обеспечение информационной безопасности. К таким документам относятся:

- положение о сохранении конфиденциальной информации;
- перечень сведений, составляющих конфиденциальную информацию;
- инструкция о порядке допуска сотрудников к сведениям, составляющим конфиденциальную информацию;
- положение о специальном делопроизводстве и документообороте;
- перечень сведений, разрешенных к опубликованию в открытой печати;
- положение о работе с иностранными фирмами и их представителями;
- обязательство сотрудника о сохранении конфиденциальной информации;
- памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.

Указанные нормативные акты направлены на предупреждение случаев неправомерного оглашения (разглашения) секретов на правовой основе, и в случае их нарушения должны приниматься соответствующие меры воздействия.

В зависимости от характера информации, ее доступности для заинтересованных потребителей, а также экономической целесообразности конкретных защитных мер могут быть избраны следующие формы защиты информации:

- патентование;
- авторское право;
- признание сведений конфиденциальными;
- товарные знаки;
- применение норм обязательственного права.

К коммерческой тайне не относятся:

- охраняемые государством сведения;
- общеизвестные на законных основаниях сведения;
- общедоступные сведения, патенты, товарные знаки;
- сведения о негативной стороне деятельности (нарушении трудового законодательства, противоправные действия и их последствия, загрязнение окружающей среды и т. д.);
- учредительные документы и сведения о хозяйственной деятельности (о платежеспособности, уплате налогов и обязательных платежей).

Создавая систему информационной безопасности, необходимо четко понимать, что без правового обеспечения защиты информации любые последующие претензии с вашей стороны к недобросовестному сотруднику, клиенту, конкуренту и должностному лицу окажутся просто беспочвенными.

Если перечень сведений конфиденциального характера не доведен своевременно до каждого сотрудника (естественно, если он допущен по должностным обязанностям) в письменном виде, то сотрудник, укравший важную информацию в нарушение установленного порядка работы с ней, скорее всего разведет руками: мол, откуда мне это знать! В этом случае никакие инстанции, вплоть до судебных, не смогут вам помочь.

Правовые нормы обеспечения безопасности и защиты информации на конкретном предприятии (фирме, организации) отражаются в совокупности учредительных, организационных и функциональных документов.

Требования обеспечения безопасности и защиты информации отражаются в уставе (учредительном договоре) в виде следующих положений:

- предприятие имеет право определять состав, объем и порядок защиты сведений конфиденциального характера, требовать от своих сотрудников обеспечения их сохранности и защиты от внутренних и внешних угроз;
- предприятие обязано обеспечить сохранность конфиденциальной информации.

Такие требования дают право администрации предприятия:

- создавать организационные структуры по защите конфиденциальной информации;
- издавать нормативные и распорядительные документы, определяющие порядок выделения сведений конфиденциального характера и механизмы их защиты;
- включать требования по защите информации в договоры по всем видам хозяйственной деятельности;
- требовать защиты интересов предприятия со стороны государственных и судебных инстанций;
- распоряжаться информацией, являющейся собственностью предприятия, в целях извлечения выгоды и недопущения экономического ущерба коллективу предприятия и собственнику средств производства;
- разработать «Перечень сведений конфиденциальной информации».

Требования правовой обеспеченности защиты информации предусматриваются в коллективном договоре. Коллективный договор должен содержать ряд требования касательно сохранения конфиденциальной информации.

Обязательства конкретного сотрудника, рабочего или служащего в части защиты информации обязательно должны быть оговорены в трудовом договоре (контракте). В соответствии с ТК РФ (гл. III) при заключении трудового договора трудящийся обязуется выполнять определенные требования, действующие на данном предприятии. Независимо от формы заключения договора (устной или письменной) подпись трудящегося на приказе о приеме на работу подтверждает его согласие с условиями договора (ст. 18 ТК РФ).

Требования по защите конфиденциальной информации могут быть оговорены в тексте договора, если договор заключается в письменной форме. Если же договор заключается в устной форме, то действуют требования по защите информации, вытекающие из нормативно-правовых документов предприятия. При заключении трудового договора и оформлении приказа о приеме на работу нового сотрудника делается отметка об осведомленности его с порядком защиты информации предприятия. Это создает необходимый элемент включения данного лица в механизм обеспечения информационной безопасности.

Использование договоров о неразглашении тайны — вовсе не самостоятельная мера по ее защите. Не следует думать, что после подписания такого соглашения с новым сотрудником тайна будет сохранена. Это только предупреждение сотруднику, что в дело вступает система мероприятий по защите информации, и правовая основа к тому, чтобы пресечь его неверные или противоправные действия. Дальше задача — не допустить утраты коммерческих секретов.

Реализация правовых норм и актов, ориентированных на защиту информации на организационном уровне, опирается на те или иные организационно-правовые формы, к числу которых относятся соблюдение конфиденциальности работ и действий, договоры (соглашения) и различные формы обязательственного права.

Конфиденциальность — это форма обращения со сведениями, составляющими коммерческую тайну, на основе организационных мероприятий, исключающих неправомерное овладение такими сведениями.

Правовое регулирование необходимо для совершенствования механизма предупреждения противоправных действий по отношению к информационным ресурсам, для уточнения и закрепления задач и

правомочий отдельных субъектов в сфере предупредительной деятельности, охраны прав и законных интересов граждан и организаций.

Анализ законодательства, регулирующего деятельность субъектов в сфере информационной безопасности, показывает наличие определенных недостатков. Существующие правовые нормы разбросаны по различным нормативным актам, издававшимся в разное время, в разных условиях и на разных уровнях. Действующее законодательство не систематизировано, что создает большие трудности в его использовании на практике.

Правовые меры обеспечения безопасности и защиты информации являются основой порядка деятельности и поведения сотрудников предприятия и определяют меры их ответственности за нарушение установленных норм.

Приведенные ниже предложения служат цели предотвращения нанесения экономического, финансового и материального ущерба предприятию (организации), вызванного неправомерными или неосторожными действиями, а также неквалифицированным обращением или разглашением коммерческой тайны. Важными источниками конфиденциальной информации являются люди, документы и публикации. От того, как организована работа с людьми и документами, порой зависит финансовая безопасность гостиничного предприятия.

Под *коммерческой тайной* понимаются не являющиеся государственными секретами сведения, связанные с производственно-технической, научно-исследовательской, опытно-конструкторской и другой деятельностью предприятия, а также с их технологической информацией, управлением, финансами и т. п., разглашение (передача, утечка) которых может нанести ущерб его интересам.

К сведениям, составляющим коммерческую тайну, относятся не-секретные сведения, предусмотренные «Перечнем сведений, составляющих коммерческую тайну», утвержденным и введенным в действие приказом генерального директора гостиничного предприятия.

Информация, составляющая коммерческую тайну, является собственностью туристского предприятия. Если такая информация является результатом совместной деятельности с другими предприятиями (туроператорами, агентствами, гостиницами), основанной на договорных началах, то она может быть собственностью двух сторон. Это обстоятельство должно найти отражение в договоре.

Все документы, содержащие сведения коммерческой тайны, следует помечать грифом «конфиденциально». Причем следует понимать, что единой установки на обозначение грифа ограничения доступа к до-



кументу, содержащему коммерческую тайну, нет. Таким грифом может быть пометка «коммерческая тайна». На других предприятиях могут быть грифы: «коммерческая информация», «секрет предприятия», «тайна предприятия» и др. Такой ограничительный гриф не является грифом секретности, а лишь показывает, что право собственности на данную информацию охраняется законодательством.

Под разглашением коммерческой тайны имеются в виду противоправные, умышленные или неосторожные действия должностных или иных лиц, приведшие к преждевременному, не вызванному служебной необходимостью, оглашению охраняемых сведений, подпадающих под эту категорию, а также передача таких сведений по открытым техническим каналам или обработка их на несанкционированных компьютерах.

Под открытым опубликованием вышеуказанных сведений имеется в виду публикация материалов в открытой печати, передача информации по радио и телевидению, оглашение на международных, зарубежных и открытых внутрироссийских съездах, конференциях, совещаниях, симпозиумах, при публичной защите диссертаций и других публичных выступлениях, свободная рассылка, вывоз материалов за границу или передача их в любой форме иностранным фирмам, организациям или отдельным лицам вне сферы прямых служебных обязанностей.

Необходимость и возможность открытого опубликования этих сведений, а также их объемы, формы и время опубликования определяются генеральным директором или его заместителем.

Меры по ограничению открытых публикаций коммерческой информации не могут быть использованы во вред принципу гласности и для сокрытия от контролирующих органов фактов бесхозяйственности, нарушения законодательства, расточительства, недобросовестной конкуренции и других негативных явлений.

Использование для открытого опубликования сведений, полученных на договорной или доверительной основе или являющихся результатом совместной производственной деятельности, допускается лишь с общего согласия партнеров.

Передача информации сторонним организациям, не связанным прямо служебными контактами, должна регулироваться, как правило, договорными отношениями, предусматривающими обязательства и ответственность пользователей, включая возмещение материальных затрат на предоставление информации и компенсацию за нарушение договорных обязательств.

Предоставление коммерческой информации представителям служебных, ревизионных, фискальных и следственных органов, органам печати, радио и пр. регулируется соответствующими положениями.

Тиражированные документы и издания с грифом «коммерческая тайна» рассматриваются как материалы, содержащие сведения ограниченного распространения,

Ответственность за обеспечение режима при работе с материалами с грифом «коммерческая тайна», за своевременную разработку и осуществление необходимых мероприятий по сохранению коммерческой тайны возлагается на генерального директора и руководителей структурных подразделений. Ответственность за организацию и осуществление работ по защите коммерческой тайны и проведение постоянно-го контроля ее соблюдения возлагается на службу безопасности.

Служба безопасности принимает меры по сохранению коммерческой тайны путем максимального ограничения круга лиц, допускаемых к данной информации, организации сохранности документов, содержащих такие сведения, обработки информации с грифом «коммерческая тайна» на защищенных ЭВМ, внесения требований по конфиденциальности конкретной информации в договоры с партнерами и принятием других мер по решению руководства.

Защита коммерческой тайны (КТ) предусматривает:

- порядок определения информации, содержащей коммерческую тайну, и сроков ее действия;
- систему допуска сотрудников и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну;
- определение порядка работы с документами с грифом «КТ»;
- обеспечение сохранности документов, дел и изданий с грифом «КТ»;
- определение обязанностей лиц, допущенных к сведениям, составляющим коммерческую тайну;
- разработку принципов организации и проведения контроля обеспечения режима при работе со сведениями, составляющими коммерческую тайну;
- определение сферы ответственности за разглашение сведений или утрату документов, содержащих коммерческую тайну.

Контроль осуществления учета, размножения, хранения и использования документов, дел и изданий с грифом «коммерческая тайна» возлагается на уполномоченных службы безопасности.

Контроль неразглашения сведений, содержащихся в документах, делах и изданиях с грифом «коммерческая тайна», осуществляется от-делами службы безопасности.

**4. Организация работы с кадрами.** В ряду источников утечки конфиденциальной информации персонал предприятия (в данном случае гостиницы) занимает особое место как активный элемент, способный выступить не только источником информации, но и объектом злонамеренных действий. Опыт показывает, что сохранность информации на 80 % зависит от правильного подбора, расстановки и обучения кадров.

Организационные мероприятия по работе с сотрудниками включают:

- беседы при приеме на работу. При этом заключается соглашение о выполнении требований по защите коммерческих секретов;
- ознакомление с правилами и процедурами работы с конфиденциальной информацией. В подтверждение требований сохранения коммерческой тайны поступающий на работу сотрудник дает подписку (обязательство) о сохранении (неразглашении) коммерческой тайны;
- обучение сотрудников правилам и процедурам работы с конфиденциальной информацией в соответствии с его должностными обязанностями;
- систематический контроль соблюдения требований защиты коммерческой тайны;
- беседы с увольняющимися сотрудниками, главная цель которых — предотвратить утечку информации или ее неправомерное использование. Возможно получение подписки о неразглашении известных сотруднику конфиденциальных сведений после его увольнения.

#### **Порядок проведения закрытых совещаний и переговоров**

Разрешение на проведение совещаний и переговоров по вопросам, составляющим коммерческую тайну, имеют право давать руководители гостиничного предприятия и лица, уполномоченные ими.

Руководитель, давший разрешение на проведение таких совещаний (переговоров), назначает ответственного за его проведение. Последний составляет список участников мероприятия с указанием фамилий, имен и отчества, должности и т. д.

На совещание допускаются только те лица, фамилии которых указаны в списке.

Проводящий совещание (переговоры) обязан напомнить участникам встречи о необходимости сохранения коммерческой тайны и

уточнить конкретно, какие сведения являются охраняемыми. Это напоминание фиксируется в протоколе совещания (переговоров).

Совещания проводятся в специально отведенных для этого помещениях, исключающих возможность применения визуально-оптических, акустических и других технических средств, которые могут быть использованы злоумышленниками, как в самом помещении, так и за его пределами.

На каждом совещании, связанном с вопросами, составляющими коммерческую тайну, ведется протокол (письменный или магнитная запись), в котором фиксируются доклад, информация, выступления, вопросы, решения с указанием фамилий выступавших.

Отдельные переговоры по вопросам коммерческих секретов оформляются в виде записи бесед. Все материалы и копии передаются в службу безопасности.

### **Организация архивного хранения конфиденциальных документов**

Документы текущего делопроизводства по истечении года могут быть переданы на хранение в архив предприятия. Оформление и передача дел с документами с грифом «КТ» осуществляется в соответствии с требованиями «Инструкции по организации хранения дел, содержащих конфиденциальную информацию в архиве».

Данная инструкция должна содержать предписания по осуществлению основных операций с подобными документами:

- прием дел, содержащих конфиденциальную информацию в архив;
- составление и оформление сводной описи дел, содержащих конфиденциальную информацию;
- составление и оформление сводной описи по личному составу;
- учет документов, содержащих конфиденциальную информацию.

Необходимо помнить, что при наличии конфиденциальной информации, всегда есть вероятность активных действий по ее поиску со стороны конкурентов и других заинтересованных участников рынка, т. е. меры защиты коммерческой тайны должны включать и раздел контр мер против конкурентной разведки и промышленного шпионажа.

**Конкурентная разведка (КР)** — это деятельность по сбору и анализу информации о конкурентах, партнерах, посредниках, потребителях и других субъектах рынка с целью выявления скрытых тенденций и

разработки эффективной стратегии деятельности фирмы, повышающей её конкурентоспособность.

Объектом КР может являться любой человек или организация, деятельность которого в значительной степени влияет на результаты работы компании. Конкурентная разведка занимается анализом внешней микро- и макро среды предприятия, а также построением прогнозов изменения рыночной ситуации в будущем. В данном понимании конкурентная разведка является инструментом сбора и обработки информации для принятия управленческих решений в сфере стратегического менеджмента и маркетинга. Также инструменты конкурентной разведки позволяют снизить предпринимательские риски менеджеров гостиниц и турфирм, действующих в условиях быстро изменяющейся, агрессивной среды и высокой степени неопределенности.

Источники информации для КР — люди, документы или другие носители информации (бумажные, электронные, аудио, видео, магнитные), включая промышленные отходы и мусор, открытую информацию в СМИ, факты поведения рыночных субъектов, которые раскрывают стратегию контрагентов.

Источники бывают внешними и внутренними в зависимости от того, состоит ли человек, предоставляющий информацию, на службе в исследуемом объекте (внутренний источник) или имеет с интересующим предприятием только опосредованные контакты (партнеры, консультанты, эксперты, клиенты интересующего предприятия). Кроме того, принято выделять первичные и вторичные источники информации. К первичным источникам относятся результаты «полевых» исследований, представляющие собой набор фактов и другой наиболее свежей информации об объекте для последующего анализа. Данная информация может быть собрана методами наблюдения, в том числе включенного (когда исследователь становится членом изучаемого коллектива). Также может использоваться опрос, интервью, анкетирование, сбор мнений экспертов, эксперимент, видеосъемка и аудиозапись, снятие информации с электронных носителей и экранов дисплеев, мониторов и другие инструментальные методы. Обязательным условием является законность применения тех или иных средств и источников информации, иначе подобная деятельность приобретает черты промышленного шпионажа и влечет административную и уголовную ответственность.

Конкурентная разведка работает исключительно с открытыми источниками информации: газеты, книги, научные и технические издания; официальные отчеты, рекламные материалы, всемирная сеть

Интернет. Существует множество инструментов КР и приемов сбора информации, среди которых стоит упомянуть следующие:

1) участие в конференциях, симпозиумах, профессиональных семинарах (выявление злободневных тем и актуальных проблем отрасли);

2) общение с ведущими специалистами конкурентов с целью выявления сильных и слабых сторон конкурента;

3) наем на работу служащего конкурирующей фирмы (при найме возможно проведение интервью с кандидатом и заполнение специально составленного вопросника для получения требуемой информации);

4) изучение выставочных образцов, рекламных материалов или покупка образцов изделий, блюд, пользование услугами гостиницы-конкурента с целью подробного изучения;

5) ведение псевдопереговоров с гостиницей-конкурентом о перспективах совместной деятельности;

6) ведение и постоянное обновление баз данных, информация в которых структурируется по разделам и темам (это могут быть публикации в местной, национальной и международной прессе, образцы рекламных материалов конкурентов, справочники, диски с базами данных и т. д.);

7) внедрение информатора в чужую или собственную фирму;

8) ведение переговоров с партнерами конкурента с целью узнать интересующие данные (клиенты, поставщики, банки, финансовые и кредитные учреждения, рекламные агенты, лизинговые и аутсорсинговые компании, торговые представители, кадровые и туристические агентства).

Важно еще раз отметить, что конкурентная разведка по этическим соображениям не пользуется средствами технической разведки, поскольку данная деятельность незаконна и подпадает под ст. 138, ч. 2 УК РФ «деяние, совершенное лицом с использованием своего служебного положения или специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации...наказывается штрафом в размере от ста до трехсот минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до трех месяцев, либо лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок от двух до пяти лет, либо арестом на срок от двух до четырех месяцев».

К вторичным источникам относятся исследования и аналитические труды, уже кем-то проведенные для данного объекта или данной

категории явлений. Это информация «из вторых рук». Сюда можно отнести маркетинговые отчеты и анализ рынка, статистический материал, экспертные заключения, статьи в газетах и журналах, информацию Интернета и пр.

Конкурентная разведка является исключительно инструментом руководителя или же группы лиц, которые определяют стратегию развития компании. Конкурентная разведка концентрируется на конкретной задаче, поставленной руководством. На предприятии конкурентная разведка имеет две основные задачи:

1) обеспечение руководителя информацией, необходимой для принятия управленческого решения;

2) выявление потенциальных угроз и возможностей в окружающем мире, которые могут повлиять на предприятие, и своевременное информирование руководства.

Процесс обработки разведывательной информации состоит из четырех базовых шагов:

1. Постановка цели КР и определение объекта.

2. Сбор информации об объекте и проверка ее достоверности.

3. Анализ собранных данных.

4. Предоставление результатов анализа руководству предприятия.

Конкурентная разведка вносит весомый вклад в развитие предприятия, способствует усилению конкурентных позиций, а главное, повышает уровень дохода предприятия и снижает риски. Конкурентная разведка может дать ответы на вопросы, без которых предприятие не способно разработать эффективную стратегию и тактику действий на рынке, а именно:

1) предсказать изменения на рынке;

2) предсказать действия конкурентов и поставщиков;

3) выявить новых и потенциальных конкурентов;

4) учиться на успехах и ошибках других компаний;

5) отслеживать информацию, связанную с патентами и лицензиями;

6) оценить целесообразность диверсификации деятельности (приобретения нового бизнеса, расширения сфер активности, увеличения видов услуг) или открытия новой гостиницы в конкретном регионе;

7) изучать новые технологии, продукты и процессы, которые могут повлиять на бизнес;

8) изучать политические, экономические и социо-культурные факторы внешней среды;

- 9) проводить комплексный анализ эффективности бизнеса в свете современных тенденций рынка;
- 10) оказывать помощь в использовании новейших инструментов менеджмента (КР помогает работе остальных департаментов, отделов, следит за тем, чтобы их работа была эффективной);
- 11) превращать слабости в конкурентные преимущества;
- 12) обнаруживать изменения и реагировать на них раньше, чем станет поздно это делать;
- 13) выявлять потенциальные источники утечки конфиденциальной информации через сотрудников компании;
- 14) выявлять недостатки в позиции конкурента;
- 15) проверять благонадежность партнеров и крупных клиентов;
- 16) искать возможности для разработки уникального торгового предложения компании.

В конкурентной разведке довольно часто используется такой прием, как введение конкурента в заблуждение при помощи дезориентирующей (ложной или усеченной) информации.

В нынешних экономических конфликтах дезинформация является важнейшим элементом оперативной, тактической и стратегической маскировки своих намерений. Такая информация распространяется в целях оказания необходимого влияния на руководство оппонента (конкурента) и снижения его возможностей по управлению и контролю за ситуацией. Дезинформация позволяет достигать внезапности в своих действиях, массированно и при этом весьма экономно расходуя свои ресурсы.

**Дезинформация** — это: 1) способ маскировки действительного положения предприятия, заключающийся в преднамеренном распространении ложных сведений об объектах, их составе и деятельности, а также имитаций деятельности в соответствии с поставленными задачами; 2) проведение специальных операций и мероприятий, направленных на сокрытие от противника охраняемых секретов и введение его в заблуждение в отношении уровня решения тех или иных политических, экономических, научно-технических, военных и других проблем с целью побудить противника к таким решениям и действиям, которые были бы выгодны для дезинформирующей стороны; 3) сведения, материалы и документы, содержащие информацию, рассчитанную на введение кого-либо в заблуждение.

Цель (мишень) дезинформации — лицо, принимающее решение, или социальная группа, на введение в заблуждение которой направлены дезинформационные мероприятия.



Дезинформационные мероприятия могут быть:

- *манипулирующими*, т. е. призванными создать в сознании объекта ощущение реальности происходящего и склонить его к требуемым действиям;
- *отвлекающими* для создания у противника ложного представления о сути дела и отвлечения внимания, направления его в другую сторону от нежелательной информации, а также для распыления его финансовых ресурсов.

Выделяют следующие основные принципы, применяемые при планировании и осуществлении мероприятий по дезинформации:

- определение объекта воздействия дезинформации;
- определение цели проведения операции и ее возможных результатов;
- определение способа доведения дезинформации до оппонента;
- централизованное управление;
- разведывательное и контрразведывательное обеспечение;
- своевременность;
- согласованность.

*Определение объекта воздействия дезинформации.* Как правило, определенным сотрудником, отделом или службой оппонента (конкурента) не является самостоятельной целью (мишенью) дезинформации, а представляет собой только канал для передачи ее лицу, принимающему решение (ЛПР). ЛПР является главной мишенью дезинформации, так как имеет полномочия разрабатывать и принимать решения, способствующие достижению цели дезинформации.

Искусство дезинформации состоит в том, чтобы дать объекту информацию, которая предельно близка к истинному положению дел и в то же время содержит нечто такое, что должно ввести ее адресата в заблуждение.

Направленность дезинформации определяется после анализа ситуации и выбора того топ-менеджера оппонента, который имеет полномочия осуществлять желаемое действие. Например, если цель дезинформации состоит в том, чтобы направить исследовательские работы конкурента на другое, менее перспективное, направление, то главным объектом будет являться то лицо из высшего руководства хозяйствующего субъекта, которому подчиняется исследовательский отдел. В данном случае необходимо учитывать, что менеджеры среднего и нижнего звена обычно не имеют полномочий для определения стратегических направлений — это прерогатива высшего руководства.

*Определение целей проведения дезинформационных мероприятий.* Цель дезинформации должна излагаться в форме специальных и кон-

кретных действий — например, убедить конкурента прекратить развитие гостиничной цепи или исследования рынка в определенном регионе из-за их бесперспективности. При этом необходимо убедить противостоящую сторону в том, что сами инициаторы дезинформации уже давно это поняли и решили заняться совсем другим регионом или продуктом.

*Определение способа и метода доведения дезинформации.* Способы доведения дезинформации могут быть следующими:

- прямая цепочка «дезинформатор—дезинформируемый»;
- опосредованная цепочка «дезинформатор—транслятор—дезинформируемый», в качестве транслятора используют людей, значимых для объекта дезинформации, средства массовой информации, фиктивные документы и т. д.

*Централизованное управление.* Управление и контроль дезинформационным мероприятием должны быть сосредоточены в одних руках. Это необходимо для того, чтобы избежать несогласованности в действиях различных подразделений хозяйствующего субъекта и осуществить четкое исполнение замысла, без негативного влияния на достижение других целей операции.

Для достижения требуемого эффекта от дезинформационного мероприятия на всех этапах операции (планирование, выполнение и завершение) необходимо их *разведывательное и контрразведывательное обеспечение.*

Во-первых, для того чтобы информация, передаваемая оппоненту (конкуренту), казалась правдоподобной и не выходила за рамки действий, которые противостоящая сторона в состоянии осуществить, необходимо выяснить то, что оппоненту (конкуренту) уже известно и какого развития событий он ожидает.

Во-вторых, должны быть созданы регулярные каналы обратной связи, позволяющие получить оценку степени восприятия и доверия к дезинформации со стороны оппонентов и ее последующую коррекцию в случае возникновения у оппонента сомнений в ее достоверности. Это может быть осуществлено как через агентурные источники в штате оппонента, так и с помощью постоянного мониторинга косвенных признаков, указывающих на деятельность оппонента.

В-третьих, результативность дезинформационного мероприятия во многом зависит от строгого соблюдения мер конспирации, исключая любую возможность утечки информации об имеющихся дезинформационных намерениях, не говоря уже о плане осуществления этих мероприятий. В этих целях рекомендуется использовать принцип фрагментации значимой информации, т. е. круг полностью по-

священных должен быть максимально сужен, а непосредственные исполнители должны знать только те элементы общего плана, которые им необходимы в работе.

*Своевременность.* Операция по дезинформации требует тщательного выбора времени проведения дезинформационного мероприятия. Должен быть предусмотрен подготовительный этап для выполнения следующих задач: описание операции; оценка возможностей разведывательной (информационной) системы оппонента (конкурента) по сбору, анализу и передаче данных; оценка реакции ЛПР оппонента (конкурента), разведывательных признаков, указывающих на действия оппонента (конкурента), являющиеся результатом принятого решения.

*Согласованность.* Дезинформационные мероприятия требуют длительной и тщательной подготовки, тесного сотрудничества и координации действий всех участвующих в них подразделений хозяйствующего субъекта. Как правило, они являются частью основной операции, которую обеспечивают (маскируют). Поэтому разработка концепции дезинформационного замысла осуществляется как определенная часть замысла общей операции.

Следует отметить, что гостиница часто становится местом, где останавливаются высокопоставленные гости, и иногда клиенты предпочитают сохранить в тайне факт своего пребывания в гостинице. Кроме того, многие современные гостиницы предоставляют услуги бизнес-центров, комнаты для переговоров, помещения для проведения собраний, конгрессов и других событий делового мира. Соответственно, участники переговоров хотят быть уверены в сохранении в тайне не только содержания беседы, но и имен ее участников (именно для этой цели часто предпочитают арендовать комнаты для совещаний, а не приглашать партнеров в собственный офис).

Планы развития гостиничной цепи, разработка новой концепции обслуживания, результаты независимых аудиторских проверок, факты, порочащие имидж туристского предприятия, готовящиеся сделки по слиянию или поглощению гостиничных цепей, деятельность по ребрендингу торговой марки, перспективы увольнения или назначения ведущих сотрудников и многие другие аспекты работы турпредприятий могут потребовать полного спектра мероприятий по защите информации, в том числе и действий по распространению дезинформации. Таким образом, несмотря на то что туристские предприятия осуществляют повседневную деятельность, далекую от научных исследований, новых секретных технологий, политических страстей и государственной тайны, в некоторых случаях в интересах клиентов

или с целью повышения собственной конкурентоспособности придется задействовать весь арсенал средств обеспечения информационной безопасности туристского бизнеса.

## 2.5. Безопасность туристского предприятия в работе с кадрами

Люди решают все, особенно в сфере услуг. От работы персонала в первую очередь зависит качество туристских услуг. Сколько бы денег отельер ни потратил на обустройство гостиницы и ее территории — безразличное и невнимательное отношение персонала к гостям перечеркнет все усилия. Однако одновременно персонал может явиться не только залогом успеха, но и источником проблем. Утечка конфиденциальной информации, кражи, вредительство, порча имущества, присвоение данных клиентской базы — вот лишь небольшой список из возможных негативных ситуаций по вине персонала. Как избежать этого?

Чтобы определить способы и специфику обеспечения безопасности в работе с кадрами в современной туристской организации, обозначим те факторы риска и деструктивные формы поведения сотрудников, которые могут оказать негативное (а в некоторых случаях и фатальное) воздействие на бизнес.

Как ни печально, но многочисленные исследования показали, что 30 % всего населения России вообще не относятся к категории честных, еще 30 % можно назвать честными лишь относительно (т. е. они честны тогда, когда стоит быть честным, а когда не стоит — ведут себя по обстоятельствам) и лишь 40 % всегда честны — заметьте самая многочисленная группа!

Разновидностей деструктивной формы поведения в организации довольно много:

- при несоблюдении норм права мы говорим о *противоправном или делинквентном* поведении. Обычно проявление такого поведения преследуется законом и является результатом неблагонадежности работника;
- распространенная форма деструктивного поведения в отношении организации и общих целей — *административно-управленческая: превышение и злоупотребление в личных целях своими правами и полномочиями, невыполнение прямых обязанностей;*

- если человек не на своем месте, некомпетентен, не может выполнять свои функции, тогда его поведение *дисфункционально*;
- социологи выделяют *эгоистическое, индивидуально-целевое деструктивное поведение*, которое выражается в достижении личных целей за чужой счет, и групповое деструктивное поведение (групповой эгоизм);
- в противовес инновационному часто проявляется *консервативное* поведение;
- сложно распознается *имитационное поведение*, когда истинные эгоистические цели камуфлируются псевдоактивностью, псевдоисполнительностью, демагогией, ошибками восприятия (сделал задания так, как понял, а понял и воспринял неверно);
- некоторые работники реализуют на предприятии свои асоциальные привычки и склонности, демонстрируя осуждаемые обществом формы поведения, в этом случае можно говорить об *отклоняющемся, девиантном* поведении.

В организации, как правило, в той или иной степени присутствуют все из вышеперечисленных деструктивных форм поведения. Однако наибольшую опасность, в том числе и финансовую, представляет *девиантное поведение*, существующее в виде различных типов *мошенничества*.

В организационном поведении выделяют следующие типы мошенничества.

1. *Расхищения или хищение со стороны наемного рабочего*. В эту группу мошенничества входят: воровство наличности, чеков, инвентаря, использование наличности не по назначению, фальсификация кассовых книг и сумм на банковских счетах, оплата личных счетов чеками организации, фальсификация транспортных накладных, сговор с клиентами или поставщиками, «откаты», «кикбэки» — благодарности за услуги, искусственное вздувание цен, использование подставных поставщиков, переплата, выдача дутых векселей (так называемый кайтинг), манипуляции с кредитными карточками, мошенничество со страховкой, медицинскими счетами, фальсифицирование налоговых деклараций, фальсификация записей в бухгалтерских книгах, искажение расходов в отчетах о командировках, несанкционированная продажа имущества организации, компьютерные преступления. А также — мошенничество с выплатой заработной платы (обналичивание не востребованных чеков, фальсификация часов переработки, оплата труда работников-невидимок).

2. *Мошенничество со стороны руководителей или менеджеров*. Наиболее частый обман совершается путем манипуляций с финансовой

отчетностью, в которой искажаются данные о доходности и дебиторских задолженностях организаций. При этом руководство всегда стремится к тому, чтобы держатели акций верили: финансовое положение организации гораздо лучше, чем на самом деле. Второй вид мошенничества — создание 'параллельного' бизнеса и перекачивание туда активов и средств организации.

3. *Аферы с инвестициями.* Эти мошенничества связаны с предложением инвесторам сделать инвестиции, которые впоследствии оказываются липовыми, не имеющими никакой стоимости. В эту категорию попадает телемаркетинг, финансовые пирамиды, вложения в «проекты века», которые благополучно разваливаются, складывая средства на счета мошенников. Иногда фирмы, активно продающие таймшеры<sup>1</sup>; используют агрессивные технологии продаж и не разъясняют клиентам недостатки таких инвестиций — сложность изменения сроков и места отдыха и необходимость дополнительных затрат и самостоятельной организации поездки (авиабилеты, визы, страховка, трансфер). Многие покупатели впоследствии не могут воспользоваться такой услугой и теряют немалые деньги.

Бывают случаи обмана фирмами собственных работников. Некоторые фирмы при найме персонала просят потенциальных работников поучаствовать в формировании капитала компании (денежной суммой, машиной, компьютером), что в будущем, когда молодая компания встанет на ноги, даст шанс на обогащение. Однако шанс оказывается прозрачным. Другой пример — при устройстве на работу претендент вынужден за свой счет пройти курсы повышения квалификации, а через несколько месяцев испытательного срока выясняется, что он компании не подходит. Таким образом, работника обманули дважды: недоплатили заработную плату, так как во время испытательного срока вознаграждение за труд сильно занижено, и заработали на курсах. Текучесть кадров в таких компаниях создается намеренно.

4. *Фальсификации документов* об образовании, профессиональной квалификации, возрасте, наградах и иных данных, позволяющих не столько присвоить прибыль, сколько занять место, получить ранг, не соответствующий истинным личностным качествам и биографическим данным работника [42].

<sup>1</sup> Отдых в режиме разделенного времени, когда турист оплачивает вперед на длительный срок (до 80 лет) право отдыха в клубном отеле в выбранные им недели в году.

Таким образом, получив представление о потенциальных угрозах и опасностях, мы можем говорить о способах обеспечения кадровой безопасности.

Имеет смысл последовательно рассмотреть три основных этапа работы с персоналом в организации: отбор и прием новых сотрудников, из числа соискателей, непосредственная работа с персоналом и увольнение.

### **Обеспечение безопасности в процессе отбора и приема новых сотрудников**

Как театр начинается с вешалки, так и туристская фирма начинается с отбора кадров и формирования коллектива единомышленников. Безопасность экономической деятельности фирмы во многом зависит от того, в какой степени квалификация сотрудников, присущие им морально-нравственные качества соответствуют решаемым задачам. Вопросы правильного комплектования кадрового состава компании необходимо уделить большое внимание для того, чтобы коммерческие тайны, а впоследствии и сам бизнес не стали достоянием конкурентов.

Штатным расписанием большинства организаций предусмотрена должность по работе с персоналом. В отдельных случаях формируется самостоятельное структурное подразделение — отдел кадров. В функциональные обязанности этого подразделения (лица) входит изучение соискателя с позиций его профессиональной пригодности. Вместе с этим кандидат должен быть проверен и проинструктирован службой безопасности. Однако на практике очень часто данная функция либо совсем не выполняется, либо полностью ложится на плечи сотрудников отдела кадров, что значительно снижает эффективность всей системы безопасности предприятия.

Проблема отбора и надежности кадров имеет давнюю историю, и возникла она, пожалуй, с того момента, когда появились первые наемные работники. С течением времени, изменением законодательной базы, смещением морально-нравственных ценностей, перераспределением собственности трансформировалась и работа по подбору и изучению кандидатов на работу. С учетом современных реалий формируются и постепенно входят в «рабочий» обиход новые задачи, способы, методология подбора персонала.

Немаловажное место в системе обеспечения безопасности организации в процессе кадровой деятельности занимает определение ис-

точников пополнения персонала. Можно выделить три группы источников кадрового резерва.

*Внутренние источники* — это люди, работающие в организации. Вакантное место рекомендуется заполнять посредством проведения внутреннего конкурса среди сотрудников на ее замещение. Здесь значительную роль играют факторы экономичности подбора и работы с кандидатом. В большинстве случаев служба безопасности располагает довольно значительным объемом сведений в отношении предполагаемых претендентов на ту или иную должность, что может быть решающим фактором в окончательном решении вопроса о замещении высвободившейся должности (вакансии). Кроме того, считается, что это улучшает моральный климат в коллективе, укрепляет веру сотрудников в свою организацию, позволяет прощирать лучших работников.

Вторая группа источников пополнения персонала — *внешние* (не связанные с организацией и ее структурными подразделениями). К ним относится неограниченный круг лиц, которые предположительно могут работать в данной организации. То есть это резюме и заявки, размещенные в газетах, на сайтах и в базе агентств по подбору персонала, приходящие по электронной почте и оставленные лично людьми, ищущими работу. Здесь огромное значение принимает многоступенчатая система отбора, так как о претенденте известно мало и нет полной уверенности в правдивости сведений его биографии.

Предположим, что первоначальный отбор анкет кандидатов прошел и по формальным признакам отдел кадров сформировал группу потенциальных сотрудников. Дальнейшая работа с кандидатом заключается в личном знакомстве, беседе или интервью.

Основная цель беседы — оценка уровня образования претендента, его внешнего вида и определяющих личностных качеств. Необходимо выяснить у кандидата источник его осведомленности о наличии возможного вакантного места. Особенно актуальным такого рода вопрос будет в том случае, если организация не обращалась на рынок труда с предложением о подборе персонала. Это покажет каналы распространения информации и даст возможность поручительства кого-то из сотрудников за кандидата (что не всегда будет работать в пользу данного человека, если в организации не приветствуется семейственность или свояченичество).

Основные задачи данного этапа профотбора с точки зрения кадровой безопасности:

- 1) получение необходимой информации о квалификации и опыте кандидата;



2) оценка дееспособности (с первого знакомства это сделать весьма трудно, но иногда во время беседы возможно определить склонность к алкоголизму или наркомании, неустойчивые психические состояния);

3) выяснение причин ухода с предыдущего места работы;

4) определение связей кандидата и членов его семьи с сотрудниками организации, конкурентами и партнерами;

5) воспитательная цель — обращение внимания кандидата на режим и характер работы, ограничения, связанные с допуском к конфиденциальной информации, демонстрация серьезности и ответственности работников;

4) проведение конкурентной разведки — претендент может работать у соперников и являться носителем важной информации. Однако здесь нужно действовать очень аккуратно, не задавать прямых вопросов, не забывать о том, что закон охраняет коммерческую тайну. Доверительный тон беседы, наводящие вопросы, активное слушание могут вызвать человека на откровенность о состоянии дел в интересующей вас организации.

В дальнейшем по ходу знакомства необходимо получить максимально возможную информацию о личности соискателя (краткая биография), его знакомых, увлечениях, связях и т. п. Диалог в данном случае должен быть построен таким образом, чтобы инициатором предоставления интересующих сведений был сам кандидат. Сотрудник по кадровой работе должен лишь корректировать направление и дальнейший ход разговора. Делать это рекомендуется «второстепенными» вопросами, логически возникающими по ходу разговора<sup>1</sup>.

В процессе работы по подбору и изучению кандидатов необходимо воздержаться от любых действий:

1) ограничивающих права и законные интересы граждан;

2) нарушающих тайну личной жизни;

3) препятствующих лицу в реализации собственных возможностей и потенциала;

4) нарушающих действующее законодательство.

Конституцией РФ, в частности, оговорены ряд основополагающих принципов в деле формирования кадровой политики организации, связаны они прежде всего с правами и свободами человека и гражданина (ст. 2, 17, 18, 23, 24 и 37 Конституции РФ).

<sup>1</sup>Ищенинов В.Я. Зарубежный опыт защиты информации при работе с кадрами // Управление персоналом. 2005. № 24. С. 45—48.

Следует заметить, что любую, даже первую ознакомительную беседу желательно проводить по стандартной формализованной форме, особенно если претендентов много. Это позволяет в дальнейшем осуществлять компьютерную обработку ответов кандидата и достаточно быстро получать обобщенные результаты.

В результате проведенного диалога специалист по кадровой работе должен:

- четко определить цели дальнейшего подбора кандидата;
- составить определенное впечатление о претенденте на работу;
- с учетом располагаемой информации определить пути, средства, способы, методы проверки кандидата и возможности их комбинации.

В зависимости от ситуации работодатель самостоятельно определяет источники поступления и формирования информации в отношении проверяемого кандидата. Соответственно, последние могут быть получены как гласно, так и негласно. Однако во втором случае нарушение установленных рамок остается недопустимым.

Можно выделить следующие группы источников информации о кандидате:

- 1) документы и сведения, предоставленные работником;
- 2) данные собеседования, анкетирования, тестирования;
- 3) иные источники (сведения, полученные из органов власти и управления, компрометирующие материалы, опубликованные в средствах массовой информации, слухи и т. п.).

Основные данные о соискателе, его образовании и трудовой биографии вы можете почерпнуть из его паспорта, диплома, трудовой книжки и других документов.

Трудовым кодексом РФ от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (с изм. и доп. от 29 декабря 2004 г.) (далее — ТК РФ) предусмотрено, что при поступлении на работу от кандидата можно потребовать:

- 1) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- 2) трудовую книжку, за исключением случаев, когда трудовой договор заключается впервые или работник поступает на работу на условиях совместительства;
- 3) свидетельство ИНН, страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- 4) документы воинского учета — для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу;
- 5) документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний — при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки

Если характер работы определяет особые требования к физическим способностям претендента, то работодатель вправе попросить предоставить справку о состоянии здоровья по установленной форме и медицинскую книжку.

Следует помнить о необходимости тщательной проверки подлинности всех предоставляемых кандидатом документов своими силами либо прибегая к услугам специализированных коммерческих организаций. Рекомендательные письма должны содержать имя и должность рекомендовавшего с указанием адреса и контактных телефонов для проверки его подлинности. Очень полезно позвонить на прошлое место работы и побеседовать с коллегами. Несмотря на возможную субъективность их оценок, иногда можно узнать неформальные данные о кандидате.

На основе анализа документов, представленных кандидатом, а также данных, полученных через отдел кадров и службу безопасности (анкета, автобиография, заявление о приеме на работу, листки по учету кадров, рекомендательные письма, сведения о месте проживания и пр.), и результатов предварительного собеседования появляется возможность отсеять те кандидатуры, которые по формальным признакам явно не соответствуют требованиям, предъявляемым к будущим сотрудникам.

С кандидатами, отобранными в результате первичной проверки, целесообразно провести более детальное собеседование, с применением различных методик тестирования, которые на практике подтверждают свою эффективность.

Широкое применение имеют следующие типы тестов.

*Общие тесты способностей.* Оценка общего уровня развития и отдельных особенностей мышления, внимания, памяти и других высших психических функций. Особенно информативны при оценке уровня способности к обучению.

*Биографические тесты и изучение биографий.* Основные аспекты анализа: семейные отношения, характер образования, физическое развитие, главные потребности и интересы, особенности интеллекта, общительность. Используются также данные личного дела — воеобязного досье; куда вносятся анкетные данные и сведения, полученные на основании ежегодных оценок. По данным личного дела продолжается ход развития работника, на основе чего делаются выводы о его перспективах.

*Личностные тесты.* Психодиагностические тесты на оценку уровня развития отдельных личностных качеств, или отнесенность человека к определенному типу. Оценивают, скорее, предрасположенность

человека к определенному типу поведения и потенциальные возможности. В отечественной практике большую популярность имеют классические психологические тесты, такие как:

- 1) тест «ценностные ориентиры» по методу М. Рокича;
- 2) тест К. Томаса — «стратегия поведения в конфликтной ситуации»;
- 3) тест Г. Айзенка — определение темперамента личности;
- 4) тест Р. Кеттелла — оценка личности на основе 16 базовых черт.

Кроме того, своя специфика существует при отборе кандидатов на ключевые и руководящие должности (члены правлений, главные бухгалтеры, консультанты, начальники служб безопасности и охраны, руководители компьютерных центров и цехов, помощники и секретари первых лиц). Эти соискатели подвергаются, как правило, следующей стандартной проверке, которая включает:

- 1) достаточно продолжительные процедуры сбора и верификации установочно-биографических сведений с их последующей аналитической обработкой;
- 2) предоставление рекомендательных писем от известных предпринимательских структур с их последующей проверкой;
- 3) проверки по учетам правоохранительных органов;
- 4) установки по месту жительства и по предыдущим местам работы;
- 5) серии собеседований и тестов с последующей психоаналитической обработкой результатов.

И последний, но от этого не менее важный момент: нельзя забывать и о профессиональной интуиции. Часто именно она позволяет избежать неприятностей, обусловленных опрометчивым наймом.

### **Обеспечение кадровой безопасности в рабочем режиме**

Изучение персонала, проверка его профессиональной пригодности, работоспособности; оценка иных качеств на предмет соответствия требованиям и уровню безопасности предприятия продолжается и в период трудовой деятельности работника, в частности, в большей степени это касается так называемого проблемного персонала.

Во многом угрозы, исходящие от «проблемного персонала», связаны с определенными психологическими и моральными патологиями, и специфика менталитета наших граждан обуславливает следующие «традиционные» отклонения: пьянство, воровство и патология мотивации.

Кроме вышеперечисленных можно назвать следующие потенциально опасные группы работников, которые могут нанести удар по безопасности и доброму имени любой компании.

1. *Повышенно конфликтный персонал.* Конфликты в организации всегда имели место. Однако больший риск заложен не столько в самом конфликте, сколько в его причинах и постконфликтной ситуации. Далек не всегда развитие конфликта осуществляется по схеме «начальник всегда прав». Золотое правило руководителя в таком случае, признав ошибочность, несостоятельность своих решений, действий, предупредить развитие конфликта. Серьезную опасность в рассматриваемом аспекте несут те конфликты, которые оставляют «осадок» обиды, незаслуженного наказания со стороны руководителя. Такого рода работники, как правило, в большей степени восприимчивы к наказанию, в них значительно развито чувство повышенной справедливости. Последний независимо от его заслуг способен из чувства мести (реже зависти, корысти) дезорганизовать деятельность не всей организации, то отдельного ее подразделения.

2. *Подверженные воздействию.* В этих случаях мы сталкиваемся с лицами сильной внушаемости, имеющими определенного рода зависимость, которая обременительна для их личного бюджета (наркомания, алкоголизм, азартные игры). Именно значительная сила внушения и зависимости заставляет последних менять свои жизненные приоритеты, принципы, ценности.

3. *Карьеристы.* Для достижения поставленных целей и «освоения новых высот» могут не побрезговать никакими способами и средствами. Повышенную опасность представляют в том случае, если в силу занимаемого положения получают доступ к информации о персонале компании. Главная цель выбора методов — достижение цели любыми путями, завоевать более высокий социальный статус.

4. *Недовольные (амбициозные).* К данной группе относятся работники, обладающие завышенной самооценкой, имеющие определенные знания, навыки, опыт, но которые в силу объективных (субъективных) причин не могут их реализовать на работе (службе). В таких случаях усматривается два варианта: а) человек вырос из рамок своей должности (профессии), но его не пускают дальше; б) человек не способен к дальнейшему росту, но жаждет всеобщего признания (почета, уважения, славы и т. п.). В первом случае дело чаще всего заканчивается тем, что такой работник переходит на работу в иную фирму, не исключен вариант, что и к конкурентам. Во втором случае данный работник, используя складывающуюся ситуацию, обладая достаточной

информацией о деятельности организации, не получая поощрения от руководства, может оказывать негласное содействие конкурентам.

5. *Любители красивой жизни.* Работники, чей уровень жизни явно не соответствует их доходам. Такие сотрудники склонны увеличивать представительские расходы фирмы, использовать служебное положение в личных целях.

6. *Частые «отпускники».* Работники, которые под разными предлогами часто выходят в непродолжительные отпуска, берут больничные, отгулы по различным причинам (например, в связи с заболеванием родственников, протечкой в квартире, собственной болезнью и т. п.).

В приведенный перечень могут быть также включены: работники, заключившие срочный трудовой договор и планирующие в ближайшее время его расторгнуть. Повышенное внимание следует обращать на руководящий состав организации. Последние имеют довольно большие информационные возможности. Также следует отметить лиц, работающих по совместительству, занимающихся научной, преподавательской или творческой деятельностью сверх основной работы. Они порой неосознанно могут переносить значимую для организации информацию от одного работодателя к другому.

Следовательно, основной задачей в процессе обеспечения кадровой безопасности «в рабочем режиме» становится проведение постоянного наблюдения за сотрудниками, сбор и учет поступающей о сотрудниках информации.

В то же время трудно сказать, повышает ли практика тотального наблюдения эффективность работы. Велико в настоящее время число креативных компаний, в которых труд невозможно измерить в человеко-часах, а есть фирмы с поточным производством чего-либо, где учет каждой минуты и каждого действия крайне важен.

В общих же чертах можно сказать, что для совершенствования системы обеспечения кадровой безопасности в компании необходимо работать с таким индивидуальным и коллективным свойством персонала, как лояльность, т. е. добровольность следования сотрудником установленным правилам и процедурам организации, ведь любые действия сотрудников предприятия должны быть направлены в конечном счете на получение прибыли, и цели менеджеров по персоналу также состоят в этом. Следовательно, от того, как они будут осуществлять свои функции, зависит наличие и размер ущерба, наносимого компании персоналом.

Как показывает мировой опыт, латентность совершаемых преступлений на производстве очень высока. Тем не менее можно свести

носимый ущерб собственными работниками к минимуму, если поощрять работников, которые оказывают помощь при проведении служебных расследований по фактам имущественных преступлений. Ведь, обычно практически весь коллектив достаточно хорошо осведомлен обо всех этих негативных проявлениях, однако эти факты не являются достоянием руководства.

Поэтому первейшая задача — постоянно проводить активную политику пропаганды для убеждения персонала в необходимости оказания помощи в этих вопросах. Такого рода сотрудничество должно поощряться по заранее оговоренной схеме, предусматривающей выплату определенного процента от суммы предотвращенного ущерба, который мог бы быть нанесен фирме. Однако это не исключает проверки персонала.

Проверки могут быть гласными (соблюдение инструкции по сохранности конфиденциальной информации, учет корреспонденции, проведение ревизии) и негласными (втайне от работника).

Наблюдение позволяет выявить поведение человека на работе и дома во время отдыха, праздников, а также его контакты.

Используя незнакомых для работника людей, можно устроить провокацию на предмет разглашения конфиденциальной информации во время совместного употребления алкоголя.

Подбор необходимой техники нужно осуществлять исходя из особенностей объекта, в зависимости от степени угроз. Если на объект ограничен доступ, то эффективная система управления контроля доступа с фиксацией времени прихода и ухода, а также система видеонаблюдения снимет проблему краж. Разовые расходы на технику себя многократно оправдают.

Нужно регулярно менять охранников для предотвращения сговора с работниками фирмы на объектах.

Однако нанесение ущерба фирме не ограничивается одними кражами. Практически повсеместно встречаются факты разглашения информации, оборудование и материалы фирмы используются в личных целях, игнорируются указания руководства, а о злоупотреблении алкоголем нет необходимости говорить, зачастую в ход идут наркотики.

Для борьбы с утечкой интеллектуальных продуктов, например баз данных. Необходимо найти выход на предполагаемого работника через родственное лицо с включенным диктофоном в кармане. Через несколько встреч все будет закончено, так как факт передачи компакт-диска, дискеты будет записан с помощью аудио- и видеоаппаратуры.

Работник не должен знать больше, чем ему положено знать для исполнения своих обязанностей по занимаемой должности. Если ра-

ботник начинает проявлять повышенный интерес к темам, непосредственно его не касающимся, это первый сигнал для особого к нему внимания.

Все факты, связанные с деятельностью по занимаемой должности (появление нового клиента и т. д.), работник обязан документировать путем занесения в базы данных.

Пристальному вниманию должны быть подвергнуты специалисты, связанные с эксплуатацией компьютеров, и программисты. Для руководителя понимание работы этих специалистов затруднено, поэтому на этом пытаются часто сыграть подчиненные. Формируя заданный уровень квалификации работников, необходимо обеспечить эффективную защиту фирмы от рисков, связанных с этой категорией работников. Взаимоотношения со специалистами в области информационных технологий должны быть жестко регламентированы. Необходимо четко определить должностные обязанности системного администратора: Не загружать его работой не по специальности, тем более без дополнительной оплаты труда.

Конфликт руководителя с системным администратором с последующим увольнением администратора — потенциальная угроза информационной безопасности фирмы. Руководитель должен помнить, что он работает с людьми, а системный администратор — с техникой.

Работа аудитора по проверке бухгалтерии очень важна. На этапе становления желательно найти возможность и перепроверить результаты аудита. Необходимо очень тщательно подходить к выбору аудиторской фирмы. Нужно узнать, кто является хозяином, в том числе и теневым, аудиторской фирмы.

Нужно тщательно продумать работу каждой схемы и каждого технологического звена. Все основывается на персональной ответственности, можно мысленно ставить себя на место подчиненных и искать оправдание своему действию или бездействию. Найдя лазейки, их немедленно перекрыть. Все предложения подчиненных подвергать тщательному анализу, искать подвох в предлагаемых схемах. Незамедлительно исключать все криминальные моменты в проекте, какими бы выгодными перспективами ни соблазняли. Это ловушка для доверчивых, основанная на жадности, алчности руководителя с учетом его слабого понимания отдельных моментов в бизнесе: Лучше лишний раз отказаться, чем потерять свое дело либо оказаться под следствием. Полностью избежать всех рисков, которые встретятся в бизнесе, невозможно, иначе нужно закрыть свое дело. Необходимо на основе проверенной информации оценить степень риска, затем принимать решение.



В жизни каждого человека происходят разные неприятные события, которые могут повлиять на его лояльность к фирме, где он работает. Необходимо своевременно узнавать о таких ситуациях в жизни работников и пытаться находить выход из трудного положения.

Для управления лояльностью на предприятии должна быть целая система мер и мероприятий, влияющих на уровень лояльности в положительную сторону. Стратегически здесь должно быть как минимум две цели: формирование той самой внутренней лояльности (атмосферы честности, открытости и взаимопомощи); ликвидация элементов кадровой политики, способствующих проявлениям нелояльности сотрудников.

Как же отследить позитивные изменения, прогнозируя после внедрения на предприятии программ увеличения уровня лояльности? Для этого необходимо специальными методиками измерить исходный уровень лояльности в коллективе и описать его. Далее целенаправленно и непосредственно заняться разработкой и внедрением программ и мероприятий по коррекции лояльности, оптимизации внутриколлективных и межличностных отношений, изменения личностного отношения персонала к руководству, целям и миссии компании. По прошествии контрольного срока опять «замерить» средний уровень лояльности.

Разумеется, с точки зрения предотвращения вреда, наносимого персоналом, не следует пренебрегать и усилением контрольных мер, ликвидацией возможностей совершения негативных поступков.

### **Обеспечение кадровой безопасности при увольнении сотрудников**

Службе собственной безопасности повышенное внимание следует обращать на случаи, когда инициатива увольнения исходит от работника. Складывающаяся вокруг увольнения работника ситуация перераспределяет некоторые обязанности и ролевые функции сотрудников безопасности компании. К сожалению, отдельных руководителей порой мало интересуют чувства и переживания персонала; который по тем или иным причинам попадает под сокращение. Как показывает опыт, такой подход приводит, как правило, к серьезным негативным последствиям.

Прежде всего, следует выяснить, почему работник собирается покинуть прежнее место работы. Во многом решению поставленной задачи, будет способствовать довольно значительный инструментарий методов, средств и достижений психологии. Современные психоло-

гические подходы к процессу увольнения позволяют выработать следующую принципиальную рекомендацию: *каковы бы ни были причины увольнения сотрудника, он должен покинуть коммерческую организацию без чувства обиды, раздражения и мести.* Только в этом случае можно надеяться на то, что увольняемый сотрудник не предпримет необдуманных шагов и не проинформирует правоохранительные органы, налоговую инспекцию, конкурентов, криминальные структуры об известных ему подлинных или мнимых недостатках, промахах, ошибках в деятельности его прежних руководителей.

Зачастую причины, на которые ссылается сотрудник при увольнении, и подлинные мотивы, побудившие его к такому шагу, существенно отличаются друг от друга. Обычно ложный защитный мотив используется потому, что сотрудник в силу прежних привычек и традиций опасается неправильной интерпретации своих действий со стороны руководителей и коллег по работе.

В этой связи принципиальная задача состоит в том, чтобы определить истинную причину увольнения сотрудника, попытаться правильно ее оценить и решить, целесообразно ли в данной ситуации предпринимать попытки к искусственному удержанию данного лица в коллективе либо отработать и реализовать процедуру его спокойного и бесконфликтного увольнения.

При поступлении устного или письменного заявления об увольнении рекомендуется во всех без исключения случаях провести беседу с сотрудником, желающим уволиться. Такая беседа преследует следующие цели:

- 1) оставить уходящего сотрудника с впечатлением, что он имеет твердые обязательства перед фирмой, которые при необходимости могут вступить в силу (отношение уходящих служащих к фирме очень важно, поскольку секретная информация сохраняется у них в памяти);
- 2) предотвратить утечку информации или ее неправильное использование;
- 3) продемонстрировать важность сохранения коммерческой тайны фирмы;
- 4) собрать информацию о конкурентах фирмы, если увольняющийся собирается переходить на работу к ним;
- 5) выяснить причины ухода сотрудника.

В зависимости от предполагаемого результата беседа может проводиться в официальном тоне либо иметь форму доверительной беседы, душевного разговора, обмена мнениями. Однако каковы бы ни были планы в отношении данного сотрудника, разговор с ним должен быть построен таким образом, чтобы последний ни в коей мере

не испытывал чувства униженности, обиды, оскорбленного достоинства. Для этого следует сохранять тон беседы предельно корректным, тактичным и доброжелательным, даже несмотря на любые критические и несправедливые замечания, которые могут быть высказаны сотрудником в адрес коммерческой структуры и ее конкретных руководителей.

Несколько иначе рекомендуется действовать в тех случаях, когда увольнения сотрудников происходят по инициативе коммерческих структур. В этих обстоятельствах не следует поспешно реализовывать принятое решение. Если увольняемое лицо располагает какими-либо сведениями, представляющими коммерческую тайну, то целесообразно предварительно и под соответствующим предлогом перевести его на другой участок работы, т. е. в такое подразделение, в котором отсутствует подобная информация.

Кроме того, таких лиц традиционно стремятся сохранить в структуре фирмы до тех пор, пока не будут приняты меры к снижению возможного ущерба от разглашения ими сведений, составляющих коммерческую тайну, либо найдены адекватные средства защиты конфиденциальных данных (технические, административные, патентные, юридические, финансовые и пр.).

Только лишь после реализации этих мер рекомендуется приглашать на собеседование подлежащего увольнению сотрудника и объявлять конкретные причины, по которым коммерческая структура отказывается от его услуг. Желательно при этом, чтобы эти причины содержали элементы объективности, достоверности и проверяемости (переуплотнение производства, сокращение персонала, ухудшение финансового положения, отсутствие заказчиков и пр.). При мотивации увольнения целесообразно, как правило, воздерживаться от выскок на негативные деловые и личные качества данного сотрудника.

После объявления об увольнении рекомендуется внимательно выслушивать контрдоводы, аргументы и замечания сотрудника в отношении характера работы, стиля руководства компанией и т. п. Обычно увольняемый персонал весьма критично, остро и правдиво высказывает ситуацию в коммерческих структурах, вскрывая уязвимые места, серьезные недоработки, кадровые просчеты, финансовые недостатки и т. п.

Если подходить непредвзято и объективно к подобной критике, то эти соображения могут быть использованы в дальнейшем весьма эффективно в интересах фирмы. В ряде случаев увольняемому сотруднику предлагают даже изложить письменно свои рекомендации, конечно, за соответствующее вознаграждение.

Кроме того, такая беседа позволяет выработать решение о целесообразности предоставления увольняемому лицу рекомендательных документов для трудоустройства на новом месте работы. Следует категорически избегать каких-либо намеков о сведении личных счетов с увольняемым кандидатом за его прежние недостатки в работе и поведении.

При окончательном расчете обычно рекомендуется независимо от личностных характеристик увольняемых сотрудников отбирать у них подписку о неразглашении конфиденциальных сведений, ставших известными в процессе работы.

В любом случае после увольнения сотрудников, осведомленных о сведениях, составляющих коммерческую тайну, целесообразно через возможности службы безопасности фирмы (частного детективного агентства) проводить оперативную установку по их новому месту работы и моделировать возможности утечки конфиденциальных данных.

### Контрольные вопросы

1. Назовите основные объекты предпринимательской безопасности турбизнеса.
2. В каких организационно-правовых формах может быть создана турфирма — туроператор? Турагент?
3. Что такое коммерческая тайна? Как ее защищать?
4. Какие цели преследует фирма при проведении конкурентной разведки?
5. Как обеспечить сохранность конфиденциальной информации фирмы при увольнении сотрудников?
6. Как грамотно провести процесс профессионального отбора с точки зрения экономической безопасности турпредприятия?

## Глава 3

# ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИЗМА

---

### 1. Паспортно-визовые формальности

Паспортно-визовые формальности — процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленного паспортно-визового режима, являются одними из наиболее важных и затрагивают каждого туриста. Установление паспортного или визового режима для иностранных граждан и туристов — это прерогатива национального законодательства страны пребывания.

Заграничный паспорт — это официальный документ, удостоверяющий гражданство и личность человека, выезжающего за границу. Он выдается компетентными органами государства и служит подтверждением того, что его владелец является гражданином данного государства (гражданином, если это государство является республикой, или подданным, если это государство является монархией).

Необходимо отметить, что с самого начала и вплоть до настоящего времени выдача загранпаспортов преследовала, прежде всего, цель контроля за выездом за границу граждан данной страны. В регламентирующих правительственных документах указывалось, что никому не разрешается выезжать из страны без паспорта. Это и по сей день остается основной функцией загранпаспорта.

До XIX в. загранпаспорта выдавались исключительно важным персонам и представляли собой подобие рекомендательных писем одного государства другому. После Первой мировой войны массовая выдача загранпаспортов стала обычной практикой.

К 30-м гг. XX в. загранпаспорта стали иметь привычный для нас вид — небольшая книжечка в 30—40 страниц. Но такими они оставались совсем недолго. В США, ЕС и России введена новая форма удостоверения личности — электронный паспорт. На вид он может быть похож на кредитную карточку. Однако в России электронный паспорт также снабжен бумажными страницами, но первая страница пластиковая со встроенным магнитным носителем, содержащим данные владельца (гражданство, фотография в виде цветной голограммы, место проживания и прочее, вплоть до отпечатков пальцев). Сотрудник пограничной службы помещает электронный паспорт на специальный сканер, соединенный электронной связью с базой данных, что позволяет моментально установить его личность, проверить законность визы (если она требуется для въезда в эту страну) и не допустить въезд неблагонадежных граждан. В будущем абсолютная точность идентификации будет достигаться также за счет сканирования ладони туриста или сетчатки глаза. Подобная система контроля уже опробована при входе в некоторые учреждения и в целом нашла одобрение в странах ЕС.

Традиционно заграничный паспорт в РФ выдается сроком на пять лет. 1 марта 2010 г. вступил в силу Федеральный закон от 21 декабря 2009 г. № 337-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», положениями которого увеличен срок действия заграничного паспорта, содержащего электронные носители, до 10 лет и законодательно закреплено право гражданина на выбор одного из заграничных паспортов.

Документы, необходимые для оформления загранпаспорта:

- паспорт гражданина РФ (и копии всех заполненных страниц);
- заявление о выдаче заграничного паспорта в двух экземплярах, заверенные на последнем месте работы;
- свидетельства о рождении детей, не достигших 14-летнего возраста; их копии, а также вкладыши, свидетельствующие о принадлежности к гражданству Российской Федерации, выданные к свидетельству о рождении; и их копии (в случаях, если заявитель просит выдать им паспорта или внести сведения о них в свой паспорт);
- квитанция об оплате госпошлины;
- четыре личные фотографии черно-белые или цветные размером 3,5 × 4,5 мм с четким изображением лица строго в анфас на матовой бумаге. Фотографии в форменной одежде не принимаются. А также отдельно на детей (в случаях, если заявитель просит выдать им паспорта или внести сведения о них в свой паспорт).

Для оформления паспорта с электронным носителем фотографирование производится во время подачи документов;

- в случае отсутствия работы на момент подачи заявления — оригинал трудовой книжки;
- военный билет с отметкой об окончании прохождения военной службы либо соответствующая справка военного комиссариата по месту жительства (только для лиц мужского пола в возрасте от 18 до 27 лет).

Дети могут быть вписаны в паспорт родителей. Если ребенок достиг летнего возраста, его фотография должна быть вклеена в паспорт родителя в обязательном порядке. На ребенка может быть оформлен собственный загранпаспорт, содержащий электронный носитель информации.

Временное ограничение права на выезд из Российской Федерации и изъятие паспортов возможно в следующих случаях, если гражданин:

1) имеет доступ к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне, и заключил трудовой договор (контракт), предполагающий временные ограничения права на выезд из Российской Федерации;

2) в соответствии с законодательством Российской Федерации призван на военную службу или направлен на альтернативную гражданскую службу, — до окончания военной или альтернативной гражданской службы;

3) задержан по подозрению в совершении преступления либо привлечен в качестве обвиняемого, — до вынесения решения по делу или вступления в законную силу приговора суда;

4) осужден за совершение преступления, — до отбытия (исполнения) наказания или до освобождения от наказания, в том числе и лица, условно-досрочно освобожденные от отбывания наказания;

5) уклоняется от исполнения обязательств, наложенных на него судом; — до исполнения обязательств либо до достижения согласия сторонами;

6) сообщил о себе заведомо ложные сведения при оформлении документов для выезда из Российской Федерации, — до решения вопроса в срок не более одного месяца органом, оформляющим такие документы.

Помимо обычных заграничных паспортов того или иного государства в международных поездках могут в отдельно оговоренных случаях использоваться также следующие документы:

- удостоверение личности иностранца или лица без гражданства, выданное государственными властями иностранному гражданину, постоянно проживающему на данной территории;

- дипломатические, консульские, служебные паспорта;
- семейные паспорта на мужа и жену с детьми;
- удостоверение личности ребенка;
- удостоверение Лессе-Пассе, выдаваемое служащим учреждений ООН, а также ряду служащих иных международных организаций (Международный Красный Крест, НАТО и др.).

Иностранцы граждане, въезжающие в РФ, подлежат постановке на учет и регистрации по месту временного проживания. При поселении в отеле или ином средстве размещения каждый иностранный гражданин заполняет соответствующую специальную форму, где указывает свои установочные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, адрес постоянного места жительства, цель приезда, срок пребывания и пр.). Как правило, здесь же приводятся основные правила проживания и режим гостиницы, включая правила противопожарной безопасности. Подпись туриста является свидетельством того, что он ознакомлен с правилами, ценами на проживание и обслуживание. Затем данные из формы заносятся в журнал регистрации клиентов в отеле.

Принимающая сторона (гостиница, другая организация или частное лицо) в течение трех дней с даты заезда заполняет уведомление о прибытии иностранного гражданина, которое вместе с копией его удостоверения личности и миграционной карты направляет в территориальный орган Федеральной миграционной службы. Отрывная часть бланка уведомления о прибытии при этом остается у гражданина. При убытии иностранного гражданина из места пребывания принимающая сторона обязана не позднее чем через два дня со дня его убытия непосредственно представить либо направить почтовым отправлением в соответствующий территориальный орган Федеральной миграционной службы отрывную часть бланка уведомления о прибытии с указанием в этой части бланка даты убытия этого иностранного гражданина.

Как правило, въезд в страну пребывания требует получения визы. Виза (лат. *visa*, мн. ч. от *visum* — просмотренное) — это специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию.

Визы бывают:

- 1) одноразовые и многоразовые;
- 2) индивидуальные и групповые;
- 3) студенческие;
- 4) въездные;
- 5) транзитные;
- 6) выездные, шенгенские и др.



Виза на посещение страны выдается на основании приглашения. Приглашения бывают: служебные или деловые (от иностранной организации или отечественной организации); частные (от иностранного гражданина); гостевые (от командированного на длительный срок за рубежом гражданина своему соотечественнику); туристские (на поездки в целях отдыха, лечения, краткосрочного обучения, участия в спортивных соревнованиях, бизнес-семинарах).

В зависимости от приглашения выдаются различные виды виз: двоякая, частная, транзитная, рабочая, туристская.

**Деловая виза (бизнес-виза)** выдается при оформлении иностранной организацией (иностранным юридическим лицом) приглашения организации (визополучателю) другого государства на конкретного работника последней с указанием цели и сроков пребывания. Частная виза выдается при оформлении частным лицом (гражданином иностранного государства) приглашения частному лицу (визополучателю) другого государства. Приглашение оформляется в местном органе власти (в Германии, например, в полицейском управлении).

**Транзитная виза** предоставляет визополучателю право проезда через третью страну в страну основного пребывания. Она выдается посольством третьей страны на определенное количество дней после получения основной визы. Рабочая виза предоставляет право работы на найму за рубежом. Для получения такой визы приглашающая сторона (работодатель) заключает контракт с будущим работником, согласовывает все нюансы (условия работы, проживания, страхования) местной иммиграционной службе и, получив разрешение властей, высылает пакет документов будущему работнику. Последний обращается с этими документами в посольство для получения рабочей визы.

**Туристская виза** — это отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего ему визу, с целью туризма и отдыха.

14 июня 1985 г. на прогулочном корабле «Принцесса Мария Астрид» на реке Мозель у деревни Шенген было подписано Шенгенское соглашение «О постепенной отмене проверок на общих границах», а затем Конвенция от 19 июня 1990 г. о применении Соглашения. Место было выбрано в связи с тем, что тогда Люксембург председательствовал в Совете Европейского союза, и в контексте отмены пограничного контроля оно было символично благодаря близости к месту схождения трех границ. Соглашение вступило в силу 26 марта 1995 г. и прекратило существование 1 мая 1999 г., будучи замещено Шенгенским законодательством ЕС, когда вступил в силу Амстердамский до-

говор, внесший изменения в Европейский союзный договор. В соответствии с разделом V обновленного договора положения Конвенции о введении в действие и применении Шенгенского соглашения были включены в законодательство ЕС. Соответствующий раздел европейского законодательства заместил Шенгенское соглашение и получил собирательное название Шенгенского законодательства.

В результате имя деревни получило глобальное значение, под Шенгеном часто подразумеваются само соглашение или группа стран, в которых оно реализуется. Слово «Шенген» употребляется и как нарицательное в значении «пространство без внутреннего пограничного контроля».

Согласно Шенгенскому соглашению обладатель визы одной из стран, входящих в Шенгенскую зону, может путешествовать по всем остальным странам, не оформляя визу каждой из них в отдельности.

За визой необходимо обращаться в посольство той страны, которая является основной целью поездки. Если поездка захватывает несколько стран и определить основную невозможно, необходимо получить визу той страны, которая будет первой в маршруте.

Страны, *полностью* применяющие Шенгенское законодательство ЕС: Австрия, Бельгия, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Исландия, Испания, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Словакия, Словения, Финляндия, Франция, Чехия, Швеция, Эстония.

*Частично* Шенгенское законодательство действует в Болгарии, на Кипре и в Румынии. На всех границах этих государств по-прежнему осуществляется паспортный и таможенный контроль, а краткосрочные визы (категории С), выдаваемые ими, не являются шенгенскими, т. е. предоставляют право на посещение только этих государств.

При присоединении к ЕС Ирландия и Великобритания специально оговорили свое право на *неучастие* в общей политике ЕС в отношении внешней политики и внешней безопасности и поэтому не применяют большую часть положений Шенгенского законодательства, в частности сохраняют паспортный контроль на своих внешних границах и ведут самостоятельную визовую политику.

Аргументируя свое решение о неприсоединении к Шенгенскому законодательству, Великобритания указывала, что для островного государства пограничный контроль является более эффективной и менее обременительной мерой в борьбе с нелегальной иммиграцией, чем обязательные удостоверения личности и полицейская регистрация, подходящие государствам с протяженной наземной границей.

Таблица 3.1. Страны, затронутые действием Шенгенского законодательства Евросоюза

Государство	Присоединение к соглашению	Отмена пограничного контроля	Примечания
Австрия	28 апреля 1995 г.	1 декабря 1997 г.	Полный шенгенский режим
Андорра	—	—	Со стороны Андорры отсутствует пограничный контроль на границах с Испанией и Францией. Однако со стороны Франции и Испании выборочный контроль остается, и иностранцы, въехавшие во Францию или Испанию по однократной шенгенской визе, не имеют легальной возможности посещать Андорру
Бельгия	19 июня 1990 г.	26 марта 1995 г.	Полный шенгенский режим
Болгария	1 января 2007 г.	Октябрь 2011 г.	Частичное применение Шенгенского законодательства
Ватикан	—	26 октября 1997 г.	С точки зрения пограничного режима де-факто часть Италии
Великобритания	29 мая 2000 г.	—	Не применяет Шенгенское законодательство. С 1 января 2005 г. формально участвует в предусмотренных Шенгенским законодательством положениях о полицейском и судебном сотрудничестве. Это сотрудничество распространяется на Гибралтар, но не на другие заморские территории, коронные земли и суверенные военные базы
Венгрия	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Германия	19 июня 1990 г.	26 марта 1995 г.	С присоединением ГДР к ФРГ 3 октября 1990 г. Шенгенское соглашение стало распространяться и на территорию бывшей ГДР.

Продолжение табл. 3.1

Государство	Присоединение к соглашению	Отмена пограничного контроля	Примечания
			Город Бюзинген-на-Верхнем-Рейне и остров Гельголанд не входят в таможенный союз ЕС. При этом Бюзинген-на-Верхнем-Рейне состоит в таможенном союзе со Швейцарией
Греция	6 ноября 1992 г.	26 марта 2000 г.	Формальное вступление в силу уже в 1997 г., но, по причине сомнений других государств ЕС в надежности и безопасности, фактически только с 2000 г.
Дания	19 декабря 1996 г.	25 марта 2001 г.	Фарерские острова, не входя в Шенгенскую зону, в то же время входят в Северный паспортный союз. Граждане стран этого союза имеют право въезжать на острова без прохождения паспортного контроля. Это право не распространяется на граждан третьих стран, в том числе и граждан ЕС
Ирландия	29 мая 2000 г.	—	Не применяет Шенгенское законодательство. Подана заявка в Совет ЕС на участие в предусмотренных Шенгенским законодательством положениях о полицейском и судебном сотрудничестве. Заявка одобрена, однако формально пока в силу не вступила
Исландия	19 декабря 1996 г.	25 марта 2001 г.	Полный шенгенский режим
Испания	25 июня 1991 г.	26 марта 1995 г.	Полный шенгенский режим
Италия	17 ноября 1990 г.	26 октября 1997 г.	Города Кампione-д'Италия и Ливиньо не входят в таможенный союз ЕС. Кампione-д'Италия состоит при этом в таможенном союзе со Швейцарией

Продолжение табл. 3.1

Государство	Приращение к соглашению	Отмена пограничного контроля	Примечания
Кипр	1 мая 2004 г.	—	Полное применение законодательства отложено на неопределенный срок из-за нежелания Кипром установления жесткого пограничного режима с Турецкой Республикой Северного Кипра. Северная часть острова остается неподконтрольной правительству Кипра, и на ней законодательство ЕС не применяется
Латвия	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Литва	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Лихтенштейн	28 февраля 2008 г.	—	Вступление соглашения в силу задерживается процессом ратификации, приостановленного Швецией и Германией из-за разногласий с Лихтенштейном по тайне банковских вкладов
Люксембург	19 июня 1990 г.	26 марта 1995 г.	Полный шенгенский режим
Мальта	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Монако	—	26 марта 1995 г.	С точки зрения пограничного режима де-факто часть Франции
Нидерланды	19 июня 1990 г.	26 марта 1995 г.	Полный шенгенский режим
Норвегия	19 декабря 1996 г.	25 марта 2001 г.	Полный шенгенский режим
Польша	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Португалия	25 июня 1991 г.	26 марта 1995 г.	Полный шенгенский режим

Окончание табл. 3.1

Государство	Присоединение к соглашению	Отмена пограничного контроля	Примечания
Румыния	1 января 2007 г.	Октябрь 2011 г.	Частичное применение Шенгенского законодательства
Сан-Марино	—	26 октября 1997 г.	С точки зрения пограничного режима де-факто часть Италии
Словакия	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Словения	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Финляндия	19 декабря 1996 г.	25 марта 2001 г.	Полный шенгенский режим
Франция	19 июня 1990 г.	26 марта 1995 г.	Полный шенгенский режим
Чехия	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим
Швейцария	16 октября 2004 г.	12 декабря 2008 г.	Таможенный контроль остается, так как Швейцария не состоит в таможенном союзе с Евросоюзом
Швеция	19 декабря 1996 г.	25 марта 2001 г.	Полный шенгенский режим
Эстония	1 мая 2004 г.	21 декабря 2007 г.	Полный шенгенский режим

Ирландия не разделяет этих взглядов, однако предпочла также не участвовать, чтобы иметь возможность сохранить более важную для нее общую зону беспаспортного перемещения с Великобританией. Великобритания подала в Совет ЕС заявку на формальное участие в предусмотренных Шенгенским законодательством положениях о полицейском и судебном сотрудничестве в 1999 г. Заявка была рассмотрена и одобрена в 2000 г. С 1 января 2005 г. сотрудничество формально вступило в силу. Это сотрудничество распространяется на Гибралтар, но не на другие заморские территории, коронные земли и суверенные военные базы. Заявка Ирландии, поданная в 2002 г., одобрена тогда же, однако формально сотрудничество пока в силу не вступило.

Шенгенские визы выдаются на срок не более 90 дней. Также действует ограничение на суммарный срок пребывания в странах Шенгенской зоны в течение года — те же 90 дней.

Категории виз унифицированы по всем странам ЕС.

**Категория А.** Аэропортовая транзитная виза. Выдается тем, кто совершает авиаперелет транзитом через страну — участницу законодательства ЕС в сфере визовой политики и безопасности (Шенгенского законодательства). Она подразумевает под собой разрешение на пребывание в транзитной зоне аэропорта страны-участницы, но не дает права перемещения внутри страны.

Этот тип является обязательным для граждан следующих стран: Афганистан, Бангладеш, Гана, Ирак, Иран, Демократическая Республика Конго, Нигерия, Пакистан, Сомали, Шри-Ланка, Эритрея, Эфиопия.

Государства-участники имеют право распространять требование наличия аэропортовой визы для проследования через международные аэропорты на своей территории на граждан иных государств. В частности, граждане Российской Федерации должны иметь визу этого типа для проследования через аэропорт на территории Франции при условии прибытия в него прямым рейсом из Азербайджана, Армении, Белоруссии, Грузии, Египта, Молдавии, Турции или Украины [5].

Требование наличия аэропортовой визы не распространяется на тех, кто:

- имеет действительную шенгенскую визу;
- имеет действительную национальную визу или вид на жительство, выданные членом ЕС или государством — участником законодательства ЕС в сфере визовой политики и безопасности;
- имеет действительный вид на жительство, выданный Андоррой, Канадой, Сан-Марино, США или Японией, при условии, что этот документ такого типа, что гарантирует безусловную реадмиссию в соответствующую страну;
- имеет действительную визу государства — участника ЕС или Европейской экономической зоны, Канады, США или Японии или возвращается из соответствующей страны сразу после того, как такая виза была использована;
- является членом семьи гражданина ЕС;
- имеет дипломатический паспорт;
- является членом экипажа воздушного судна, обладающим гражданством страны — участницы Чикагской конвенции о международной гражданской авиации.

**Категория В.** Транзитная виза, действительная для одного, двух или, в исключительных случаях, нескольких въездов с целью проследования через территорию одного из государств-участников в третье государство. Срок транзита не превышает 5 дней.

Этот тип визы не выдается гражданам государств, которым предоставлено право безвизового пребывания на территории стран — участниц Шенгенского законодательства.

С 5 апреля 2010 г. визы категории В не выдаются для Шенгенской зоны, однако по-прежнему выдаются для стран и территорий, не входящих в нее.

**Категория С.** Краткосрочная виза, действительная для одного или нескольких въездов, причем общая продолжительность пребывания не может превышать трех месяцев (90 дней) из всякого полугодия (180 дней) на всей территории стран — участниц Шенгенского законодательства.

Этот тип визы не выдается гражданам государств, которым предоставлено право безвизового пребывания на территории стран — участниц Шенгенского законодательства.

Виза категории С, выданная государством, полностью применяющим Шенгенское законодательство, дает право въезжать и перемещаться по всей Шенгенской зоне (кроме виз LTV, см. ниже). Виза категории С, выданная государством, неполностью применяющим Шенгенское законодательство, дает право въезжать и перемещаться только по территории этого государства.

Странами Шенгенской зоны с 5 апреля 2010 г. визы категории С выдаются и для транзита.

**Категория D.** Национальные визы на срок пребывания, превышающий 90 дней. Являясь национальными, выдаются каждым государством в соответствии со своим законодательством. С 5 апреля 2010 г. виза категории D, выданная государством, полностью применяющим Шенгенское законодательство, дает право, проживая на территории выдавшей ее страны, перемещаться по всей Шенгенской зоне не более трех месяцев (90 дней) из всякого полугодия (180 дней), упраздняя таким образом существовавшую ранее комбинированную категорию C+D.

**FTD (УТД) и FRTD (УТД-ЖД).** Упрощенные дорожный (FTD) и железнодорожный (FRTD) транзитные документы. Специальный тип визы, выдаваемый только для транзита между основной территорией России и Калининградской областью.

В исключительных случаях гуманитарного характера даже государства, полностью применяющие Шенгенское законодательство,



могут издавать визы категории С, действительные только на их территории и не дающие права передвижения по всей территории Шенгенской зоны. Такие визы имеют обозначение LTV (limited territorial validity).

Документы, необходимые для оформления виз в страны Шенгенского соглашения, вне зависимости от страны:

1) загранпаспорт. Должен быть действителен в течение 3-х месяцев после окончания поездки (в зависимости от страны необходимый срок действия паспорта может доходить до 120 дней со дня вылета).

Загранпаспорт должен быть подписан владельцем, в противном случае его не примут для оформления визы. В паспорте должны быть, по крайней мере, две чистые страницы. Если действующий паспорт новый или в нём нет погашенных шенгенских виз, необходимо предоставить старый загранпаспорт или его ксерокопию. Рекомендуется не выбрасывать старый загранпаспорт или хотя бы оставить себе его копию.

Если предыдущих паспортов нет, то может понадобиться письменное заявление об отсутствии других загранпаспортов (его требуют не все консульства). В том случае, если у гражданина два загранпаспорта (при этом необязательно один из них дипломатический), консульство может попросить предъявить оба;

2) копия всех страниц внутреннего паспорта, даже пустых. Для некоторых консульств достаточно копии тех страниц, где есть какие-нибудь отметки;

3) анкетные данные. Некоторые консульства требуют, чтобы оригинал анкеты (зачастую в нескольких экземплярах) был заполнен и подписан туристом;

4) фотография. Фотографии нужны, как правило, размером 3 x 4 или 4 x 6 см и чаще всего не в единственном экземпляре;

5) справка с места работы. Должна быть на фирменном бланке предприятия, с печатью, указанием места работы, должности, суммы оклада и пометкой о том, что на период поездки предоставляется отпуск с сохранением рабочего места. Требования консульств к указанной минимальной сумме оклада колеблются от 4000 до 15 000 руб.

В справке должны быть указаны адрес и телефон предприятия. Если по этому телефону сотруднику консульства будет дана информация, которая не соответствует указанной в справке, отказ в визе более чем вероятен.

Лицам до 18 лет необходимо предоставить свидетельство о рождении (оригинал или нотариально заверенную копию либо просто копию, в зависимости от страны поездки). Зачастую свидетельство о ро-

ждении необходимо, даже если ребенку уже исполнилось 14 лет и у него есть свой паспорт.

Если ребенок до 18 лет выезжает с одним из родителей, в сопровождении третьего лица или самостоятельно, необходимо нотариально заверенное родительское разрешение (доверенность) с передачей полномочий соответственно второму родителю, третьему лицу или на самостоятельный выезд.

Фамилии родителей, указанные в согласии, должны соответствовать свидетельству о рождении. В случае несовпадения необходимы оригиналы или копии (в зависимости от страны поездки) всех документов о смене фамилии.

В согласии подписи родителей обязательно должны совпадать с их подписями во внутренних паспортах. С этой целью некоторые консульства просят предоставить копии внутренних паспортов.

Шенгенскими нормами не предусмотрены конкретные сроки рассмотрения визовых обращений (на практике они, как правило, не превышают 7—14 дней). Странами-участницами применяется единый тариф за выдачу виз. В то же время при выполнении визовых процедур сохраняются незначительные национальные особенности.

Однако в 2010 г. вступили в силу новые правила оформления шенгенских виз. Изменения привели к унификации визовых формальностей во всех странах. Кроме того, в исполнении паспортно-визовых формальностей туристское предприятие принимает непосредственное участие. При организации туров в зарубежные страны необходимо установить контакт с их посольствами или консульствами и уточнить требования, предъявляемые к получению туристских виз для въезда или транзита через национальную территорию данных государств. В некоторых случаях это предусматривает предоставление в посольства или консульства пакета документов, характеризующих данное туристское предприятие: копии лицензии на туристскую деятельность; копии договоров с зарубежными партнерами; списки групп; подтверждение партнера о готовности приема групп туристов; страховые полисы медицинского страхования временно выезжающих за рубеж; проездные документы. Для своевременного и правильного оформления иностранных виз работники туристского предприятия должны хорошо знать порядок обращения по этому вопросу в иностранные посольства (консульские службы). В них установлены правила выдачи туристских въездных виз, которые различаются по срокам обращения; анкетам, заполняемым на каждого туриста; количеству фотографий; необходимости личного посещения посольства

туристами; по порядку приема в посольствах сотрудников туристской фирмы и др.

Следует иметь в виду, что иностранные въездные-выездные визы выдаются в строгом соответствии с датами организуемого тура. Поэтому перед раздачей туристам их паспортов с иностранными визами туристское предприятие обязано проверить соответствие сроков действия виз и дат начала и окончания тура. Если эти даты не совпадают, необходимо до отъезда туристов урегулировать данную проблему.

Сотрудники туристского предприятия обязаны также предупредить всех выезжающих туристов об окончании действия иностранной визы в день завершения туристской поездки. Поэтому, если кто-либо из туристов собирается задержаться в стране после окончания тура у своих родственников, знакомых или просто пожить в гостинице за свой счет, он должен заранее продлить визу. Если такое желание возникло у него уже во время пребывания в стране, он должен обратиться в соответствующие официальные органы этой страны по вопросу продления визы за свой счет. Но в силу кратковременности туристских поездок оформить такое продление бывает довольно сложно.

Если же турист решит проигнорировать это требование, он тем самым становится на путь нарушения визового режима и соответствующего законодательства в стране пребывания со всеми вытекающими отсюда последствиями. При этом туристская фирма не несет перед туристом никакой ответственности.

Туристское предприятие обязано также предупредить туриста, что оно не несет ответственность за возможный отказ в предоставлении визы или в ее продлении. В этом случае понесенный туристом ущерб может быть компенсирован только страховой фирмой, если иное не оговорено в договоре страхования. Следует помнить, что наличие визы не гарантирует того, что въезд в страну обязательно состоится. Несмотря на то что виза является основным разрешительным документом на посещение другого государства, она лишь подтверждает регистрацию паспорта в консульском учреждении государства, которое предстоит посетить. Окончательное решение о возможности въезда на территорию государства принимается соответствующими иммиграционными (пограничными, полицейскими) властями на границе данного государства, и если въезжающее в страну лицо по каким-либо причинам по решению этих властей не отвечает положению туриста, оно не будет пропущено через границу, несмотря на имеющуюся визу.

Политике упрощения формальностей в сфере туризма уделяется значительное внимание и в нашей стране. Причем важнейшим аспек-

том формирования образа России как страны, благоприятной для туризма, является ее визовая политика. [32]

Для упрощения визовых формальностей Российским государством сделано уже немало. Так, в 2003 г. были внесены изменения в Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (далее — Закон о выезде и въезде), которые установили возможность безвизовых поездок в нашу страну иностранных туристов, прибывающих на круизных судах, сроком до 72 часов. В развитие Закона было принято постановление Правительства Российской Федерации от 28 августа 2003 г. № 532 «Об утверждении Положения о пребывании на территории Российской Федерации иностранных граждан — пассажиров круизных судов».

Следующим шагом (2008 г.) на пути упрощения визовых формальностей стало появление в ст. 24 Закона о выезде и въезде нормы, позволяющей Президенту Российской Федерации вводить безвизовый режим пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации. Благодаря принятию Указа Президента России от 13 мая 2008 г. № 773 «О порядке въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства в связи с проведением в г. Москве в 2008 г. финального футбольного матча Лиги чемпионов УЕФА» десятки тысяч английских болельщиков смогли посетить проходивший в Москве финальный футбольный матч Лиги чемпионов УЕФА. Для въезда на территорию нашей страны им не требовалось оформления визы, а достаточно было предъявления действительных документов, удостоверяющих личность и признаваемых Российской Федерацией в этом качестве, и билета на указанный матч.

Целям упрощения визовых формальностей служит и постановление Правительства Российской Федерации от 7 мая 2009 г. № 397 «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на пароммах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки». Постановлением определен Перечень портов, через которые допускается въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на пароммах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки. К ним относятся:

- Большой порт Санкт-Петербург (г. Санкт-Петербург);
- Владивосток (Приморский край);
- Выборг (Ленинградская область);

Калининград (Калининградская область);  
Корсаков (Сахалинская область);  
Новороссийск (Краснодарский край);  
Пассажирский порт Санкт-Петербург (г. Санкт-Петербург);  
Сочи (Краснодарский край).

В настоящее время стратегическое значение придается диалогу Российской Федерации с Европейским союзом об отмене в долгосрочной перспективе виз при взаимных поездках граждан России и ЕС. Вопросы упрощения визовых формальностей начинают успешно решаться и на двустороннем уровне. Примерами этому могут служить соглашения между правительствами России и Таиланда, России и Китая, России и Бразилии, а также России и Израиля о безвизовых поездках граждан.

В то же время остаются нерешенными вопросы облегчения доступа для иностранных туристов во внутренние воды Российской Федерации, в северные регионы, которые имеют значительный потенциал для развития въездного туризма.

Следующими формальностями, с которыми сталкивается турист на границе, являются таможенные правила и процедуры.

### 3.2. Таможенные формальности

Таможенные формальности — выполняемые таможенными органами действия при ввозе и вывозе товаров, личных вещей и других грузов.

Таможенные формальности в Российской Федерации регулируются:

- Таможенным кодексом РФ от 25.04.2003 г., введенным в действие 01.01.2004 г.;
- постановлением Правительства РФ от 29.11.2003 г. № 715 «Положение о порядке таможенного оформления товаров, перемещаемых через таможенную границу РФ физическими лицами для личного пользования»;
- решением Комиссии таможенного союза от 18 июля 2010 г. № 287 «Порядок заполнения пассажирской таможенной декларации»;
- постановлением Правительства РФ от 29.11.2003 г. № 718 «Положение о применении единых ставок таможенных пошлин, налогов в отношении товаров, перемещаемых через таможен-

ную границу РФ физическими лицами для личного пользования».

Пересечение государственной границы для российских туристов, как правило, обходится без особых сложностей. Если вы не везете с собой особо ценных вещей или крупных сумм наличных денег, то вряд ли стоит ждать претензий со стороны таможенников. Тем не менее необходимо знать и напоминать туристам перед выездом основные таможенные правила.

Турист, отправляющийся в зарубежное путешествие любым видом транспорта и пересекающий государственную границу страны в установленном месте, неизбежно сталкивается с необходимостью выполнения определенных таможенных формальностей, предусматривающих заполнение таможенной декларации установленной формы и прохождение таможенного контроля.

Каждый человек, достигший шестнадцатилетнего возраста, пересекающий границу, до начала таможенного оформления заполняет таможенную декларацию установленной формы (см. приложения 2, 3). Процесс декларирования прост. Необходимо ответить на указанные в декларации вопросы. Свой ответ можно обозначить знаком «X» в соответствующей графе.

**Декларирование** — заявление по установленной форме таможенному органу точных сведений о наименованиях и количестве перемещаемых через таможенную границу товаров и транспортных средств (товаром считается любое движимое имущество, в том числе валюта, валютные ценности, транспортные средства и т. п.) и других сведений, необходимых для таможенных целей.

**Декларант** — лицо, перемещающее товары, декларирующее, предоставляющее и предъявляющее товары и транспортные средства от собственного имени.

Лист декларации имеет лицевую и оборотную стороны и включает 4 раздела:

- 1) сведения о лице;
- 2) сведения о наличии багажа;
- 3) сведения о наличии товаров;
- 4) сведения о товарах.

Перед заполнением раздела I «Сведения о лице» указывается цель поездки: въезд, выезд, транзит. Фамилию, имя и отчество лица, заполняющего декларацию, необходимо указать полностью (без сокращений). Здесь же указываются страна постоянного проживания, гражданство (подданство), серия и номер документа, удостоверяющего личность, а также из какой страны прибыло лицо (страна отправле-

ния) и в какую страну следует (страна назначения), наличие несовершеннолетних детей и их количество.

Раздел 2 «Сведения о наличии багажа» состоит из двух пунктов:

1) сопровождаемый багаж, включая ручную кладь; количество мест;

2) несопровождаемый багаж (по грузосопроводительным документам); количество мест.

Раздел 3. «Сведения о наличии товаров» состоит из 12 пунктов, кроме того, содержит расписку о том, что при путешественнике в ручной клади и в багаже имеются товары, требующие обязательного декларирования, и перемещение их через границу производится по разрешительным документам соответствующих компетентных органов.

В п. 3.1 в специальную таблицу заносятся сведения о наличии и количестве национальной и иной валюты, валютных ценностей, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней в любом виде и состоянии.

В п. 3.2—3.12 указывается наличие или отсутствие перечисленных ниже товаров:

- оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ;
- наркотических и психотропных веществ;
- предметов старины и искусства;
- печатных изданий и других носителей информации;
- ядовитых и сильнодействующих веществ и лекарств;
- радиоактивных материалов;
- объектов флоры и фауны, их частей и полученной из них продукции;
- высокочастотных радиоэлектронных устройств и средств связи;
- товаров, подлежащих обложению таможенными платежами;
- временно ввозимых (вывозимых) товаров;
- транспортных средств.

При необходимости более подробные сведения о них заносятся в таблицу «Сведения о товарах». Там же в отдельной графе указывается стоимость этих товаров в национальной валюте или долларах США.

После заполнения всех разделов декларант расписывается в том, что ему известно об ответственности согласно действующему законодательству за сообщение в декларации недостоверных сведений, и ставит дату оформления таможенной декларации. Заполненная таможенная декларация, а также товары, перемещаемые физическим лицом через таможенную границу, предъявляются сотрудникам таможенных органов для таможенного оформления и таможенного контроля.

Таможенное оформление сопровождаемого багажа производится в местах, установленных для выезда и въезда физических лиц через таможенную границу. Это может быть зал международного аэропорта, территория или помещение на территории автомобильного пропускного пункта и т. п.

В целях сокращения времени на выполнение таможенного оформления товаров создана система «красных» и «зеленых» коридоров. Физические лица, въезжающие из-за границы в Российскую Федерацию или выезжающие за ее пределы, могут пройти зону таможенного контроля через тот или иной коридор.

«Красный коридор» обозначается графическим символом в виде красного квадрата с надписью на русском и английском языках «Таможенный контроль» и предназначен для прохода лиц, имеющих отдельно следующий (несопровождаемый лично) багаж, а также имеющих при себе и в сопровождаемом багаже товары:

- подлежащие предъявлению таможенным органам;
- ввозимые сверх установленных стоимостных и количественных норм;
- подлежащие обложению таможенными платежами;
- требующие разрешения на ввоз иных государственных органов.

В «красном коридоре» осуществляется контроль в отношении каждого физического лица. Лица, выбравшие «красный коридор», должны заполнить таможенную декларацию.

«Зеленый коридор» обозначается восьмиугольником зеленого цвета с надписью на русском и английском языках «Таможенный контроль» и «Декларировать нечего» («Nothing to declare») и предназначен для прохода лиц, не имеющих товаров, перечисленных выше. Контроль в «зеленом коридоре» осуществляется выборочно, таможенная декларация не заполняется.

Физические лица выбирают тот или иной коридор для следования самостоятельно. Выбирая «зеленый коридор», лицо тем самым заявляет, что не имеет товаров, подлежащих предъявлению таможенным органам, ограниченных или запрещенных к ввозу, облагаемых таможенными платежами, требующих разрешения на ввоз; а также товаров, следующих в несопровождаемом багаже. В случае обнаружения неуказанных товаров в ходе выборочного контроля в «зеленом коридоре» лицо может быть привлечено к административной или уголовной ответственности.

Если у лица, следующего через границу, имеются какие-либо сомнения в отношении правил ввоза имеющихся товаров, рекомендуется следовать через «красный коридор», где осуществляют таможен-



ный контроль за товарами, перемещаемыми физическими лицами через таможенную границу.

**Таможенный контроль** — совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства Российской Федерации о таможенном деле, а также законодательства РФ и международных договоров РФ, контроль за исполнением которых возложен на таможенные органы Российской Федерации. Таможенный контроль производится должностными лицами таможенных органов РФ.

В перечень форм таможенного контроля входят: проверка документов и сведений, необходимых для таможенных целей; таможенный досмотр (досмотр товаров и транспортных средств); учет товаров и транспортных средств; устный опрос физических и должностных лиц; другие формы, предусмотренные Таможенным кодексом Российской Федерации и иными законодательными актами.

Одна из форм таможенного контроля — *устный опрос*; в процессе которого сотрудник таможни задает проверяемому лицу вопросы об обстоятельствах, целях и сроках поездки, наличии у него тех или иных товаров, целях перемещения товаров и др. Целью устного опроса является получение сведений, необходимых для таможенных действий. Опрашиваемое лицо должно правдиво ответить на поставленные вопросы, т. е. предоставить сведения, необходимые для таможенного контроля.

Исключительная форма таможенного контроля — *личный досмотр* физического лица. Использование такого досмотра возможно при наличии оснований предполагать, что физическое лицо скрывает при себе и добровольно не выдает товары:

- запрещенные к ввозу на таможенную территорию РФ и вывозу за ее пределы;
- перемещаемые с нарушением порядка, установленного Таможенным кодексом РФ.

Компетенцией принятия решения о необходимости производства личного досмотра обладает начальник таможенного органа либо замещающее его лицо. Решение о проведении личного досмотра принимается в письменной форме путем:

- наложения резолюции на рапорте должностного лица таможенного органа;
- оформления отдельного акта.

Перед началом личного досмотра должностное лицо таможенного органа обязано объявить туристу о принятом решении, ознакомить

с его правами и обязанностями при проведении такого досмотра и предложить добровольно выдать скрываемые товары.

Личный досмотр проводится должностными лицами таможенного органа одного пола с досматриваемым в присутствии двух понятых того же пола в изолированном помещении, отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям. Доступ в это помещение других физических лиц и возможность наблюдения за проведением личного досмотра с их стороны должны быть исключены. Досмотр тела нарушителя должен проводиться только медицинскими работниками.

О проведении личного досмотра составляется акт (в двух экземплярах), подписываемый должностным лицом таможенного органа, проводившим личный досмотр, физическим лицом, в отношении которого был проведен личный досмотр, понятыми, а при досмотре тела подозреваемого — и медицинским работником. Физическое лицо, в отношении которого был проведен личный досмотр, вправе обжаловать действия должностных лиц таможенного органа.

Форма акта о проведении личного досмотра утверждена приказом ГТК России от 20.10.2003 г. № 1165 «Об утверждении формы акта проведения личного досмотра». При проведении таможенного контроля таможенные органы используют, как правило, те его формы, которые достаточны для обеспечения соблюдения таможенного законодательства, однако в случае необходимости могут использоваться все формы таможенного контроля, упомянутые в Таможенном кодексе Российской Федерации.

Оформление перевозимых физическими лицами товаров завершается проставлением личной номерной печати сотрудника таможни в разделе «Для служебных отметок» на оборотной стороне таможенной декларации.

После завершения процедуры таможенного оформления товаров производится их выпуск, т. е. передача таможенными органами Российской Федерации в полное распоряжение владельца или его доверенного лица. При этом не прекращается право таможенных органов на проведение таможенного контроля. При наличии оснований, установленных Таможенным кодексом Российской Федерации, таможенные органы вправе проверять наличие товаров и транспортных средств; проводить их повторный таможенный досмотр, перепроверять сведения, указанные в таможенной декларации, проверять коммерческие документы и другую информацию, относящуюся к коммерческим операциям с этими товарами.

Физические лица могут перемещать через таможенную границу Российской Федерации любые товары, за исключением товаров, за-

решенных к ввозу в Российскую Федерацию, вывозу из Российской Федерации, с соблюдением требований, установленных Таможенным кодексом Российской Федерации и ее иными нормативными правовыми актами. Ввоз и вывоз товаров такими лицами осуществляются при условии оплаты установленных таможенных платежей, соблюдения мер экономической политики (квотирования, лицензирования), а также выполнения других требований, установленных таможенным законодательством.

### Перемещение товаров для личных целей

С собой в поездку можно взять *лекарства* только в количествах, необходимых на время пребывания за рубежом. Если болезнь хроническая или требующая принятия специфических лекарств, то на их вывоз необходимо получить соответствующее разрешение. Оформить это можно в том медицинском учреждении, в котором больной состоит на учете. В этом разрешении должно стоять две подписи — лечащего и главного врачей, а также круглая гербовая печать медицинского учреждения.

Кроме того, лекарства, шампуни, кремы и другие жидкости в пузырьках емкостью 100 мл и более лучше упаковать в багаж, так как могут возникнуть сложности при посадке в самолет. Международные правила безопасности ограничивают пронос жидкостей на борт самолета.

Наше всего у туристов при пересечении границы возникают проблемы с вывозом *денег и ценных предметов*. Многие наши граждане даже не подозревают, что следует обязательно внести в письменную декларацию любимое кольцо с бриллиантом, дорогую видеокамеру или телефон, иначе по возвращении на родину могут возникнуть непредвиденные сложности. *Ценными считаются вещи, стоимость которых превышает 1500 евро (примерно 65 000 руб.)*. Если вы при выезде из России забыли внести эти предметы в свою декларацию, то сотрудник таможни имеет право их конфисковать и даже возбудить против вас дело о правонарушении. При ввозе подобных вещей их необходимо декларировать и оплатить пошлину. Так что, отправляясь в путешествие, следует внимательнее относиться к тому, что вы берете с собой в дорогу, и не забывать оформлять на границе документы.

Также декларированию подлежат *крупногабаритные вещи*, чей вес превышает 35 кг. Но речь идет не о тяжелом чемодане, а о едином объекте — музыкальный инструмент, предмет интерьера, большой ковер. Точно так же таможенники рекомендуют обязательно сохра-

нять чеки на товары, которые вы приобрели за границей. Если же такой чек вам выдать отказываются (например, на рынке), то требуйте от продавца расписку в получении денег с указанием товара и с отметкой той торговой точки, где вы покупаете вещи.

Провоз через границу больших сумм денег чреват самыми неожиданными неприятностями. Согласно Закону «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» обязательно декларирование физическими лицами в письменной форме ввозимой в Российскую Федерацию наличной иностранной валюты, валюты Российской Федерации, дорожных чеков, внешних и внутренних ценных бумаг в документальной форме, если их общая сумма в эквиваленте превышает 10 тыс. долл. США. Количественных ограничений на ввоз этих ценностей физическими лицами нет. Ввозить можно сколько угодно денег, но нужно задекларировать.

Законом установлено, что денежная сумма, вывозимая физическим лицом за пределы России, не должна превышать 10 тыс. долл. США в эквиваленте по курсу Центробанка РФ на день пересечения госграницы. Исключение составляют суммы ранее ввезенных рублей и иностранной валюты, которые могут вывозиться сверх 10 тыс. долл. США, но при наличии таможенной декларации, подтверждающей ввоз. Одновременно с этим закон предусматривает, что вывозимые наличные денежные средства, не превышающие в общей сумме 3 тыс. долл., не подлежат обязательному письменному декларированию со стороны физических лиц.

Отдельно законом оговорен порядок ввоза и вывоза физическими лицами *дорожных чеков*. Это вызвано тем, что дорожные чеки не могут быть отнесены к понятию ценных бумаг из-за отсутствия у них всех обязательных реквизитов, присущих ценной бумаге. При ввозе в Российскую Федерацию дорожные чеки подлежат обязательному письменному декларированию в случае, если их сумма (включая сумму ввозимой валюты и ценных бумаг в документальной форме) превышает 10 тыс. долл. При вывозе из России дорожные чеки подлежат декларированию, если их сумма превышает 10 тыс. долл. В то же время ограничения по сумме на вывоз дорожных чеков действующим российским законодательством не предусмотрены.

Если на выезде из России выяснилось, что наличных денег у вас слишком много, то их можно сдать на временное хранение. Бланки заявления о принятии на временное хранение валюты, превышающей норму вывоза, находятся в пунктах пропуска на тех же столиках, на которых размещены чистые бланки пассажирской декларации. Срок такого временного хранения составляет два месяца и может быть про-

длен по мотивированному обращению физического лица до четырех месяцев. При предъявлении квитанции ценности будут возвращены тому, кто их сдал, либо его доверенному лицу.

**Вывоз/ввоз акцизных товаров.** Физическое лицо может ввезти/вывести одновременно без уплаты таможенных пошлин и налогов только 2 л алкогольных напитков (с 21 г.), не более 250 г. икры осетровых рыб в заводской упаковке и табачные изделия (сигары — до 50 шт., сигариллы — до 100 шт., сигареты — до 200 шт., табак — 0,25 кг). В случае ввоза табачных изделий только одного вида допускается ввоз 100 сигар, 200 сигарилл, 400 сигарет и 0,5 кг табака. Ввоз/вывоз этих товаров ограничен российским законодательством.

Более бдительный контроль проходят пассажиры, прибывающие из «неблагополучных» стран. Абсолютно запрещенные к провозу в Россию наркотические препараты ввозятся из Индии — из Гоа, Дели, Мумбаи. Тамашнее изобилие подобных средств, их относительная дешевизна и безнаказанность в применении приводят к тому, что наши туристы расслабляются и хотят увезти домой немного столь специфической «памяти об отпуске». Излишне напоминать, что по российскому законодательству ввоз наркотиков — уголовное преступление и карается в соответствии со статьей УК РФ. Для обнаружения противозаконных грузов таможенники задействуют специально обученных собак, а весь багаж «просвечивается». Наркотики нередко везут из стран Юго-Восточной Азии, особенно Китая, бывают сомнительные грузы из Латинской Америки, хотя прямых рейсов туда из России нет. Из этих стран также везут драгоценности или предметы старины: Последние можно ввозить беспрепятственно, надо лишь задекларировать.

Все произведения искусства, как ввозимые, так и вывозимые, подлежат обязательному письменному декларированию. В противном случае перевозка будет признана контрабандной. Более того, процесс перевозки предметов искусства имеет свои особенности. В первую очередь они обусловлены тем, что в таможенное оформление вовлечена дополнительная госструктура — Министерство культуры.

Именно сотрудники Минкульта определяют, можно ли вывозить из России те или иные произведения искусства. Эти же сотрудники контролируют не только вывоз, но и ввоз в Россию всевозможных предметов искусства и старины и отвечают за их постановку на государственный учет.

При ввозе произведений искусства в РФ необходимо учитывать, что ввозимые товары, включая и объекты искусства, как правило, подлежат обложению налогами, таможенными пошлинами и платежами.

На наш взгляд, это идет несколько вразрез с протекционистской политикой государства по отношению к культурным ценностям, но... закон есть закон. Основным вопросом в данном случае является определение декларируемой стоимости предметов искусства. Зачастую у туристов нет четкой информации о том, сколько стоят принадлежащие им ценности. Как правило, это произведения искусства, полученные в дар, по наследству или стоимость которых могла существенно измениться с момента их приобретения. Однозначного решения этого вопроса не существует, поэтому рекомендуется использовать услуги независимого оценщика или эксперта.

Ввоз может быть временным или постоянным. Режим временно-го ввоза предполагает обязательный вывоз ввезенных ценностей в том же количестве и состоянии, в котором они были ввезены. Например, с целью проведения показа или выставки. При постоянном ввозе груз поступает в так называемое свободное обращение. Это означает, что в дальнейшем собственник волен распоряжаться им по своему усмотрению, включая экспонирование, любое отчуждение, продажу, дарение и т. д.

Согласно Федеральному закону № 4804-1 «О ввозе и вывозе культурных ценностей» от 15 апреля 1993 г. запрещен ввоз предметов искусства, находящихся в розыске.

Для вывоза произведений искусства за границу РФ необходимо иметь заключение одного из органов Министерства культуры о том, что данное произведение не является культурной ценностью. Часть произведений искусства является культурным достоянием (вне зависимости от того, кто в настоящий момент является их собственником). На постоянный вывоз таких предметов искусства Законом наложен строгий запрет. Данное ограничение распространяется в основном на произведения искусства, возраст которых превышает 50 или 100 лет. Тем не менее для вывоза любого предмета искусства, даже созданного год назад, необходимо получить справку или свидетельство на право его вывоза. Вывоз на постоянной основе произведений искусства, отнесенных к культурным ценностям, запрещен. Однако, если речь идет об организации зарубежной выставки, т. е. о том, что все вывозимые произведения после окончания экспонирования будут ввезены обратно в РФ, Закон предусматривает специальную процедуру получения разрешительной документации — Свидетельства на право вывоза культурных ценностей. Хотелось бы обратить внимание на некоторые детали таможенного оформления предметов искусства.

С точки зрения законодательства РФ предметы искусства подразделяются на два типа: культурные ценности или предметы культурно-

го назначения. Закон не дает четкого определения этих категорий, делегируя данную функцию экспертам Министерства культуры РФ. Именно они и определяют статус произведений. При этом в зависимости от присвоенного статуса меняется не только процедура таможенного оформления, но и общая логистическая схема.

Все вышеупомянутые сложности не касаются предметов искусства, созданных менее чем 50 лет назад и приобретенных в магазине при наличии товарного чека. То есть с целью вывоза туристу лучше приобретать сувениры, предметы народных промыслов, картины в специализированных магазинах и сохранять чек и товарную бирку:

Порядок перевозок *домашних животных* при пересечении Государственной границы Российской Федерации устанавливает, что из-за рубежа владельцы животных могут перевозить 1—2 принадлежащих им собак или кошек при наличии международных паспортов, оформленных государственными ветеринарными органами стран вывоза животных или по международным ветеринарным сертификатам, где должны быть сделаны отметки о том, что животные клинически здоровы и вакцинированы против бешенства (прививка действительна начиная с 10-го дня от даты прививки и не позже 9 месяцев). Многие страны требуют, чтобы прививки были сделаны не менее чем за три месяца до отъезда. По требованиям АК «Аэрофлот» вакцинация должна быть проведена не ранее чем за 30 дней и не позднее 12 месяцев до даты выезда. Часто возникают сложности с провозом щенков, которым по возрасту нельзя делать прививку от бешенства до 6 месяцев. Международные документы обмениваются на ветеринарное свидетельство Российской Федерации.

За рубеж можно вывозить животных, имеющих ветеринарное свидетельство о здоровье, которое оформляется в ветеринарной государственной клинике в течение 3 дней до вылета с обязательной прививкой от бешенства, меняется на международный ветеринарный сертификат. Если речь идет о собаке, то на таможне также необходимо предъявить разрешение на вывоз животного от Российской кинологической ассоциации, в котором указывается, что данный питомец не представляет исключительной племенной ценности.

Процедура оформления документов перед поездкой такова: с животным и его ветеринарным паспортом за 2—3 дня до поездки вы отправляетесь в районную государственную ветеринарную станцию, где получаете ветеринарное свидетельство формы № 1; посещаете одно из подразделений Российской кинологической федерации (для служебных собак — Центральный клуб служебного собаководства; для

охотничьих — клуб Всероссийского совета по охотничьему собаководству; для декоративных и беспородных — клуб Федерации любительского собаководства), где получаете на специальном бланке справку, что ваша собака, выезжающая за границу, не нанесет урон отечественному собаководству.

В аэропорте перед регистрацией посетите пограничный контрольный ветеринарный пункт, где на основании собранных ранее документов нужно получить международный ветеринарный сертификат. В поездке собака любой породы и размера должна быть в наморднике.

По территории Российской Федерации домашние животные перевозятся по ветеринарному свидетельству установленного образца с отметкой ветеринарной службы аэропорта. Условия транспортировки (наличие клетки, цены за перевозку и т. д.) уточняются у представителей авиакомпаний при приобретении билетов.

При бронировании билета вы должны предупредить, что с вами полетит животное. Собачий или кошачий билет покупается в аэропорту. Его стоимость рассчитывают, как стоимость сверхнормативного багажа, исходя из веса животного, но по тарифам первого класса, даже если собака полетит в багажном отделении. В поезде собака может следовать в одном купе с хозяином при условии, что остальные попутчики в купе не возражают против этого. В ином случае придется покупать целое купе плюс собачий билет.

Многие авиакомпании имеют ограничения по провозу животных, например, «Аэрофлот» в одном салоне с пассажирами разрешает лететь только четырем собакам. Кошки должны следовать в специальных сумках (корзинах). Перед полетом, по желанию владельца, собаке могут сделать успокоительный укол. В правилах российских авиакомпаний нет строгих требований к размерам клеток для животных, оговаривается лишь, что требуется жесткий пластиковый или металлический контейнер достаточного размера для удобного расположения питомца. Но в некоторых странах вас могут не пустить в самолет, если посчитают, что клетка слишком мала и животному в ней неудобно. В таком случае придется купить более комфортабельную клетку и специальное успокоительное для животного.

В ряде государств существует запрет на ввоз тех или иных животных.

В Уругвае — запрет на ввоз любых птиц, во Францию и Израиль не разрешается ввозить щенков и котят до трех месяцев, в Саудовскую Аравию запрещается ввозить цыплят, индеек, голубей, уток, гусей и попугаев. Во многих странах ввозимые животные помещаются в ка-



рантин: на Тайване и Кубе — на 14 дней, в США — на 1 месяц, Швеции — на 4 месяца, на Мальте, Кипре и Великобритании — на 6 месяцев. Содержание животного в карантине оплачивает хозяин (от 150 до 300 долл.).

В любой авиакомпании можно получить справку о правилах провоза животных. При поселении в гостинице (там, где это разрешается) туристу с животным придется снимать двухместный номер, так как считается, что любой живности требуется свое собственное жизненное пространство. В гостинице узнайте адрес ближайшей ветлечебницы, так как при отлете потребуются справка от ветеринара, что животное не заболело.

Рыб можно перевозить в ручной клади в полиэтиленовых пакетах, на  $\frac{1}{3}$  заполненных водой и на  $\frac{2}{3}$  — воздухом. Горловину пакета заматывайте изолентой. Если рыба колючая, то внутри пакет выстилается капроновой сеткой. Вы можете также перевозить рыб в специальных контейнерах, поддерживающих постоянную температуру воды (изо-термических контейнерах). Если вы перевозите таких активных рыб, как лосось или форель, то в воду можно добавить анестезирующий раствор. Выпущенная в свежую воду, рыба быстро приходит в себя.

### 3.3. Санитарные (медицинские) формальности

«Санитарные (медицинские) формальности — процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу; и их животными (если таковые имеются) установленных требований о вакцинации (прививках).

Контроль соблюдения этих формальностей осуществляется санитарными службами в пограничных пунктах, используемых для въезда и выезда из страны, и состоит обычно в проверке у туристов и путешественников международного сертификата о вакцинации.

Сертификат о вакцинации — удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемических заболеваний (чумы, холеры, лихорадки, оспы и т. д.). Сертификат выдается официальными медицинскими органами страны по форме, установленной Всемирной организацией здравоохранения. Он необходим туристам, направляющимся в страну, посещение которой разрешается только при наличии у туриста данного документа.

В необходимых случаях санитарные (медицинские) формальности предусматривают вакцинацию туристов и путешественников на

месте или их временную изоляцию в карантине, если есть вероятность переноса инфекционных заболеваний. Для перевозимых туристами и путешественниками животных требуются соответствующие ветеринарные сертификаты.

Соблюдение установленных санитарных (медицинских) правил в туристских поездках напрямую связано с безопасностью жизни и здоровья туристов.

На десятой ассамблее Всемирной туристской организации в октябре 1995 г. было заявлено, что ВТО будет добиваться поддержки мер, касающихся охраны здоровья туристов, безопасности поездок, санитарного контроля за пищевыми продуктами. В свою очередь, Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) разработала Требования к свидетельству о прививках при поездке за границу. Эти требования являются практическим руководством для туристских организаций и самих туристов. ВОЗ выпускает также «Эпидемиологический ежегодник» и рекомендации, призванные уменьшить возможность распространения опасных инфекций, в том числе через туризм. ВОЗ имеет рабочие соглашения с ВТО, в соответствии с которыми текущая информация о санитарных (медицинских) формальностях публикуется в ежегодном издании ВТО «Зарубежный туризм — пограничные формальности».

Международные санитарные (медицинские) правила Всемирной организации здравоохранения действуют с 1951 г. Существуют определенные санитарные (медицинские) правила, позволяющие избежать опасных инфекционных заболеваний при путешествии. Эти правила должны в обязательном порядке доводиться туристскими предприятиями до сведения клиентов до начала поездки в информационном листке к туристской путевке. В типовой форме туристской путевки содержится напоминание о том, что турист обязан ознакомиться с информацией о стране пребывания и особенностях поведения в ней до оплаты путешествия, что подтверждается его подписью. Подробнее о риске заражения и распространения наиболее опасных инфекций читайте Маринин, Ильина, Писаревский<sup>1</sup> и др.

Здесь же попробуем уделить больше внимания мерам предотвращения распространения относительно новых вирусных заболеваний туристами в последние годы.

<sup>1</sup> Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2004.

Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Организация деятельности. М.: Финансы и статистика, 2006.

По правилам, если на территории какого-либо государства возникают обстоятельства, угрожающие жизни и здоровью российских туристов, правительство доводит эту информацию, а также рекомендации о нежелательности поездки в страну до населения. Однако такие рекомендации не могут ограничить право выезда гражданина из России.

В сложившейся ситуации туристу, который собирается на отдых за границу, турфирма должна предоставить полную и достоверную информацию о поездке. С учетом распространения в мире заболевания эта информация в виде памяток и инструкций в обязательном порядке должна содержать сведения об опасностях, с которыми потребитель может столкнуться в путешествии, о медицинских и санитарно-эпидемиологических правилах.

В то же время в исключительных случаях законодательство может оставить туриста дома. Согласно законам «О государственной границе» и «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» в пунктах пропуска через госграницу власти вправе вводить карантин, в случае угрозы возникновения и распространения инфекционных заболеваний.

Решение об объявлении карантина находится в компетенции Главного государственного санитарного врача, Правительства Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Федерации или местного самоуправления. В случае вынесения органами власти распоряжения о карантине туроператор и турагент обязаны довести эту информацию до туристов.

Кроме того, согласно ст. 14 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» при возникновении обстоятельств, свидетельствующих, что в стране, куда направляется турист, существует угроза безопасности его жизни и здоровью (это правило касается не только эпидемий, но и других чрезвычайных обстоятельств), турист, равно как и туристическая компания, вправе потребовать через суд расторжения договора.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается решениями органов власти. Однако стороны всегда могут договориться между собой, просто изменив время предоставления туристических услуг:

Также возможен вариант замены одного турпродукта на другой. Если клиент все-таки решит расторгнуть договор до начала путешествия, турфирма должна вернуть ему деньги в сумме, равной общей цене туристского продукта, а если турист уже успел выехать на отдых — возвращается оставшаяся часть суммы в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

При этом, по общему правилу, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы — объявлением чрезвычайного положения или карантина, с турфирмы не взыскивается компенсация морального вреда и убытки сверх стоимости тура.

Рассмотрим наиболее яркие случаи массовых заболеваний и их влияние на международный туризм.

#### *Атипичная пневмония*

Термин «атипичная пневмония» появился задолго до развития последней пандемии и использовался для обозначения поражения легких, вызванных не обычными возбудителями пневмонии (стрептококки и гемофильная палочка (*S. pneumoniae*, *H. influenzae*)), а атипичными возбудителями, такими как легионеллы, микоплазмы, хламидии, вирусы.

Пандемия атипичной пневмонии, напугавшая весь мир в 2002—2003 гг., была вызвана вирусным агентом. Более точно отражают своеобразие болезни принятое во всем мире обозначение «тяжелый острый респираторный синдром» (ТОРС) и ее английский синоним «Severe Acute Respiratory Syndrome» (SARS). Заболевание впервые было отмечено в ноябре 2002 г. в провинции Гуандун (КНР) с последующей регистрацией болезни во Вьетнаме, Гонконге, Канаде, США и еще 30 странах мира. Меры по предотвращению распространения этой эпидемии были приняты не сразу, так как правительство КНР первое время скрывало появление этого заболевания в стране.

Тяжесть симптомов, высокая летальность, возможность инфицирования большого персонала вызвали очень сильную тревогу мирового сообщества, и 12 марта 2003 г. ВОЗ выпустила глобальное оповещение о необходимости остановки распространения данного заболевания. Было рекомендовано воздержаться от поездок в Южный Китай.

За время эпидемии в 30 странах мира официально зарегистрировано 8422 заболевших и более чем 900 умерших от атипичной пневмонии ТОРС (SARS). Сложности поиска терапии ТОРС (SARS) заключаются в том, что, как и любой вирус, возбудитель ТОРС обладает способностью мутировать. Лечение ТОРС (SARS) проводят в специализированных блоках интенсивной терапии, используют противовирусные средства, антибиотики последних поколений, глюкокортикоидные препараты.

Благодаря применению ограничительных мер и созданию охранительного режима мировому сообществу удалось добиться первой победы над эпидемией ТОРС (SARS). Главные условия победы над эпидемией ТОРС — это создание эффективной вакцины; разработка

высокоспецифичных и чувствительных диагностических тестов и прерывание цепочки передачи инфекции.

#### *Причины и симптомы*

Возбудитель SARS является мутантом из второй группы коронавирусов. Наиболее часто вспышка возникает в сентябре — ноябре. Источником возбудителя — больной ТОРС. Существование животного источника инфекции для человека не доказано, однако данная теория возникновения эпидемии является основной. До сих пор не решен вопрос о возможном носительстве у людей, которые выздоровели от этого заболевания. Механизм передачи — аэрозольный (воздушно-капельный и воздушно-пылевой).

Особенность атипичных пневмоний состоит в преобладании симптомов общей интоксикации, которые отодвигают на второй план легкие проявления, отсутствие изменений на рентгенограмме легких в первые дни болезни. Течение таких пневмоний непредсказуемо: они могут протекать как малосимптомно, так и тяжело, с развитием опасных для жизни осложнений. Трудности диагностики и разнообразие клиники обуславливают часто несвоевременное поступление пациента в стационар, позднюю постановку диагноза и затруднения в выборе терапии.

SARS характеризуется высокой лихорадкой, поражением верхних дыхательных путей, развитием двусторонней пневмонии, резкой дыхательной недостаточности и достаточно высокой летальностью.

Обычно применяемые для лечения пневмонии антибиотики неактивны в отношении «атипичных» возбудителей. Препаратами выбора для лечения атипичных пневмоний являются макролиды, которые наиболее активны в отношении легионелл, микоплазм, хламидий; также используются некоторые хинолоны, тетрациклины. Против большинства вирусов — возбудителей пневмонии до настоящего времени не имеется препаратов. Используют сочетания глюкокортикостероидов и противовирусных препаратов, таких как рибавирин.

#### *Профилактика*

ВОЗ были разработаны основные принципы профилактики инфекции:

- запрещение для посещения регионов, неблагоприятных в отношении данной инфекции;
- строгий противоэпидемический контроль лиц, возвращающихся из регионов, неблагоприятных в отношении данной инфекции (выявление лиц с повышением температуры, признаками инфекции дыхательных путей и пищеварительного тракта, об-

работка транспортных средств дезинфекционными средствами);

- использование индивидуальных масок однократного применения в случае необходимости контакта с лицами, подозрительными в отношении развития инфекции.

В разгар эпидемии ТОРС Национальное агентство по туризму КНР временно приостановило деятельность всех туристических агентств на территории всей страны. Группам, в том числе иностранным, которые оформили путешествие ранее, был запрещен въезд в Тибет и другие провинции на западе Китая — для предотвращения распространения заболевания. И действительно, в западных регионах случаев атипичной пневмонии зарегистрировано не было [ 33].

В начале июня 2003 г. деятельность туристических агентств возобновилась. Более 30 из них подписали соглашение о «контроле над ТОРСом». В соглашении заявляется, что приоритет для турагентств — здоровье и безопасность клиентов. Туристы должны были заполнять специальные «формы здоровья» и в течение 10 дней до начала тура ежедневно измерять температуру и докладывать турагентству. А все туристы, приехавшие из Пекина в Шанхай, находились под наблюдением: им было необходимо сообщать свои координаты и в течение 10 дней дважды в день измерять температуру и докладывать дежурному врачу по телефону. Вот такой домашний карантин.

В это сложное время государство решило поддержать туристические компании. Так, Управление по туризму провинции Гуандун, с которой в феврале началась эпидемия, выделило дотацию в 400 тысяч юаней (более 48 тыс. долл.) каждому туристическому агентству, специализирующемуся на приеме иностранных туристов. Если агентство занималось как приемом, так и отправкой китайских туристов за рубеж, то получило более существенную дотацию — миллион юаней (почти 121 тыс. долл.). Другие китайские провинции и Пекин последовали этому примеру. Среди других форм государственной поддержки — временное (до сентября) сокращение налогов и арендной платы.

Совсем тяжело пришлось Гонконгу, где туризм — одна из основных статей дохода. Как раз накануне вспышки ТОРСа в Британии проводилась рекламная кампания острова под слоганом, который по-английски звучал «We shall take your breath away!». На русский язык это обычно переводят как «У вас захватит дыхание». И надо же такому случиться — ТОРС, затрудненное дыхание... Кампания провалилась.

Стоимость путешествий по Китаю снизилась как минимум на 20 % по сравнению с тем, что было до эпидемии, а туротрасль стала

делать акцент на развитии внутреннего туризма. Для оживления туристического рынка многие провинциальные управления по туризму Китая проводили кампании под лозунгами типа «Сычуаньцы путешествуют по Сычуани», «Жители Цзянсу познают свою провинцию» и т. д. Основной акцент — не выезжать за пределы своего территориального образования. Благо, в Китае есть все необходимые условия для такого рода туризма: каждый уголок необъятной страны богат достопримечательностями — как природными, так и рукотворными.

*Грипп птиц — острое инфекционное заболевание, возбудителем которого является вирус А/Н5N1.*

Вирус особенно опасен для домашней птицы, включая кур и индеек. Он обычно не поражает другие виды животных, кроме птиц и свиней.

На сегодняшний момент известно 15 подтипов вируса гриппа птиц. Особое беспокойство представителей Всемирной организации здравоохранения вызывает вирус Н5N1, который стал опасным для людей.

Первый подтвержденный случай заражения людей птичьим гриппом произошел в Гонконге в 1997 г., тогда штамм Н5N1 вызвал тяжелое респираторное заболевание у 18 человек, из которых 6 человек умерло. За много десятков лет до этого было известно лишь несколько отдельных случаев заражения людей вирусом гриппа птиц.

До этого времени считалось, что Н5N1 не опасен для человека, однако когда в 2003 г. и в начале 2004 г. эпидемия птичьего гриппа накрыла 8 стран в Азии (Камбоджу, Китай, Индонезию, Японию, Лос-Анджелес, Южную Корею, Таиланд и Вьетнам), пострадавшие государства ввели жесточайшие карантинные меры. В марте 2004 г. казалось, что ситуация стабилизировалась. Однако уже в июне новые очаги птичьего гриппа были обнаружены в Камбодже, Казахстане, Малайзии, Монголии, Китае, Таиланде и Вьетнаме.

В 2005 г. очаги заболеваний среди домашней птицы появились в России, Турции, Румынии, вирус поразил людей в Камбодже, Индонезии, Таиланде и Вьетнаме. За последние два года опасным вирусом заразились более 120 человек, половина из них скончалась. Опасаясь массовых заражений людей, в некоторых регионах истребили почти все поголовье домашней птицы. Именно тогда появилась версия, что вирус был выведен специально, чтобы погубить птицеводство Азии, которое конкурировало со странами Европы. Однако никаких документальных подтверждений этому до сих пор не появилось, а теперь птичий грипп дошел и до Европы [40].

Тогда же весть о возможной эпидемии птичьего гриппа в Сибири и на Дальнем Востоке России вызвала отток и без того немногочисленных иностранных туристов. Ни одного случая заражения среди людей зафиксировано не было.

В декабре 2006 г. резко увеличилось количество стран, в которых после некоторого затишья вновь было отмечено возникновение вспышек гриппа птиц А/Н5N1. По информации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) от 27.12.2006 г., в десяти странах мира (Вьетнам, Китай, Индонезия, Камбоджа, Таиланд, Турция, Ирак, Азербайджан, Египет, Джибути) общее количество подтвержденных случаев гриппа А/Н5N1 среди людей достигло 261, из них в 157 случаях зарегистрирован летальный исход. В Нигерии зарегистрирована широкомасштабная эпизоотия среди домашних птиц. В Египте (ставшем в последнее время весьма популярным местом отдыха российских туристов), помимо эпизоотии среди домашних птиц, зарегистрированы летальные случаи инфекции среди людей.

Принимая во внимание вероятность контакта российских туристов с больной птицей и/или инфицированными людьми в неблагополучных по гриппу птиц странах, Ростуризм, по рекомендации Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), предпринял следующие меры.

1. Обеспечение информирования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, граждан о санитарно-эпидемиологической обстановке по гриппу птиц и возможном риске заражения вирусом А/Н5N1 в странах, куда они направляются, мерах личной профилактики и действиях в случае заболевания.

2. Рекомендация туроператорам:

- уточнять в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и управлениях Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации текущую ситуацию по гриппу птиц в местах предполагаемых путешествий;
- проводить инструктажи с лицами, выезжающими в туристические поездки в неблагополучные по гриппу птиц страны, о мерах личной профилактики с обязательным получением памятки;
- проводить подготовку и переподготовку работников, занимающихся туроператорской и турагентской деятельностью, по вопросам профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний на базе центров гигиены и эпидемиологии.



«3. Издание памятки для населения «Меры по профилактике гриппа птиц».

Грипп птиц — острое инфекционное заболевание, возбудителем которого является вирус. Пути заражения:

- заражение человека происходит при тесном контакте с инфицированной и мертвой домашней и дикой птицей;
- у заболевших диких и домашних птиц отмечаются необычное поведение, дискоординация движений (вращательное движение головой, искривление шеи), отсутствие реакции на внешние раздражители и угнетенное состояние. Отмечается цианоз, опухание и почернение гребня и сережек, а также затрудненное дыхание;
- в ряде случаев возможно заражение человека при употреблении в пищу мяса и яиц больных птиц без достаточной термической обработки;
- опасны выделения зараженных птиц, которые, попадая на растения, в воздух, в воду, могут заразить человека через воду при питье и купании, а также воздушно-капельным, воздушно-пылевым путем и через грязные руки. Следует помнить, что при минусовых температурах вирус птичьего гриппа сохраняется, но нагревание до температуры  $+70^{\circ}\text{C}$  убивает вирус за несколько минут.

*Симптомы заболевания гриппом птиц у человека:*

- от заражения до первых признаков заболевания может пройти от нескольких часов до 5 дней. Заболевание птичьим гриппом начинается остро с озноба, повышения температуры до  $38^{\circ}\text{C}$  и выше, мышечных и головных болей, болей в горле. Возможен водянистый жидкий стул, многократная рвота. Состояние быстро ухудшается. Через 2—3 дня появляется влажный кашель, часто с примесью крови, одышка. Затем может возникнуть затруднение дыхания. Возможно поражение печени, почек и мозга;
- при появлении первых признаков заболевания необходимо срочно обратиться к врачу для установления диагноза и назначения адекватного и своевременного лечения, так как позднее начало лечения неизбежно приводит к развитию осложнений.

*Препараты для лечения гриппа птиц*

В первые дни после заболевания применяются противовирусные препараты: гамма-интерферон, арбидол, ремантадин, альгирем, гриппферон, циклоферон и амиксин. Из препаратов зарубежного производства Всемирная организация здравоохранения рекомендует озельтамивир (Тамифлю) и занамивир (Реленза). Препараты приме-

няются только при назначении врача. Противопоказаны для лечения птичьего гриппа препараты, содержащие салициловую кислоту.

#### *Меры профилактики:*

- необходимо избегать контакта с домашней и дикой птицей в домашних хозяйствах, рынках и местах массового скопления птицы на открытых водоемах. Выгул домашней птицы должен проводиться только на частных подворьях граждан;
- не рекомендуется покупать для питания мясо птиц и яйца в местах несанкционированной торговли на территориях, где регистрируются эпизоотии гриппа птиц. Для питья необходимо использовать только бутилированную или кипяченую воду;
- для дезинфекции в местах массового скопления людей и на транспорте можно использовать дезинфицирующие препараты, которые обладают активностью против вирусов.

### **Свиной грипп**

Заболевания гриппом свиней в Мексике и ряде других стран в 2009 г. были вызваны гибридом вируса гриппа типа А (H1N1), комбинация антигенов которого ранее не встречалась у вирусов гриппа; вызывающих заболевания людей или свиней. Вирус гриппа типа «А» представляет значительную опасность в эпидемиологическом отношении, поскольку способен к быстрому генетическому изменению. Заболевание опасно для человека. У заболевших свиным гриппом повышается температура, появляются кашель, насморк, головная и мышечная боль, в некоторых случаях отмечаются рвота и диарея.

По данным Всемирной организации здравоохранения, в 2009 г. во время вспышки свиного гриппа во всем мире было зарегистрировано 188 139 больных в 168 странах, 1265 умерших. При этом наибольшее количество заболевших в Центральной, Южной и Северной Америке, Испании, Японии, Доминикане, Великобритании, Таиланде, Китае и на Кипре. Самый сильный рост заболеваемости наблюдался в Великобритании. В России заболеваемость была относительно невысокой — 55 случаев, в основном москвичи, приехавшие из Великобритании. Остальные заболевшие россияне привезли вирус из Испании, Таиланда, Кипра, Турции, Вьетнама и Доминиканской Республики.

Действия Ростуризма и Главного санитарного врача сводились к обязанности туроператоров информировать выезжающих о неблагоприятной ситуации по заболеванию и предписанию медицинского осмотра прибывших туристов из неблагополучных стран в аэропорту. Руководитель туристской группы должен был составлять список ту-

ристов, проявляющих симптомы заболевания во время путешествия. За этими людьми устанавливалось наблюдение врачей в течение семи дней. Сотрудники санитарно-карантинных пунктов (СКП) Роспотребнадзора в международных аэропортах проводили досмотр прибывающих пассажиров и воздушных судов. Под особый контроль были взяты рейсы из Канады, США, Кубы. При этом экипажи проходили усиленный медицинский осмотр и инструктаж в аэропорту, осуществлялся визуальный медосмотр пассажиров, ужесточалась санитарная инспекция по утилизации борт-питания, также был усилен таможенный и ветеринарный контроль за провозом продуктов питания.

Вместе с тем Роспотребнадзор рекомендовал школам воздержаться от организации выезда групп школьников за рубеж и объявил прямой запрет на выезд детских групп в Великобританию. Эти меры негативно сказались на детском туризме, многие школы, поддавшись панике, отменяли поездки детей в Украину и даже по городам России. В Испании было зафиксировано резкое снижение туристопотока (порядка 35 %) после сообщений о вспышке свиного гриппа в Каталонии.

При этом не было введено ограничений на выезд россиян, в том числе и детей, не было точных данных, чем новый грипп отличается от традиционных штаммов, в обществе появились мнения о преувеличенности угрозы. Рекомендации Роспотребнадзора сводились к превентивным мерам (ношение марлевых повязок, избегание нахождения в местах с массовым скоплением народа, употребление витаминов и противовирусных препаратов). Позднее в 2009 г. начато производство противовирусной вакцины фармпредприятиями Иркутска, Уфы и Санкт-Петербурга в виде инъекций и капель в нос. Эффективность вакцины ставили под сомнение даже медики.

И в наши дни не все спокойно. По данным Роспотребнадзора, в период 2004—2011 гг. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) была информирована о 838,3 тыс. случаях холеры.

В 2010 г. наиболее неблагоприятная ситуация по холере складывалась, как и в прежние годы, в странах Африканского континента: заболевания в Замбии, Сомали, Мозамбике, Камеруне, Зимбабве, Нигерии, Уганде, Судане, Кении. В Азии зарегистрирована эпидемия в Папуа — Новой Гвинее, первая за последние 50 лет — около 3 тыс. заболевших. Отмечены вспышки в Таиланде, Лаосе, Вьетнаме, Индии, Пакистане.

С октября 2010 г. крупная эпидемия холеры зарегистрирована на Гаити. По данным на 10 мая 2011 г. общее число заболевших составляет 302,4 тыс., в том числе 5,2 тыс. летальных исходов.

Эпидемия продолжает распространяться по Центральной и Северной Америке. Зарегистрирован занос холеры в Доминиканскую Республику, Венесуэлу, США, Канаду. В Доминиканской Республике зарегистрировано более 1,5 тыс. случаев холеры, в том числе 10 летальных исходов.

Кроме того, продолжает оставаться напряженной обстановка по заболеваемости *чумой* в мире. В 2004—2009 гг., по данным ВОЗ, в 16 странах мира зарегистрировано 12,5 тыс. случаев заболевания чумой, включая 845 летальных из 16 стран Африки, Азии и Америки. Наиболее интенсивные вспышки были зарегистрированы в странах Африканского континента, в Демократической Республике Конго и Мадагаскаре (97,5 % общего числа больных чумой, 12,2 тыс. случаев). В 2011 г. на севере Мадагаскара отмечена крупная вспышка легочной формы чумы, в результате которой умерло 16 человек, точное число больных неизвестно.

В конце прошлого века активизировались природные очаги контагиозных вирусных геморрагических *лихорадок*, вызванных вирусами Марбург, Эбола, Ласса. В последние годы в Демократической Республике Конго возникали вспышки Марбургской геморрагической лихорадки с числом заболевших 154 случая, 128 из которых закончились смертельным исходом (летальность 83 %).

За последние три года в Анголе было зарегистрировано 374 случая болезни, из которых погибло 329 больных (летальность 88 %). В 2000—2011 гг. в Судане, Демократической Республике Конго, Кот-д'Ивуаре, Габоне, Уганде было зарегистрировано около 1 тыс. больных лихорадкой Эбола, из которых более 600 человек погибло.

Лихорадка Ласса является эндемичной болезнью для ряда территорий Центральной и Западной Африки. В период с 2003 по 2011 г. неоднократно регистрировались случаи завоза лихорадки Ласса в США и страны Европы, в первую очередь в Великобританию и Германию из Западной Африки (Либерия, Замбия, Мали, Нигерия и др.).

В странах с жарким климатом повсеместно распространены малярия и другие паразитарные заболевания. Ежегодно в РФ регистрируются импортированные случаи заболеваний тропической малярией, амелиазом, тропическими гельминтозами.

Согласно оценке ВОЗ за 2010 г. территории 30 стран Африки и 12 стран Южной и Центральной Америки являются эндемичными по *желтой лихорадке*. Ежегодно желтой лихорадкой заболевает до 200 тыс. и умирает до 30 тыс. человек.

В странах Европейского региона в 2011 г. осложнилась эпидситуация по заболеваемости *корью*. По информации ВОЗ, на 18 апреля

2011 г. в 33 странах Европы зарегистрировано более 6,5 тыс. случаев этого заболевания. Наибольшее количество заболевших в 2011 г. отмечается во Франции — 4,9 тыс. человек, а также в Испании, где вспышки кори продолжают с октября 2010 г. и количество заболевших за этот период превысило 850 человек.

Вспышки кори зарегистрированы также в Сербии, Болгарии, Бельгии, Турции, Испании, Германии, Нидерландах, Норвегии, Румынии, Соединенном Королевстве Великобритании, Северной Ирландии, Швейцарии, Республике Македония и других странах региона. Для предупреждения заболевания лицам, выезжающим за рубеж, не привитым против кори и не переболевшим корью, а также привитым однократно, необходимо перед поездкой привиться.

Таким образом, мы видим уязвимость туристского бизнеса перед рядом нерыночных факторов, предугадать которые не в силах ни одно турагентство. В данных условиях важно уделять максимальное внимание поиску путей диверсификации предложения турпродукта (избегать специализации на одном направлении, на одной стране или регионе). Но в любой ситуации профессионалы турбизнеса обязаны предоставить полную и достоверную информацию об угрозах здоровью туристов и предпринять все меры по страхованию рисков клиентов.

### 3.4. Страхование в туризме

Страхование путешествующих — это та сфера бизнеса, которая позволяет оценить зрелость туристической отрасли. В последние годы взаимоотношения между страховыми и операторскими компаниями в нашей стране становятся все более тесными и цивилизованными. Но идеализировать картину не стоит — нерешенных проблем и у тех, и у других по-прежнему хватает.

Большинство неприятностей, которые происходят с путешественниками, связаны с заболеваниями и травмами. Но от этого застрахованы все туристы, выезжающие за рубеж, — таково требование закона. Стихийные бедствия и природные катаклизмы — события, которые предсказать практически невозможно. Говорить о какой-то статистике здесь сложно.

Чтобы турист не стал жертвой преступления или правонарушения, этой проблеме нужно уделять серьезное внимание со стороны всех участников туррынка.

Круглый год миллионы наших соотечественников выезжают за рубеж — на отдых или по делам. Но каждая из поездок рискует обернуться крупными неприятностями, если у туриста нет страховки. В незнакомой стране, кроме страховщика, часто и помочь некому. По сравнению с ценой путевки стоимость страхования путешественников почти незаметна, а при страховом случае полис обретает вес и обязательно выручит туриста.

Однако тарифы на услуги страхования путешествующих — по-прежнему самый больной вопрос сегодняшней российской туротрасли. По свидетельству большинства специалистов, расценки на страхование выезжающих за рубеж на популярных туристических направлениях в настоящее время минимальны. При этом очень важен высокий уровень обслуживания.

Конкуренция на российском страховом рынке сегодня идет преимущественно в области качества предоставляемых услуг, расширения ассортимента страховых продуктов, гибкого подхода к каждому клиенту-турфирме. Именно это становится главным козырем крупных компаний. Хотя есть и такие фирмы, которые занимаются откровенным демпингом. Но специалисты констатируют, что представители туристического бизнеса, как правило, все же делают свой выбор в пользу качества и стабильности партнеров-страховщиков.

**Страхование в туризме** — это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий и т. п. Оно относится к рисковому виду страхования, наиболее характерными чертами которых являются их кратковременность (не более 6 месяцев) и большая степень неопределенности времени наступления страхового случая, а также величины возможного ущерба.

Под страхованием туристов подразумеваются добровольное медицинское страхование на время тура на случай внезапного заболевания, смерти (гибели) или телесных повреждений, полученных туристом в результате несчастного случая, а также имущественное страхование личного имущества и багажа, перевозимого (переносимого) с собой.

Однако, кроме указанных видов страхования, туристам иногда приходится обращаться за иными видами страховой помощи (юридической, административной, технической и др.). В силу этого отечественные страховые компании в настоящее время заключают договоры о совместной деятельности с иностранными страховыми сервисными компаниями-assistance (или страховыми компаниями содействия) по

оказанию страховых услуг туристам непосредственно в стране временного пребывания.

В последние годы отмечается заметный рост числа страховых случаев, особенно тяжелых и дорогих, включая смертельные исходы и необходимость репатриации тела к постоянному месту жительства. Ухудшилась и страховая обстановка в ряде традиционно туристских стран. Одной из причин ухудшения страховой обстановки является недостаток культуры поведения российских туристов за рубежом. Отчасти эту проблему могли бы решить сами туристские фирмы, проводя с клиентами подробный инструктаж перед выездом. Конечно, никто не застрахован от случайностей. Но некоторые из неприятностей, происходящих с клиентами, можно предупредить.

Выезжая за рубеж, турист в любом случае оказывается в экстремальной ситуации: смена климата, химического состава воды, иной режим питания и множество других перемен автоматически влекут за собой определенную опасность. В последнее время страховщики начинают брать инициативу в свои руки: например, сотрудники страховой компании «Спасские ворота», активно сотрудничающие с одной из московских туристских фирм, выступают с подробными инструкциями перед выезжающими группами. Результат налицо — за последнее время в туристских поездках по Италии, организованных этой фирмой, не было страховых случаев.

По числу страховых случаев лидируют страны, куда чаще всего ездят россияне. Так, большинство страховых компаний признают Турцию бесспорным лидером по страховым случаям с нашими туристами. В 45-градусную жару россияне катаются на парашютах, водных лыжах, запивая все эти «занятия спортом» алкогольными напитками. Результаты вполне естественны: переломы, вывихи, растяжения.

Сотрудники страховых компаний отмечают, что в Турции возросло еще и число автомобильных аварий. Если раньше у компаний происходило один-два таких случая в год, то теперь их стало в три раза больше. Желая как следует отдохнуть, туристы редко задумываются о том, что, даже умея вполне прилично водить автомашину, не всегда можно справиться с ситуацией на турецких дорогах, где о правилах никто не вспоминает.

По данным страховой компании «Инко», участились случаи сокрытия врачами при отелях (часто это даже не дипломированные врачи, а фельдшеры) острых инфекционных заболеваний (к примеру, дизентерии). Это серьезное нарушение врачебной этики приводит к неправильному лечению и тяжелым осложнениям.

Другая типичная для Турции проблема — заболевшему туристу здесь нередко советуют обратиться за помощью на *гесертюп*, где ему предложат помощь врача, который имеет прямой договор с отелем и не признает медицинской страховки. Кроме того, клиенту, лечившемуся у местного врача и оплатившему счет, могут неправильно заполнить подтверждающие документы, вплоть до неправильного написания фамилии, имени или отчества туриста, что в страховой практике недопустимо, так как по договору страховщики выплачивают компенсацию только в том случае, если представленные бумаги оформлены верно.

Второе место (по данным компании «Инко»), занимает Египет. У туристского бизнеса этой страны своя специфика: здесь периодически происходят вспышки всевозможных инфекций. Однако рост заболеваемости на курортах, по мнению страховщиков, можно предотвратить, если бы фирмы обращали больше внимания на медицинские карты туристов, врачебный контроль за качеством продуктов, а также на прививки.

Третье место по количеству страховых случаев поделили Испания и Кипр.

Традиционно неблагоприятны в медицинском плане и другие «жаркие» направления — Африка, ОАЭ, Таиланд (зимой). Это объясняется просто: распространенность желудочных инфекций и резкий перепад температуры.

Меньший процент страховых случаев приносят европейские страны (Германия, Франция, Австрия и Швейцария). Здесь лучше качество воды, санитарные условия, умеренный климат. Кроме того, Европу в большинстве посещают солидные люди, предпочитающие спокойный отдых, тогда как на юг чаще едут «оторваться на всю катушку». Такие туристы часто становятся объектом забот медиков.

За последний год появилось еще несколько негативных тенденций: во-первых, начали активно путешествовать пожилые люди, имеющие множество хронических заболеваний. В непривычной обстановке и климате болезни часто обостряются, особенно учитывая напряженную экскурсионную программу.

Еще одна тенденция — мода возить на отдых младенцев. Туристы все чаще берут на отдых детей 2—3 лет, а некоторые родители смело берут в поездку и грудничков. Маленькие дети сложнее переносят перепады давления в самолете, тесноту и духоту автобуса, длительные переезды, ожидание и перепады температуры, избыток солнца и поэтому более уязвимы, чем взрослые. Если в гостиничный номер залетел комар, то первый, кого он укусит, будет ребенок. Ситуация может



быть довольно опасна еще и потому, что в юном возрасте детям нельзя еще делать многие прививки или они не успевают пройти полный курс необходимой вакцинации. Капризы младенца не дадут отдохнуть не только маме, но и всем членам туристской группы. Нет ничего хуже, чем три часа слушать плач ребенка, которому не можешь ничем помочь.

Нередко проблемы страховщиков связаны с непрофессионализмом сотрудников турфирм. К сожалению, до сих пор нередко приходится сталкиваться с туристскими агентствами, которые рассматривают «страховку» как дополнительную нагрузку. Сотрудники таких агентств часто не подозревают, как много они теряют в глазах клиентов, когда недооценивают значимость умения правильно продавать страховые услуги. Более того, продавая своим клиентам полис неблагополучной страховой компании, фирма может поставить будущее своей компании в зависимость от случая. Тогда как осознанное отношение к страхованию и выбору страховщика, безусловно, прибавит баллы туристской фирме и сохранит денежные средства в ее бюджете.

Прежде чем заключить договор со страховой компанией, необходимо:

- 1) ознакомиться с учредительными документами: уставом, свидетельством о регистрации, лицензией (среди видов страхования, которыми занимается компания, должно быть «Страхование граждан, выезжающих за рубеж»), балансом за предыдущий год и последний квартал, а также с результатами аудиторской проверки;

- 2) проанализировать список учредителей и размер уставного капитала;

- 3) связаться с Департаментом страхового надзора Минфина России и перепроверить всю полученную информацию;

- 5) ознакомиться с предлагаемой клиентам страховой программой;

- 6) ознакомиться с печатными материалами, касающимися страхования, которые будут предоставлять туристам, обратить внимание на доступность излагаемого материала, а также познакомиться с сотрудниками, которые будут сопровождать договор;

- 7) выяснить, какая компания-партнер (assistance) предоставляет сервисные услуги застрахованным на месте. Проверить зарубежного партнера, безусловно, практически невозможно, поэтому направьте свои усилия на то, чтобы каждый ваш турист имел при себе идентификационную карточку с телефоном сервисной компании (либо точно знал, где этот телефон написан на полсе).

## Виды страхования

### *Личное страхование туристов*

Согласно Федеральному закону «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (1997 г.) личное страхование представляет собой отношения между страхователями (юридическими и дееспособными лицами) и страховщиками (юридическими лицами) по оказанию страховой услуги, когда защита имущественных интересов связана с жизнью, здоровьем и трудоспособностью страхователей и застрахованных.

Страхователями по личному страхованию туристов могут выступать как физические, так и юридические лица (туристы и турфирмы), а застрахованными — только туристы. Однако личное страхование в любом случае всегда связано с личностью (физическим лицом). Например, турфирма (юридическое лицо) как страхователь может осуществлять личное страхование своих работников за счет своих средств в качестве застрахованных. В качестве застрахованных туристов могут выступать и недееспособные лица: дети до 16 лет и лица до 80 лет. В то же время каждый человек имеет право на защиту имущественного интереса, связанного с его личностью, т. е. страхователь при личном страховании может быть одновременно и застрахованным лицом. Однако личное страхование можно рассматривать как защиту имущественного интереса.

Личное страхование туристов по своей сути является дополнительной формой государственного социального страхования и социального обеспечения, что отражено в ст. 10, п. 4 Федерального закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации», где сказано, что страховое обеспечение выплачивается страхователю, застрахованному или третьему лицу независимо от сумм, причитающихся им по другим договорам страхования, а также по социальному страхованию, социальному обеспечению и в порядке возмещения вреда. Это означает, что в отношении личного страхования туристов принцип «двойного страхования», действующий при имущественном страховании, не применяется.

Страховая сумма (страховое покрытие) по договору личного страхования туристов, в пределах которой производятся выплаты страхового обеспечения, может быть установлена в любом размере, согласованном со страховщиком.

Выплата страхового обеспечения производится, если страховой случай соответствует страховым событиям, обозначенным в договоре, а также правилам и условиям страхования.

При страховании туристов к страховым событиям относятся, как правило, смерть (гибель), а также кратковременные, неожиданные, непреднамеренные заболевания и несчастные случаи (отравления, травмирование и т. д.); происшедшие только в местах, предусмотренных турпутевкой, а не в случайных барах, кафе, во время прогулочных катаний на водных лыжах, дельтапланах, лошадях и т. п.

Страховыми событиями при личном страховании туристов не могут считаться болезни хронического, инфекционного и рецидивного заболевания (сердечно-сосудистые, онкологические, туберкулезные и другие болезни, а также протезирование зубов).

Поскольку страхование туристов в нашей стране является добровольным и потенциальный турист может приобрести полис (сертификат) в любой из страховых компаний, занимающихся страхованием туристов, то он перед заключением договора обязательно должен узнать условия страхования, по каким страховым событиям производится страхование. И если турист нарушит или не выполнит хотя бы одно из перечисленных условий, страховщик оставляет за собой право невыплаты страховой суммы. В условиях личного страхования туристов указываются такие санкции, на которые не распространяется страховая ответственность. Например, к санкциям на случай болезни, несчастного случая и смерти относятся умышленные действия туриста (употребление алкоголя или наркотиков, участие в драках, митингах, шествиях, производство самострелов, самоубийство).

Под личным страхованием туристов, выезжающих за рубеж, обычно подразумевается добровольное медицинское страхование — на случай внезапного заболевания или телесных повреждений, полученных страхователем (застрахованным) в результате несчастного случая, происшедшего во время пребывания за границей. Стандартный договор медицинского страхования предусматривает, что, отправляясь в путешествие, вы находитесь в добром здравии, не имеете физических недостатков и не немощны, а также не подвержены хроническим или рецидивным заболеваниям.

Событие, рассматриваемое в качестве страхового риска, должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления. Страховым случаем является совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату туристу (застрахованному лицу), выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

Если все условия вами выполнены, то страховая фирма обязана произвести возмещение имущественного ущерба, вызванного насту-

плением страхового случая, вам гарантируется оплата за рубежом, возвращение домой, возмещение расходов сопровождающего вас лица (если вы в этом нуждаетесь), но в пределах лимита страхового покрытия.

В связи с потерей здоровья в результате несчастного случая или иных повреждений организма (отравление, простуда и т. д.) застрахованному туристу выплачивается часть страховой суммы. При экстремальной ситуации (смерть или гибель туриста) страховая сумма выплачивается полностью.

Схемы страхования:

- компенсационная — турист сам оплачивает все страховые расходы по оказанию ему помощи за рубежом с последующей компенсацией их страховщиком по возвращении на родину;
- сервисная — туристу оплачиваются все страховые расходы зарубежной страховой (перестраховочной) компанией, имеющей соответствующий договор с отечественной страховой компанией.

При первой схеме отечественные страховщики имеют с зарубежными партнерами договоры об оказании страховых услуг российским туристам. В диспетчерских службах работают, как правило, операторы, говорящие по-русски. Они подскажут, что предпринять в том или ином случае, вызовут врача, подтвердят гарантию оплаты.

Если турист заключит договор страхования со страховой организацией, не имеющей договорных соглашений о партнерстве, то ему придется за свой счет оплачивать медицинскую помощь и эвакуацию, а по возвращении к месту жительства требовать возмещения понесенных расходов со страховой организации, с которой был заключен договор. Если же страховая организация на основании представленных туристом документов видит, что документальное оформление страхового случая соответствует всем требованиям правил по данному виду страхования, то принимается решение произвести страховую выплату (страховое обеспечение). В противном случае (при разногласии страховщика и туриста) окончательное решение принимается в гражданском суде.

Покупая страховой полис, потенциальный турист должен обратить внимание и на сумму страхового покрытия. Минимальная сумма для большинства стран мира 15 тыс. долл.; для Западной Европы (стран Шенгенского соглашения) и ЮАР — не менее 30 тыс. долл.; США, Канады, Японии и Австралии — не менее 50 тыс. долл.

*Имущественное страхование туристов и туристских организаций*

Страхование имущества туристов включает страхование как предметов личного пользования (кинокамер, фотоаппаратов, магнитофо-

нов и др.), так и имущества, которое берется напрокат (спортивное, горнолыжное, водно-прогулочное, автотранспортное и др.). Наиболее типичными видами имущественного страхования туристов являются: от хищения, поломки, уничтожения, затопления и разрушения имущества в результате стихийных бедствий, аварий транспорта, а также от различного рода противоправных действий третьих лиц и страхователей (владельцев спортивно-зрелищных заведений, отелей, ботелей и т. п.).

При имущественном страховании правоотношения туристских фирм (страхователей) и туристов (застрахованных) со страховыми организациями (страховщиками) подробно оговариваются в договоре имущественного страхования и в правилах (условиях) на конкретный вид страхового события, которые разрабатываются каждой страховой организацией самостоятельно в рамках общих правил страхования имущества, разрабатываемых Департаментом страхового надзора на основе действующего законодательства Российской Федерации.

#### *Страхование финансовой ответственности туроператора*

В 2007 г. был установлен обязательный минимальный размер финансовой гарантии туроператора на уровне 500 тыс. руб. для внутреннего и въездного туризма и 10 млн руб. для выездного туризма.

Финансовая гарантия может быть обеспечена путем получения банковской гарантии на необходимую сумму или через страхование финансовой ответственности туроператора. Последний способ используется в подавляющем большинстве случаев. Позднее минимальные размеры финансовой гарантии были пересмотрены.

Федеральный закон РФ, предусматривающий увеличение суммы финансового обеспечения деятельности туроператоров в зависимости от годовой выручки, был принят Госдумой 11 июня 2009 г. и одобрен Советом Федерации 17 июня 2009 г.

По новым правилам, для компаний с выручкой менее 100 млн руб. в год или работающим по упрощенной системе налогообложения обеспечение повысилось с 10 до 30 млн руб. Для туроператоров с годовой выручкой от 100 до 300 млн руб. финансовые гарантии установлены на уровне 60 млн руб. Для игроков рынка с оборотом более 300 млн руб. в год обеспечение составляет 100 млн руб. Компании, не увеличившие размер финансового обеспечения, исключаются из Единого федерального реестра туроператоров.

Структура реестра туроператоров в зависимости от способа финансового обеспечения:

Договор страхования ответственности туроператора — 99 %.

Банковская гарантия — 1 %.

Таблица 3.2. Информация о количестве туроператоров, сведения о которых внесены в Единый федеральный реестр туроператоров (по состоянию на 1 января 2011 г.)

Общее количество туроператоров	Внутренний туризм	Международный туризм				Способы финансового обеспечения	
		Въездной туризм	Выездной туризм				
	Размер финансового обеспечения, млн руб.						Банковские гарантии
0,5	10	30	60	100			
4405	1830	638	1861	37	39	30	4375

Структура реестра туроператоров в зависимости от размера финансового обеспечения:

финансовое обеспечение — 100 млн руб., 1 %;

финансовое обеспечение — 60 млн руб., 1 %;

финансовое обеспечение — 30 млн руб., 42 %;

финансовое обеспечение — 10 млн руб., 14 %;

финансовое обеспечение — 0,5 млн руб., 42 %.

Однако новые размеры фингарантии являются обременительными для небольших турфирм, особенно работающих в сфере въездного туризма. Такие компании очень редко напрямую привлекают туристов, обычно работа ведется через местного национального туроператора и туристы не имеют договорных отношений с российским туроператором. Следовательно, и обеспечение финансовой гарантией в данном случае бесполезная и дорогостоящая мера. Профессионалы туротрасли склоняются к необходимости снижения фингарантий до 500 тыс. руб. для фирм, специализирующихся на въездном туризме, до 1 млн и 10 млн руб. по выездному туризму в зависимости от оборота компании, что позволило бы малому бизнесу работать более эффективно.

В официальных структурах, курирующих туризм, подобные предложения называют бесполезными. В Ростуризме ссылаются на то, что за время действия фингарантий лишь незначительная часть — порядка 12—15 % турфирм — вынуждены были уйти с рынка. Остальные, а это 4405 туроператоров, как работали, так и продолжают работать. При этом только за первый квартал 2010 г. туристам, пострадавшим от действий туроператора, было выплачено порядка 4 млн руб. А это значит, подчеркивают чиновники, что закон работает.

В целом страхование путешествующих за рубеж едва ли можно отнести к разряду динамично развивающихся видов страхования. Его

«внутренние» ресурсы практически исчерпаны. Дальнейшее расширение емкости рынка зависит в первую очередь от активности путешествующих. С 2001 г. практически не вносились существенные изменения в программы страхования путешественников за рубеж. Перечень вполне удовлетворяет все потребности клиентов. Это программы с покрытием 15, 30 и 50 тыс. долл. (евро) и их модификации для любителей дайвинга, горных лыж, путешествующих с детьми. В каждой категории есть как базовые, так и элитные продукты.

Поле для экспериментов с продуктами этой категории ограничено. Все страховщики работают по единой схеме — заключают договоры с международными компаниями медицинского ассистанса или напрямую с иностранными клиниками и предлагают туристам типовой перечень услуг. Придумать что-то новое трудно, да и ни к чему. Усложнение программы ведет к ее удорожанию, тогда как стандартные полисы, по данным страховщиков, в среднем дают 95 % сбора.

Чем привлечь клиента? Вероятно, доступностью страхового продукта. За рубежом полис путешественника можно приобрести повсеместно — не только в страховых компаниях или турагентствах, но также в банках, на почте и в супермаркете. В Москве полисы уже продают во многих «нетрадиционных» местах. Практически все заметные игроки этого рынка организовали продажу полисов медицинской страховки на логарифмических пунктах. Некоторые компании реализуют страховки через банковские сети и Интернет.

Другая тенденция — развитие страхового продукта для россиян, путешествующих по России. Система обязательного медицинского страхования у нас сложна, люди не всегда могут быть уверены, что получат квалифицированную медпомощь вдали от дома. В некоторых регионах еще совсем недавно полисы выдавались только работающим гражданам. Лидеры рынка страхования для путешествующих в России предлагают рассчитанные на детей и взрослых программы по оказанию услуг в амбулаторно-поликлинических учреждениях, в том числе с использованием телемедицины; стационарное обследование и лечение; восстановительное лечение; сервисное медикаментозное лечение; скорую и неотложную медицинскую помощь и многое другое.

Недавно компания «Ренессанс-Страхование» представила новую страховую программу «Автобусный тур», которая в значительной степени ориентирована на путешествующих по России. По оценкам экспертов, не менее 100 тыс. россиян в год приобретают автобусные туры средней стоимостью 300—400 евро. Оборот российского рынка автобусных экскурсионных туров составляет более 1 млрд руб. в год. Тем

не менее одной из проблем таких туров является сложность организации неотложной медицинской помощи высокого качества в дороге.

В настоящее время российские страховщики и крупные туроператоры ставят вопрос о введении в РФ обязательного страхования путешественников. Придание обязательного характера услуге страхования путешественников не приведет к слишком резкому повышению стоимости полисов, зато сделает их защиту более надежной.

Однако на этом пути существует целый ряд серьезных препятствий. Ведь добровольное страхование туристов, строго говоря, таковым не является. По факту уже сегодня это обязательный вид страхования для тех, кто выезжает в дальнее зарубежье. Целый ряд государств требует предъявления полиса при оформлении визы в посольстве. Попытка сделать этот вид страхования формально обязательным сулит трудности со страхованием путешественников по странам СНГ, в том числе с организацией на их территории квалифицированной медицинской помощи.

Даже поверхностное знакомство с ситуацией на российском рынке страхования выезжающих за рубеж свидетельствует о том, что там не все благополучно. Практика показывает, что крупные страховые компании предпринимают все меры для того, чтобы облегчить участь пострадавших соотечественников за рубежом при наступлении форс-мажорных обстоятельств. Однако есть основания предполагать, что основательную защиту не всегда в состоянии обеспечить небольшие страховщики, которым не по карману финансировать сервисные центры за рубежом или оплачивать дорогостоящие услуги иностранных партнеров. В результате турист рискует долго разбираться на чужбине с оплатой своих медицинских счетов, с объемом услуг, на который может рассчитывать, и с поиском нужного врача. Таким образом, экономия нескольких долларов при покупке полиса может обернуться плохим сервисом. Риски усугубляются по мере серьезности страхового случая.

Впрочем, большая разборчивость туристов немного бы исправила, поскольку отказаться от нежеланного полиса можно, только отвергнув весь тур. Даже крупные турагентства нередко работают по принципу: клиент не может заменить полис, но может отказаться от турпакета целиком, если его не устраивает страховщик. Туристу остается лишь приобрести второй дополнительный полис по желанию за отдельную плату (тем самым путешественник должен заплатить 100%-ный штраф за право выбора страховщика, обзаведясь сразу двумя полисами). Таким образом, система страхования в туризме сегодня имеет свои проблемы и перспективы развития.



Кроме общих правил, обусловливаемых туристскими формальностями, огромную роль играет добросовестность представителей турбизнеса в соблюдении норм закона при эксплуатации объектов туристской инфраструктуры.

### Контрольные вопросы

1. Расскажите о современном российском загранпаспорте, какова процедура его получения, срок действия?
2. Назовите страны, входящие в Шенгенское соглашение.
3. С какой целью государство выдает визы иностранным туристам?
4. Какие виды виз вы знаете?
5. Что такое медицинские или санитарно-эпидемиологические формальности?
6. Когда турист обязан заполнять таможенную декларацию?
7. Какие миграционные правила действуют в Российской Федерации?
8. В чем состоят современные проблемы туристского страхового рынка в России?
9. Назовите виды страхования в туризме.
10. Какую роль играют туристские формальности в обеспечении безопасности международного туризма?

## Глава 4

# БЕЗОПАСНОСТЬ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

---

### 4.1. Пожарная безопасность

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации утверждены Федеральным законом от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» и приказом МЧС России от 18.06.2003 г. № 313 (ППБ-01-03). В данном документе подробно описаны требования пожарной безопасности, предъявляемые к каждой категории предприятий и организаций.

*Требования пожарной безопасности* — это специальные условия социального и (или) технического характера, установленные в целях обеспечения пожарной безопасности законодательством Российской Федерации, нормативными документами или уполномоченным государственным органом.

Общими для всех являются следующие требования.

Руководители организации и индивидуальные предприниматели на своих объектах должны иметь систему пожарной безопасности. Для особо сложных и уникальных зданий должны быть разработаны специальные правила пожарной безопасности, отражающие специфику их эксплуатации и учитывающие пожарную опасность, которые согласовываются с органами государственного пожарного надзора.

К таким зданиям можно отнести специально возведенные объекты туристского показа (деревянные этнодеревни, скульптуры и муляжи из папье-маше и соломы, кафе и бары с тростниковой крышей, и т. д.), памятники архитектуры, музеи.

Кроме того, на каждом объекте должны быть разработаны инструкции о мерах пожарной безопасности для каждого пожароопасного участка. Все работники организаций должны допускаться к работе

только после прохождения противопожарного инструктажа, а также проходить обучение по предупреждению и тушению возможных пожаров. Для организации противопожарного контроля на предприятиях могут создаваться пожарно-технические комиссии и добровольные пожарные формирования, в каждом подразделении назначается лицо, ответственное за соблюдение правил пожарной безопасности.

При покупке и эксплуатации строительных материалов, текстиля, бытовых приборов и других объектов обстановки необходимо следовать инструкциям производителя. Изготовители (поставщики) веществ, материалов, изделий и оборудования указывают в технической документации показатели пожарной безопасности этих веществ, материалов, изделий и оборудования, а также меры пожарной безопасности при обращении с ними. Применение в процессах производства материалов и веществ с неисследованными показателями их пожаровзрывоопасности или не имеющих сертификатов, а также их хранение совместно с другими материалами и веществами не допускается.

Некоторые материалы (текстиль, дерево) требуют дополнительной противопожарной обработки специальными негорючими составами. Обработанные (пропитанные) деревянные конструкции и ткани по истечении сроков действия обработки (пропитки) и в случае потери огнезащитных свойств составов должны обрабатываться (пропитываться) повторно. Состояние огнезащитной обработки (пропитки) должно проверяться не реже двух раз в год.

Важным моментом является информирование сотрудников и туристов о правилах поведения во время пожара. Во всех производственных, административных, складских и вспомогательных помещениях на видных местах должны быть вывешены таблички с указанием номера телефона вызова пожарной охраны, план эвакуации при пожаре, световые табло с сигналами тревоги и указанием направления выхода.

В зданиях и сооружениях (кроме жилых домов) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек должны быть разработаны на видных местах вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара, а также предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре. На объектах с массовым пребыванием людей (50 и более человек) в дополнение к схематическому плану эвакуации людей при пожаре должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей, по которой не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки всех задействованных для эвакуации работников.

Для объектов с ночным пребыванием людей (гостиницы, детские лагеря, туристские базы, санатории, больницы и т. п.) в инструкции должны предусматриваться два варианта действий: в дневное и в ночное время. Руководители указанных объектов ежедневно в установленное Государственной противопожарной службой (далее — ГПС) время сообщают в пожарную часть, в районе выезда которой находится объект, информацию о количестве людей, находящихся на каждом объекте.

Световая, звуковая и визуальная информирующая сигнализация должна быть предусмотрена в наиболее посещаемых помещениях, а также у каждого эвакуационного, аварийного выхода и на путях эвакуации. Световые сигналы в виде светящихся знаков должны включаться одновременно со звуковыми сигналами. Визуальная информация должна располагаться на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию рассмотрения.

Объемные самосветящиеся знаки пожарной безопасности с автономным питанием и от электросети, используемые на путях эвакуации (в том числе световые указатели «Эвакуационный (запасный) выход», «Дверь эвакуационного выхода»), должны постоянно находиться в исправном и включенном состоянии. В зрительных, демонстрационных, выставочных и других залах они могут включаться только на время проведения мероприятий с пребыванием людей. Эвакуационное освещение должно включаться автоматически при прекращении электропитания рабочего освещения.

В каждой организации распорядительным документом должен быть установлен противопожарный режим, в том числе:

- определены и оборудованы места для курения;
- определены места и допустимое количество одновременно находящихся в помещениях сырья, полуфабрикатов и готовой продукции;
- установлен порядок уборки горючих отходов и пыли, хранения промасленной спецодежды;
- определен порядок обесточивания электрооборудования в случае пожара и по окончании рабочего дня;
- регламентированы порядок проведения временных огневых и других пожароопасных работ; порядок осмотра и закрытия помещений после окончания работы; действия работников при обнаружении пожара; определен порядок и сроки прохождения противопожарного инструктажа и занятий по пожарно-техническому минимуму, а также назначены ответственные за их проведение.

« Очень важно обеспечить доступ бригаде пожарной команды к зданию. Дороги, проезды и подъезды к зданиям, сооружениям, открытым складам, наружным пожарным лестницам и водоисточникам, используемым для целей пожаротушения, должны быть всегда свободными для проезда пожарной техники, содержаться в исправном состоянии, а зимой быть очищенными от снега и льда. О закрытии дорог или проездов для их ремонта или по другим причинам, препятствующим проезду пожарных машин, необходимо немедленно сообщать в подразделения пожарной охраны. На период закрытия дорог в соответствующих местах должны быть установлены указатели направления объезда или устроены проезды через ремонтируемые участки и подъезды к водоисточникам.

Пожарное расстояние между жилыми домами, временными объектами и сооружениями не должно быть менее 15 м. Отдельные блок-контейнерные здания (это могут быть строительные бытовки или летние домики на туристской базе) допускается располагать группами не более 10 в группе и площадью не более 800 м<sup>2</sup>. Расстояние между группами этих зданий и от них до других строений, торговых киосков и т. п. следует также принимать не менее 15 м.

Разведение костров, сжигание отходов и тары не разрешается ближе 50 м до зданий и сооружений. Сжигание отходов и тары в специально отведенных для этих целей местах должно производиться под контролем обслуживающего персонала. Территории населенных пунктов и организаций должны иметь наружное освещение в темное время суток для быстрого нахождения пожарных гидрантов, наружных пожарных лестниц и мест размещения пожарного инвентаря, а также подъездов к пирсам пожарных водоёмов, к входам в здания и сооружения. Места размещения (нахождения) средств пожарной безопасности и специально оборудованные места для курения должны быть обозначены знаками пожарной безопасности, в том числе знаком пожарной безопасности «Не загромождать».

Территории летних детских дач, детских оздоровительных лагерей, расположенных в массивах хвойных лесов, должны иметь по периметру защитную минерализованную полосу шириной не менее 3 м.

Дома отдыха и другие оздоровительные учреждения, расположенные в сельской местности, должны быть обеспечены пожарной техникой и пожарно-техническим вооружением в соответствии с решениями, утверждаемыми органами местного самоуправления в установленном порядке. Сельские населенные пункты, садоводческие товарищества и дачно-строительные кооперативы, турбазы с количеством усадеб (участков, домиков) не более 300 для целей пожаротуше-

ния должны иметь переносную пожарную мотопомпу, с количеством усадеб (участков) от 300 до 1000 — прицепную пожарную мотопомпу, а с количеством усадеб (участков) свыше 1000 — не менее двух прицепных пожарных мотопомп.

Противопожарные системы и установки (противодымная защита, средства пожарной автоматики, системы противопожарного водоснабжения, противопожарные двери, клапаны, другие защитные устройства в противопожарных стенах и перекрытиях и т. п.) должны постоянно содержаться в исправном рабочем состоянии. Не допускается устанавливать какие-либо приспособления, препятствующие нормальному закрыванию противопожарных или противодымных дверей (устройств).

В зданиях, сооружениях организаций запрещается:

- хранение и применение в подвалах и цокольных этажах горючих жидкостей и веществ, пороха, взрывчатых веществ, баллонов с газами, товаров в аэрозольной упаковке, целлулоида и других взрывопожароопасных веществ и материалов;
- использовать чердаки, технические этажи, вентиляционные камеры и другие технические помещения для организации производственных участков, мастерских, а также хранения продукции, оборудования, мебели и других предметов;
- размещать в лифтовых холлах кладовые, киоски, ларьки и т. п.;
- снимать предусмотренные проектом двери, эвакуационных выходов из поэтажных коридоров, холлов, фойе, тамбуров и лестничных клеток, другие двери, препятствующие распространению опасных факторов пожара на путях эвакуации. Производить изменения объемно-планировочных решений, в результате которых ухудшаются условия безопасной эвакуации людей, ограничивается доступ к огнетушителям, пожарным кранам и другим средствам пожарной безопасности или уменьшается зона действия автоматических систем противопожарной защиты;
- проводить уборку помещений и стирку одежды с применением бензина, керосина и других горючих и легко воспламеняющихся жидкостей, а также производить отогревание замерзших труб паяльными лампами и другими способами с применением открытого огня;
- устанавливать глухие решетки на окнах и приямках у окон подвалов;
- остеклять балконы, лоджии и галереи, ведущие к незадымляемым лестничным клеткам.

1 Число людей, одновременно находящихся в залах зданий и сооружений с массовым пребыванием людей (помещения с одновременным пребыванием 50 и более человек — зрительные, обеденные, выставочные, торговые, биржевые, спортивные, культовые и другие залы), не должно превышать количества, установленного нормами проектирования или определенного расчетом (при отсутствии норм проектирования). При определении максимально допустимого количества людей в помещении в указанных выше случаях следует принимать расчетную площадь, приходящуюся на одного человека, в размере  $0,75 \text{ м}^2/\text{чел.}$

• Устроители мероприятий с массовым участием людей (вечера, дискотеки, торжества вокруг новогодней елки, представления и т. п.) должны перед началом этих мероприятий тщательно осмотреть помещения и убедиться в их полной готовности в противопожарном отношении.

При организации и проведении новогодних праздников и других мероприятий с массовым пребыванием людей:

- допускается использовать только помещения, обеспеченные не менее чем двумя эвакуационными выходами, отвечающими требованиям норм проектирования, не имеющие на окна решетки и расположенные не выше 2-го этажа в зданиях с горючими перекрытиями;
- елка должна устанавливаться на устойчивом основании и с таким расчетом, чтобы ветви не касались стен и потолка;
- при отсутствии в помещении электрического освещения мероприятия у елки должны проводиться только в светлое время суток;
- иллюминация должна быть выполнена с соблюдением ПУЭ. При использовании электрической осветительной сети без понижающего трансформатора на елке могут применяться гирлянды только с последовательным включением лампочек напряжением до 12 В. Мощность лампочек не должна превышать 25 Вт;
- при обнаружении неисправности в иллюминации (нагрев проводов, мигание лампочек, искрение и т. п.) она должна быть немедленно обесточена.

11 Запрещается:

- проведение мероприятий при закрытых распашных решетках на окнах помещений, в которых они проводятся;

- применять дуговые прожекторы, свечи и хлопушки, устраивать фейерверки и другие световые пожароопасные эффекты, которые могут привести к пожару;
- украшать елку целлулоидными игрушками, а также марлей и ватой, не пропитанными огнезащитными составами;
- одевать детей в костюмы из легкогорючих материалов;
- проводить огневые, покрасочные и другие пожароопасные и взрывопожароопасные работы;
- использовать ставни на окнах для затемнения помещений;
- уменьшать ширину проходов между рядами и устанавливать в проходах дополнительные кресла, стулья и т. п.;
- полностью гасить свет в помещении во время спектаклей или представлений;
- допускать заполнение помещений людьми сверх установленной нормы.

При проведении мероприятий должно быть организовано дежурство на сцене и в зальных помещениях ответственных лиц, членов добровольных пожарных формирований или работников пожарной охраны предприятия.

В зданиях с массовым пребыванием людей на случай отключения электроэнергии у обслуживающего персонала должны быть электрические фонари. Количество фонарей определяется руководителем, исходя из особенностей объекта, наличия дежурного персонала, количества людей в здании, но не менее одного на каждого работника дежурного персонала.

Ковры, ковровые дорожки и другие покрытия полов в помещениях с массовым пребыванием людей должны надежно крепиться к полу.

При эксплуатации действующих электроустановок запрещается:

- использовать приборы и кабели с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;
- пользоваться поврежденными розетками, рубильниками;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями), предусмотренными конструкцией светильника;
- применять нестандартные (самодельные) электронагревательные приборы, использовать некалиброванные плавкие вставки или другие самодельные аппараты защиты от перегрузки и короткого замыкания;



- размещать (складировать) у электрошитов, электродвигателей и пусковой аппаратуры горючие (в том числе легковоспламеняющиеся) вещества и материалы.

Помещения, здания и сооружения необходимо обеспечивать первичными средствами пожаротушения: пожарными щитами, на которых хранятся необходимые инструменты и орудия для тушения огня, коробы с песком, бочки с водой, негорючая ткань и т. п. (подробнее см. в приложении 3).

#### *Действия во время пожара*

Со стороны туристов и персонала. Каждый гражданин при обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) должен:

- незамедлительно сообщить об этом по телефону в пожарную охрану (при этом необходимо назвать адрес объекта, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию);
- принять по возможности меры по эвакуации людей, тушению пожара и сохранности материальных ценностей.

Со стороны руководителя туристского предприятия и лиц, назначенных ответственными за обеспечение пожарной безопасности:

- сообщить о возникновении пожара в пожарную охрану, поставить в известность руководство и дежурные службы объекта;
- в случае угрозы жизни людей немедленно организовать их спасание, используя для этого имеющиеся силы и средства;
- проверить включение в работу автоматических систем противопожарной защиты (оповещения людей о пожаре, пожаротушения, противодымной защиты);
- при необходимости отключить электроэнергию (за исключением систем противопожарной защиты), остановить работу агрегатов, аппаратов, перекрыть газовые, паровые и водяные коммуникации, остановить работу систем вентиляции в аварийном и смежном с ним помещениях;
- прекратить все работы в здании;
- удалить за пределы опасной зоны всех работников, не участвующих в тушении пожара;
- осуществить общее руководство по тушению пожара до прибытия подразделения пожарной охраны;
- обеспечить соблюдение требований безопасности работниками, принимающими участие в тушении пожара;
- одновременно с тушением пожара организовать эвакуацию и защиту материальных ценностей;

- организовать встречу подразделений пожарной охраны и оказать помощь в выборе кратчайшего пути для подъезда к очагу пожара;
- сообщать подразделениям пожарной охраны, привлекаемым для тушения пожаров, сведения о хранящихся на объекте опасных (взрывоопасных), необходимые для обеспечения безопасности личного состава;
- по прибытии пожарного подразделения информировать о конструктивных и технологических особенностях объекта, прилегающих строений и сооружений, количестве и пожароопасных свойствах хранимых и применяемых веществ, материалов, изделий и других сведениях, необходимых для успешной ликвидации пожара.

Применительно к объектам туристской инфраструктуры можно руководствоваться правилами, установленными для жилых помещений, средств транспорта и мест проведения массовых мероприятий.

Согласно пожарным правилам в номерах гостиниц, кемпингов, мотелей и общежитий должны быть вывешены планы эвакуации на случай пожара. Все гости должны быть ознакомлены (под роспись) с правилами пожарной безопасности. Для гостиниц, специализирующихся на приеме иностранных граждан, памятки о мерах пожарной безопасности должны выполняться на нескольких языках.

В помещениях зданий для проживания людей (гостиницы, кемпинги, мотели, общежития, школы-интернаты, дома для престарелых и инвалидов, детские дома и другие здания, за исключением жилых домов) запрещается пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара.

Обслуживающий персонал зданий для проживания людей (гостиницы, кемпинги, мотели, общежития, школы-интернаты, дома для престарелых и инвалидов, детские дома и другие здания, за исключением жилых домов) должен быть обеспечен индивидуальными средствами фильтрующего действия для защиты органов дыхания (респираторы, марлевые маски, противогазы), которые должны храниться непосредственно на рабочем месте обслуживающего персонала.

Кроме этого, указанные здания высотой 5 и более этажей должны быть обеспечены индивидуальными спасательными устройствами

(комплект спасательного снаряжения или лестницей навесной спасательной) из расчета одно устройство на каждые 30 человек, находящихся на этаже здания. Индивидуальные спасательные устройства должны храниться в доступном для каждого человека на этаже месте, имеющем соответствующее обозначение указательным знаком пожарной безопасности. Каждое индивидуальное спасательное устройство должно быть снабжено биркой с указанием двух ближайших помещений, оборудованных приспособлениями для крепления устройства.

В учреждениях социального обеспечения (в том числе санатории, детские лагеря; дома престарелых, интернаты) должно быть организовано круглосуточное дежурство обслуживающего персонала без права сна в ночное время. Дежурный должен постоянно иметь при себе комплект ключей от всех замков на дверях эвакуационных выходов. Другой комплект ключей хранится в помещении дежурного. Каждый ключ в обоих комплектах должен иметь надпись о его принадлежности к соответствующему замку. Ночные дежурные должны находиться в помещениях, в которых установлен телефон, и иметь ручные электрические фонари. Установка коек в коридорах, холлах и на других путях эвакуации не разрешается.

Здания для летнего детского отдыха должны иметь не менее двух эвакуационных выходов непосредственно наружу. Деревянные здания для летнего детского отдыха должны быть одноэтажными. Каркасные и щитовые здания должны быть оштукатурены и иметь негорючую кровлю; утеплитель в них должен быть неорганическим.

Запрещается:

- покрывать здания легковоспламеняющимися материалами (соломой, щепой, камышом и т. п.);
- размещать детей в мансардных помещениях деревянных зданий, а также в этажах, зданиях и помещениях, не обеспеченных двумя эвакуационными выходами;
- устраивать кухни; прачечные в деревянных зданиях дач;
- размещать более 50 детей в деревянных и других зданиях, из горючих материалов;
- топить печи, применять керосиновые и электронагревательные приборы в помещениях, занятых детьми в летний период.

Здания для летнего детского отдыха должны быть обеспечены телефонной связью и сигналом тревоги на случай пожара.

В целом серьезность ответственности за жизнь и здоровье туристов, особенно если речь идет о детях, требует знания и неукоснительного выполнения всех требований противопожарной защиты со

стороны всех работников туристского предприятия, а также осторожности, равнодушного отношения и бдительности со стороны самих туристов.

#### 4.2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке различными видами транспорта

##### Автомобильный транспорт

Безопасность движения в первую очередь обеспечивается исправностью и хорошим техническим состоянием автотранспортного средства, квалификацией и состоянием здоровья водителя, знанием и соблюдением правил дорожного движения той страны, в которой проходит путешествие.

Согласно положению об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами (приказ Минтранса РФ от 18.07.2000 г. № 75) к основным требованиям по обеспечению надежности водителей в процессе их профессиональной деятельности относятся:

- прием на работу и допуск к перевозкам пассажиров водителей, имеющих соответствующие квалификацию, стаж работы;
- организация стажировки водителей;
- организация занятий по повышению профессионального мастерства водителей;
- проведение медицинского освидетельствования водителей;
- регулярное проведение предрейсовых и послерейсовых медицинских осмотров водителей;
- соблюдение режимов труда и отдыха водителей;
- регулярное обеспечение водителей необходимой оперативной информацией об условиях движения и работы на маршруте;
- организация контроля за соблюдением водителями требований по обеспечению безопасности автобусных перевозок.

К управлению автобусами, осуществляющими междугородные, международные перевозки, перевозки детей до 16 лет; могут быть допущены водители, имеющие непрерывный стаж работы в качестве водителя автобуса не менее трех последних лет. Кроме того, ежегодно должны проводиться занятия по повышению профессионального мастерства водителей, включающие проверку знания правил дорожного движения, правил перевозки пассажиров и багажа на автомо-

бильном транспорте, изучение типичных дорожно-транспортных ситуаций повышенной опасности, основ безопасного управления автобусом в сложных дорожных и метеорологических условиях, приемов оказания доврачебной помощи пострадавшим, порядка эвакуации пассажиров при дорожно-транспортном происшествии.

При туристско-экскурсионных перевозках заказчик (турфирма) обеспечивает:

- подбор руководителей групп и инструктаж по вопросам безопасности движения;
- проведение инструктажа туристов о правилах поведения в пути следования и пользования автобусом;
- руководителей групп — списком пассажиров, заверенным заказчиком, копией уведомления органов ГИБДД о перевозке детей;
- водителей — местами отдыха в гостинице (отдельной комнатой при размещении группы в частном секторе);
- стоянку автобуса в условиях, обеспечивающих его сохранность, возможность технического обслуживания автобуса, подготовку его к обратному рейсу.

Владелец автобуса (транспортная компания) при этом обязан:

- проинструктировать водителей об особенностях маршрута, обеспечении безопасности движения, а при туристско-экскурсионных перевозках — также о правилах обслуживания туристов и экскурсантов, при перевозках детей — о правилах осуществления таких перевозок;
- назначить контрольное время возвращения автобуса, через 2 ч после истечения контрольного времени принять меры к установлению места нахождения автобуса.

При организации перевозок детей кроме вышеуказанных должны выполняться следующие требования. Перевозка детей автобусами должна осуществляться в светлое время суток с включенным ближним светом фар. Скорость движения выбирается водителем (а при сопровождении — старшим по его обеспечению) в зависимости от дорожных, метеорологических и других условий, но при этом скорость не должна превышать 60 км/ч.

Особые требования безопасности предъявляются при организации международных детских туров. При перевозке детей (школьных групп) как в России, так и за рубежом используются автобусы последних лет выпуска. Если организовано движение в колонне, то в светлое время суток независимо от условий видимости должны быть установлены специальные опознавательные знаки желтого цвета впереди и

позади автобуса. Движением колонны, как правило, управляет руководитель группы, который определяет порядковое место каждой машины (с записью в путевом журнале), дает команду на начало движения, устанавливает места и время остановок, скорость движения. Не рекомендуется проведение автобусных путешествий в период от 0 до 4 часов, так как в это время замедляются все физиологические процессы, в том числе реакции. Особое внимание должно уделяться на временных остановках при выходе детей из автобусов.

Об организации школьных перевозок, массовых перевозок детей (в лагеря труда и отдыха и т. д.) уведомляются органы ГИБДД для принятия мер по усилению надзора за движением на маршруте и решения вопроса о сопровождении колонн автобусов специальными транспортными средствами. Уведомление ГИБДД представляется владельцу автобусов при оформлении заказа на перевозку.

Перевозка детей осуществляется при условии сопровождения группы преподавателями или специально назначенными взрослыми. Детей должны сопровождать ответственные лица (не менее 1 взрослого на 15 детей). В процессе перевозки сопровождающие должны находиться у каждой двери автобуса. Для сопровождения детей, перевозимых колонной автобусов, выделяются медицинские работники.

Окна в салоне автобуса при движении должны быть закрыты. Водителю запрещается выходить из кабины автобуса при посадке и высадке детей; осуществлять движение задним ходом.

При организации регулярных автобусных перевозок детей в сельской местности владельцы автобусов обязаны производить комиссионное обследование состояния автомобильных дорог, пунктов посадки и высадки детей с привлечением органов ГИБДД и дорожных организаций; устанавливать на маршрутах специальные остановочные знаки с указанием времени прохождения автобусов, осуществляющих перевозку детей.

При организации автобусных путешествий, проходящих по территории нескольких стран, туроператор должен ответственно относиться к выбору транспортных средств, подбору и подготовке водителей и их инструктажу. Особую сложность составляет движение по дорогам зарубежных стран, правила движения в которых несколько отличаются от российских, а также по улицам незнакомых городов.

В целях облегчения работы водителей туристских автобусов и обеспечения безопасности перевозок туристов Министерство транспорта РФ приняло решение «О применении унифицированного комплекта листов поездки (контрольный документ с номером) на международном нерегулярном пассажирском автобусном сообщении между

Россией и европейскими странами: Бельгией, Германией, Голландией, Испанией, Польшей, Словенией, Чехией и Югославией» от 07.02.97 г. № ЛШ-6/60. Этот документ разработан на основании используемого в Европе с 1982 г. контрольного документа для автобусных туров (travel lists — листов поездок) и является аналогом российского «Паспорта автобусного маршрута», введенного в действие в 1974 г. с целью обеспечения порядка и безопасности на российских маршрутах автомобильных путешествий. Эти документы обязательно должны находиться на борту автобуса во время перевозки туристов по маршрутам.

Водители автобуса должны знать содержание данного документа, включающего информацию по обеспечению организованного движения и по безопасности на маршруте:

- маршрут поездки;
- графическую схему маршрута;
- наличие дорожных и линейных сооружений по маршруту;
- остановочные пункты, расстояния между ними;
- расчет времени движения автобуса;
- виды и состояние дорог;
- другие сведения.

При планировании туров по Европе туроператору следует учитывать скоростные и другие ограничения, существующие в разных странах. В России установлены ограничения скоростей: на автомагистралях — до 110 км/ч, на обычных дорогах — 90 км/ч, в городской местности — 60 км/ч. Во Франции — соответственно 130, 90 и 50 км/ч. В Германии скорость рекомендуют ограничивать на обычных дорогах до 100 км/ч, в городской местности — 50 км/ч. При планировании маршрута необходимо учитывать наличие на нем автозаправочных станций.

При поездках за рубеж на каждый автобус должна быть оформлена страховка автогражданской ответственности («зеленая карта»), гарантирующая возмещение ущерба, причиненного жизни и имуществу третьих лиц. Правильно, если застрахован сам автобус, т. е. оформлена так называемая автомобильная ассистанция, поскольку она гарантирует возмещение расходов владельца автотранспортного средства на ремонт машины в случае неисправности, дорожно-транспортных происшествий, а также возмещение остаточной ее стоимости в случае угона. С партнерами необходимо договориться об обеспечении для автобуса охраняемых стоянок по всем остановочным пунктам маршрута и технической поддержке.

В соответствии с решениями Европейской конвенции по работе экипажей транспортных средств с 24 апреля 1995 г. все автобусы с числом мест более 9 (включая водительское место) должны быть оборудованы тахографами. Это требование относится ко всем транспортным средствам, участвующим в международных перевозках. В случае его невыполнения эксплуатация автобуса запрещается. Тахограф — это бортовой прибор для объективного контроля и учета работы автомобиля и водителя. Он автоматически показывает и записывает скорость движения, текущее время, километраж пробега, периоды труда и отдыха водителя. Записи производятся на именных диаграммных дисках (тахограммах) и дают полную картину всего рабочего дня водителя.

К водителю туристского автобуса предъявляются особые требования. К управлению ими на туристских маршрутах должны допускаться зрелые, опытные водители, которые должны тщательно изучить схему маршрута, знать трассу движения и ее участки, требующие особой осторожности (затяжные подъемы и спуски, крутые повороты, железнодорожные переезды и т. д.).

Непосредственно перед выездом на маршрут автобус должен быть тщательно проверен на предмет исправности всех его узлов и механизмов. Исправность автобуса перед выездом на маршрут подтверждается подписью водителя в путевом листе.

В целях обеспечения безопасности на автобусных турах водителю запрещается:

- выезжать в рейс в болезненном или утомленном состоянии;
- управлять транспортным средством в состоянии даже самого легкого алкогольного 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.

При разработке туристского маршрута необходимо составлять график движения автобуса с учетом скорости движения не более 70 км/ч. В случаях стихийных явлений или изменений дорожно-климатических условий на маршруте движение туристских автобусов может быть временно прекращено. Правилами дорожного движения ус-

тановлен Перечень особо опасных гидрометеорологических явлений (туман, ливень, град, пыльная буря, гололед и др.).

К сожалению, СМИ пестрят сообщениями об авариях на туристских маршрутах, происходящих по вине водителя, плохой видимости или критической ситуации на дороге. Автомобиль является одним из самых опасных видов транспорта, особенно если маршрут движения пролегает по гористой местности, есть вероятность атмосферных осадков и гололеда или передвижение предполагается в ночное время суток. Поэтому при разработке автобусных туров необходимо максимально ответственно подойти к составлению режима передвижения и подбору персонала.

### Железнодорожный транспорт

Железная дорога является удобным средством сообщения для транспортировки любых категорий туристов — от туристов-индивидуалов, малых и больших туристических групп на регулярных линиях и чартерных поездах до организации специальных туристско-экскурсионных поездов. И обеспечение туристской безопасности должно стать неременным атрибутом общей стратегии национальной безопасности государств и первоочередной задачей всех организационных структур турбизнеса. Путешествие поездом привычно для россиян, и поэтому железнодорожный транспорт кажется одним из самых безопасных средств передвижения. Как показывает практика, большинство туристов недостаточно серьезно относятся к проблеме безопасности.

Перевозка туристов в зависимости от продолжительности путешествия осуществляется на рейсовых и специально организованных поездах (по определенному заказу и маршруту, когда поезд одновременно является и средством передвижения, и местом размещения туристов).

В системе пассажирских перевозок рейсовые маршруты поездов (следующих по строго установленному маршруту, в строго соблюдаемом временном промежутке и графике движения) значительно преобладают над чартерными. Рейсовые железнодорожные маршруты, в свою очередь, подразделяются на: пригородные, местные и дальние.

Пригородные поезда следуют по твердому расписанию в пределах области или края. Состав обычно вмещает 1500 пассажиров, причем сидячих мест до 1000. Поезда совершают частые остановки на местных станциях, номера вагонов в них не пронумерованы.



Местные поезда следуют между станциями одной железной дороги. Обычно они курсируют на расстояние в пределах 700 км и совершают перевозки внутри крупного района, региона или небольшой страны — между поселками и городами. Бывает, что различие между пригородными и местными поездами достаточно условное и существенно зависит от географических характеристик местности и страны в целом. За исключением скоростных маршрутов, поезда местного сообщения совершают частые остановки на всех станциях следования.

Дальние поезда следуют на расстояние свыше 700 км и разделяются по скорости на: скорые круглогодичного обращения, скорые сезонные (летние), пассажирские дальние круглогодичного и сезонного обращения.

Наиболее сложным по организации и вместе с тем наиболее насыщенным и разнообразным по предоставляемым услугам является путешествие на туристском экскурсионном поезде дальнего следования. В таком поезде туристы размещаются более комфортно, по 2—4 человека в купе. Отдельные купе предоставляются: директору маршрута, штабу турпоезда, врачу (под изолятор).

Перечислим некоторые опасности, которые могут возникнуть при путешествии в поезде. Наибольшую угрозу для пассажиров представляют первый и последний вагоны поезда. Первый сминается и сбрасывается с пути при столкновении в лоб. С последним вагоном происходит то же самое при столкновении сзади, только в более значительных масштабах. Таким образом, лучше выбирать места в середине состава. В некоторых поездах крайние вагоны используются под перевозку багажа и для хозяйственных и сервисных нужд (вагон-ресторан, вагон — санитарный блок)

Самые безопасные места в вагоне — это полки купе, расположенные в сторону движения. При экстренном торможении или столкновении поездов человека прижимает к стенке, в то время как пассажиры с противоположных полок летят на пол. Однако после полной остановки состава человек, лежащий на верхней по ходу движения полке, упадет в результате обратного толчка. Поэтому всегда следует просить у проводника привязные ремни, которые закрепляются на стене и на полке и предотвращают падение спящего пассажира.

В поезде Москва—Адлер просьба выдать привязные ремни привела проводника в замешательство. Прошло не менее полутора часов, прежде чем он смог отыскать два комплекта. Пристегнуть ремни все равно не получилось, так как их длина не соответствовала конструкции спального места. Проводник не знал, как помочь туристам, и путем оп-

роса коллег через некоторое время выяснил, что эти ремни подходят только для СВ-вагона, а для купейного таких ремней нет в наличии. До этого ремни у проводника не просили ни разу и он не был в курсе их существования.

На боковых полках лучше лежать ногами в сторону движения. Тогда при резком торможении или столкновении человек упрется в перегородку ногами, а не головой. И, значит, избежит травмы шейных позвонков. При авариях, связанных со столкновениями и экстренными торможениями, большинство травм люди получают в результате падений с полок. Чтобы избежать их или хотя бы смягчить удар, надо:

- подогнуть, особенно на полках, на которых спят дети, матрацы с внешней стороны или подложить под них свернутое одеяло или ненужную одежду, чтобы образовался защитный валик, через который трудно перекатиться;
- убрать со столиков стеклянные бутылки, стаканы в подстаканниках с торчащими из них ложками и т. п.;
- не перегружать верхние полки багажом;
- крупногабаритные и тяжелые вещи необходимо закрепить с помощью ремней и веревок, чтобы при экстренном торможении не стать жертвой собственных чемоданов и коробок;
- полностью, до фиксации, закрывать или открывать двери купе, чтобы они при резкой остановке не рубили попавшие в проем руки и головы.

При перевороте вагона необходимо схватиться руками за выступающие части полок и закрыть глаза, что бы они не пострадали от осколков стекла. Можно попытаться заклинить на месте, уперевшись ногами в верхнюю (вторую или багажную) полку. Хотя такое возможно лишь при более или менее плавном перевороте. При резком торможении или когда человека, несмотря на ваши усилия, сорвало с полки, надо сгруппироваться и прикрыть голову руками, а лучше подушкой.

Аварийным выходом из вагонов служат быстро открываемые окна в третьем и шестом купе со стороны поперечных полок. Следует прочитать инструкцию по их использованию.

Выбираться из вагона надо в противоположную от второго пути сторону. Если это невозможно, надо, чтобы не попасть под встречный поезд, внимательно оглядеть соседний путь; прислушаться, не слышно ли стука колес, и лишь потом выходить на него. На месте крушения надо соблюдать крайнюю осторожность! Передвигаться не спеша, внимательно осматривать дорогу перед собой. Любые свисаю-

шие или лежащие на земле провода обходить, помня, что оборванные контактные провода могут оставаться под напряжением, представлять собой смертельную опасность. К проводам, лежащим на земле, не подходить ближе 30—50 м, чтобы не попасть под шаговое напряжение.

Если вагон не поврежден, обрел устойчивость и нет угрозы возникновения пожара, лучше, помня об угрозе удара электрическим током, оставаться в нем до прибытия спасательной партии, используя время на то, чтобы помочь пострадавшим пассажирам, собрать и рассортировать вещи и пр.

Машинисты железной дороги обладают огромным опытом и тщательно проинструктированы на случаи аварийных ситуаций, но даже их профессионализм и автоматическая реакция не смогут заставить многотонный состав остановиться за доли секунды.

Тормозной путь поезда варьируется от 33 до 1000 м, мгновенная остановка невозможна. Поэтому переходить пути рекомендуется лишь в специально предназначенных для этого местах, обязательно под прямым углом к направлению путей, не наступая на головку рельса, чтобы не поскользнуться и не упасть. Стрелочный перевод — запрещенное для перехода место, предугадать режим работы стрелки человеку неосведомленному невозможно.

Следует стараться также избегать перехода железнодорожных путей в местах, где видимость составляет менее 300 м, для пригорода и 150 м в городской черте. Также стоит быть вдвойне внимательным при переходе полотна вблизи криволинейных участков и тоннелей.

При пересечении путей ни в коем случае нельзя выдвигаться на железнодорожное полотно сразу после преследования поезда: важно убедиться в отсутствии встречного состава, для чего требуется дождаться, когда хвостовой вагон поезда удалится из пределов видимости.

Человек, оказавшийся между движущимися поездами, рискует вдвойне: сила воздушного потока, создаваемого составами, достигает 16 тонн. Думается, попасть в такие тиски не пожелает ни один здравомыслящий человек.

Неподвижные вагоны неподвижны лишь на первый взгляд. Подходить к ним ближе чем на 5 м нельзя — любой вагон на станции находится в работе, поэтому он может начать движение в любую минуту. Категорически запрещено находиться под стоящим или, тем более, перемещающимся подвижным составом. Этого никогда не делают сами железнодорожники.

Существуют определенные правила поведения на станционной территории, нарушение которых крайне опасно. Не разрешается вплоть до посадки в стоящий вагон заступать за ограничительную линию на платформе, а прыгать с платформы или забираться на нее с путей — это очень рискованно.

При посадке в электропоезд пассажир должен осознавать, что принудительное открывание входных дверей, проход в двери в моменты их автоматического открывания или закрывания недопустимы, ведь давление сжатия дверей эквивалентно 8 атмосферам, а падение из движущегося на большой скорости поезда «несовместимо с жизнью». Столь же опасно и так же недопустимо высовываться из окон вагона.

Особый объект внимания на железной дороге — контактная сеть. Напряжение в проводах чрезвычайно высокое: от 3,5 до 27 500 В (для сравнения: дома в электропроводке — 220 В). Сильный ожог от контактного провода может произойти на расстоянии менее чем 2 м.

Кроме экстремальных — крушение, пожары, — существуют менее эффектные опасности. Например, еда. Едут пассажиры иногда по нескольку дней, холодильников нет, а тепла, напротив, в избытке.

Не стоит брать в поезд быстропортящиеся продукты или съесть их в первый день. Отравиться несвежими продуктами — пара пустяков. А мест для страданий по этому поводу в вагоне, между прочим, только два, и то одно проводники обычно закрывают для себя. В более серьезных случаях, когда, например, употребляется подпорченное мясо или колбаса, потерпевшим потребуется не санузел, а реанимационная палата.

Еще одна опасность — горячий, только что вскипевший чай. Чтобы не доставлять неприятности себе и другим пассажирам, кипяток следует брать только на стоянках или ровных участках путей, когда вагон не качает и не бросает из стороны в сторону, как во время шторма в открытом море рыболовецкий сейнер. Заполнять стаканы и кружки нужно не более чем на две трети объема, а лучше используйте специальные глубокие банки, обернутые, для того чтобы не обжечь пальцы, тряпкой.

В современных поездах, перевозящих челночников из Китая, Турции и других сопредельных стран, можно подцепить не только желудочные хвори, но и более опасные болезни. Это что касается соблюдения санитарно-гигиенических правил. Мыло, полотенце, стаканы и т. п. туалетные и столовые принадлежности лучше использовать свои. Спать желательно в трико или пижамах.

Поезда дальнего следования — излюбленное место работы воров. Люди, едущие в поездах, возят с собой немаленькие деньги, а челноки — так просто большие. Разброс жалоб обворованных пассажиров бывает разнесен от Владивостока до Харькова, что затрудняет поимку вора.

Поэтому пассажирам поездов проще рассчитывать на себя, чем на далекого харьковского милиционера, тем более что сообщника вора долго искать не придется. Вторым после вора виновником причиненных убытков является сам пассажир. Именно он «наводит» вора на свои богатства. Например, тем, что каждые полчаса с озабоченным видом проверяет целостность заветного чемоданчика в своем багаже, чем впрямую указывает на него грабителям. Или рассказывает о своей доходной работе на золотых приисках и привычке ни в чем себе не отказывать в отпуске, куда и направляется.

Или, расплачиваясь за кефир, вытягивает деньги из тайного кармана, которого вскоре по той причине и лишается вместе со всеми наличными. Тайный карман — для тайных сумм, а не для кефирной мелочи. Наконец, едва сев в вагон, начинает активно расслабляться, раскрыв «дипломат», полный горячительных напитков.

Одна туристка в поезде южного направления путешествовала плацкартным вагоном. На ночь многие пассажиры стараются обезопасить себя от возможных краж и кладут ценные вещи под голову. Эта дама также свернула самодельную подушку. Ночью во время короткой остановки она почувствовала резкий толчок, и «подушка» исчезла из-под головы. Вор успел выбежать в соседний вагон и, вероятно, на перрон, когда поезд тронулся. Бедная женщина была обескуражена, металась по вагону и даже стеснялась позвать на помощь. Ее состояние можно было понять, ведь воры унесли ее брюки (сумку она пристроила под матрац за спиной). На улице была поздняя осень, а из верхней одежды — короткая куртка и колготки. Но пострадавшую можно назвать везунчиком, через некоторое время проводники принесли ее брюки, брошенные воров в одном из тамбуров.

Две трети поездных ограблений и краж случаются с пассажирами в нетрезвом виде. Некоторых из них спаивают специально добряки соседи, порой добавляя в бокалы каплю-другую наркотических, психотропных или других парализующих жертву веществ.

Не следует пить в вагоне с незнакомыми соседями по купе, а если пить, то только свой алкоголь, из своей посуды и не отвлекаться от того процесса на посторонние дела, чтобы туда что-нибудь ненароком не добавили. Также не стоит играть с незнакомыми попутчиками

в карты на интерес. Просто так или на «шелбаны» — сколько угодно, а вот на деньги — боже упаси! Купе вагона — излюбленное место деятельности шулеров. Не надейтесь на то, что в процессе игры вы останетесь. Поездные игроки — хорошие психологи, и прекратить игру пассажиру будет сложно раньше, чем он проиграет все деньги.

Железнодорожные туры сами по себе являются не новшеством, а наоборот, впервые туризм начал развиваться именно на железной дороге, основателем чего был Томас Кук, организовавший путешествие для 570 человек по железной дороге в поезде, где пассажирам был предоставлен комплекс услуг, включавший в себя питание и духовой оркестр для развлечения. Но несмотря на это, в настоящий момент, железнодорожные туры обретают все большую популярность, в том числе и потому, что железнодорожный транспорт считается одним из самых безопасных средств передвижений.

Однако полная безопасность железнодорожных перевозок пассажиров является иллюзией. Человек должен быть готов к возникновению характерных опасностей железнодорожных перевозок и заранее предпринять определенные меры к снижению негативных последствий аварий.

### **Безопасность авиaperезовок**

Авиация является наиболее мощным двигателем туризма сегодня. Это наиболее быстрый и комфортный способ совершения трансконтинентальных путешествий. С развитием чартерных перевозок многие туристские направления становятся массовыми, а путешествие на самолёте по цене можно приравнять с проездом в купейном вагоне поезда, а иногда и дешевле. Однако многие туристы боятся летать на самолёте до паники. Никакие статистические данные об относительной безопасности перелётов не помогают. Рожденный ходить гораздо увереннее чувствует себя на земле.

Первый рубеж защиты пассажиров авиатранспорта — это аэропорт. Все организации, участвующие в создании и обеспечении эффективного функционирования системы безопасности современных аэропортов, могут быть разделены на три основные группы:

- правоохранительные государственные органы;
- портовая служба безопасности;
- авиакомпания, каждая из которых имеет установленную законом и опытом сферу ответственности в создании и функционировании системы обеспечения безопасности аэропортов.

Правоохранительные государственные органы выполняют свою основную конституционную функцию — обеспечение законности и правопорядка на территории аэропорта. Однако на них могут быть возложены и некоторые дополнительные, специфические для аэропортов функции: разрешение возникающих конфликтов; проведение необходимых действий при обнаружении запрещенных предметов при досмотре багажа; проведение антитеррористических мероприятий.

Сотрудники портовой службы безопасности обязаны обеспечивать охрану установленных запретных зон от незаконного проникновения. Для этого данная служба обязана устанавливать соответствующие системы ограждения таких зон: решетки, барьеры и т. п., пункты пропуска через них, а также организовывать охрану и патрулирование всей территории аэропорта. В некоторых странах на службу безопасности аэропортов возлагаются и обязанности досмотра пассажиров и их багажа.

Многие российские авиакомпании перестали предлагать пассажирам вино и вообще запретили употреблять спиртные напитки на борту. Однако нетрезвые граждане продолжают пытаться выпрыгнуть из самолета, устраивать драки на борту и даже грозят захватом судна. Они успевают «дойти до кондиции» заранее, отмечая отъезд дома, допивая последние капли из бутылок перед таможенным контролем и покупая алкоголь в свободной зоне. Что же могут противопоставить разгоряченному спиртным сильному организму хрупкие стюардессы?

Практически все авиакомпании отмечают, что не пустят на борт пьяного пассажира. При этом деньги за билет нетрезвому туристу не вернут. Это фактор, угрожающий безопасности полета. Действие алкоголя на высоте 10 тысяч метров усиливается, и неизвестно, как человеческий организм отреагирует. Обращаться с нетрезвым человеком на борту будут примерно по одной схеме. Вначале стюардессы перестанут подавать ему напитки, будут внимательно за ним наблюдать и известят об инциденте капитана. Если пьяный пассажир начнет доставлять неприятности остальным участникам полета, то ему будет сделано предупреждение. Если это не поможет, его передвижение ограничат: для этого имеются пластиковые наручники.

Очень сурово поступают с нетрезвыми гражданами на борту самолетов Lufthansa. Капитан вправе принять решение о непредусмотренной посадке и снять пассажира с рейса. Стоимость дополнительной посадки будет возложена на пассажира. В British Airways в 1998 г. была введена система «желтых карточек» — «последнего предупреждения»

разбуянившемуся пассажиру в письменном виде. Если «желтая карточка» не срабатывает и другие цивилизованные способы урегулирования конфликта исчерпаны, командир экипажа может дать разрешение на использование наручников. Причем сделают это очень аккуратно. Члены экипажа проходят специальный тренинг по безопасному и корректному применению наручников.

По каждому случаю (включая нецензурную брань) члены экипажа заполняют специальную форму, которая направляется в службу безопасности авиакомпании. Подобной тактики письменных предупреждений придерживаются и в российской авиакомпании «Трансаэро». Агрессивно ведущему себя пассажиру делается замечание. Затем пассажиру вручается письменное предупреждение о том, что он не будет допущен на обратный рейс. В случае крайней необходимости может быть применена физическая сила — его свяжут имеющимися в самолете подручными средствами. На борту российского дискаунтера «Скай Экспресс», как и в западных авиакомпаниях, используют наручники. Однако главным «оружием» в авиакомпании считают подготовленных бортпроводников, «вооруженных» знаниями человеческой психологии. По прибытии в аэропорт нарушитель обычно передается правоохранительным органам для привлечения к ответственности. Затем будет составлен протокол и выписан штраф.

Однако сумма его намного меньше, чем пришлось бы заплатить при нарушении порядка на иностранных лайнерах. В Кодексе об административных правонарушениях РФ штраф ограничивается несколькими МРОТ. В то время как недавно американский суд приговорил российскую пассажирку, которая в полете мешала работе экипажа и толкнула стюардессу, к 98 дням тюрьмы и штрафу в 17 тысяч долларов, в России она отделалась бы штрафом в 500 рублей. Между тем вооружаться авиакомпании не спешат. Например, к инициативе раздать стюардессам электрошокеры большинство относится скептически. Представители авиаперевозчиков заявляют, что членов экипажа специально обучают вербальному разрешению конфликтов. С мая 2007 г. авиакомпания «Трансаэро» за свой счет создала собственную службу сопровождения рейсов, подобную так называемым службам маршалов за границей. Только в иностранных государствах их услуги финансируются государством, а в России авиакомпании вынуждены оплачивать их самостоятельно. Кардинально изменить ситуацию в борьбе с противоправными действиями на воздушном транспорте должно сочетание трех направлений: ужесточение мер ответственности, создание государственной структуры сопровождения рейсов и сертификация необходимых средств противодействия хулиганам.



Авиакомпании несут полную ответственность за обеспечение безопасности их функционирования: досмотр и сохранность багажа, почты, продуктов питания пассажиров в полете, за контроль доступа в зону обслуживания и на борт самолета.

Сегодня пассажиры и все лица, допускаемые в здание аэропорта (провожающие, встречающие, сотрудники), проходят через металлоискатель, а их вещи обязательно досматриваются («просвечиваются»). Второй досмотр пассажиров ждет в зоне паспортного контроля, когда более тщательно проверяется наличие вещей, запрещенных к перевозке на самолете. Здесь каждый пассажир не только контролируется рамкой металлоискателя, но дополнительно осматривается сотрудником при помощи ручного металлоискателя в то время, когда ручная кладь, верхняя одежда и обувь тщательно сканируются.

Перед поездкой вы должны решить, что вы возьмете в виде ручной клади в самолет, а что положите в багаж. В багаж вы можете сдать обычно 20 кг (в некоторых авиакомпаниях допускается до 30 кг на один билет), с собой в самолет взять 5 кг ручной клади на человека. Обязательно надо знать правила провоза предметов в ручной клади.

#### Самые странные предметы на борту самолета.

Мотор автомобиля, мертвая корова и сумка с песком и морской водой названы самыми странными предметами из тех, что пассажиры пытаются взять с собой на борт самолета. В международном аэропорту им. Джона Кеннеди неожиданно появилась женщина, члены семьи которой несли ее ванну. Гигантский предмет даже не был каким-либо образом упакован. Проверяющий персонал британской авиакомпании Virgin Atlantic обнаружил в пальто у пассажирки гигантскую головку сыра и, как ни странно, таранула. Еще один путешественник пытался пройти контроль со столовыми приборами, украденными во время предыдущего перелета в аэропорту Дели. Влюбленная пара, роман которой начался на острове Гренада, решили взять с собой сумку, полную песка и морской воды, как память о прекрасно проведенном времени.

Согласно требованиям безопасности пассажирам разрешается брать в ручной клади небольшое количество жидкости при условии ее хранения в отдельных емкостях максимальным объемом 100 мл каждая. Пассажиры должны упаковывать эти емкости в один прозрачный перепломбируемый пластиковый пакет с общим содержанием жидкости не более 1 л на человека. Кроме того, пассажиры должны предъявлять все провозимые жидкости сотрудникам безопасности на пунктах досмотра. Поскольку правила распространяются на жидкости, пе-

ревозимые только в ручной клади, пассажиры по-прежнему могут упаковывать жидкости в сумки и чемоданы, сдающиеся в багаж.

Медицинские препараты и пищевые продукты, включая детское питание, необходимые во время полета, могут проноситься в ручной клади без запечатывания в специальные пластиковые пакеты, однако пассажиров могут попросить аргументировать их необходимость. Пассажиры по-прежнему могут покупать парфюмерные жидкости на борту самолета и в Duty Free в аэропорту. Здесь жидкости будут упаковываться в двухлитровые пакеты с индикацией признаков несанкционированного вскрытия, которые не рекомендуется вскрывать до момента досмотра во избежание конфискации. Эти жидкости являются дополнительным объемом к тем, которые должны быть упакованы в перепломбируемые пластиковые пакеты. Список жидкостей включает в себя: воду и другие напитки, супы и сиропы; крема, лосьоны и масла; духи, спреи; гели, включая гели для волос и для тела; содержимое герметичных контейнеров, включая пену для бритья, другие пены и дезодоранты; пасты, включая зубную пасту; тушь для ресниц; другие наименования с похожей консистенцией.

С собой в ручную кладь нужно брать следующие вещи:

- 1) документы — все! Не кладите в багаж ваучеры, страховки и т. д. Все документы, нужные для поездки, возьмите с собой;
- 2) необходимые лекарства;
- 3) ценные вещи — дорогие украшения, ноутбуки, телефоны, камеры и т. д.;
- 4) те вещи, отсутствие которых в пункте прибытия доставит вам серьезные неудобства.

Помните, что спреи и маникюрные принадлежности не допускаются к перевозке в салоне самолета, следовательно, эти вещи необходимо упаковать в багаж. В противном случае они могут быть изъяты.

Нельзя также объявлять более безопасным какое-то определенное место в салоне самолета. Разные модели самолетов при потере высоты склонны вести себя по-разному, накрываясь носом или хвостом вниз. Также все зависит от обстоятельств, ветра и характера аварии. Тем не менее можно привести некоторые общие рекомендации.

Самой безопасной зоной самолета в случае турбулентности атмосферы, по некоторым данным, является носовая часть самолета, а наименее безопасной зоной — хвостовая. Надо иметь в виду, однако, что большинство травм, случающихся при воздействии турбулентности, незначительны, а случаи гибели пассажиров чрезвычайно редки.

При взлете и посадке вероятность аварии максимальна, и наиболее безопасной в такой ситуации можно считать центральную часть

лайнера — область в районе крыльев. Кроме того, кресло, расположенное ближе к выходу, в какой бы зоне самолета оно ни располагалось, более безопасно по сравнению с удаленными от выхода.

В случае авиакатастрофы:

1) необходимо наклониться в кресле вперед, обхватить голову обеими руками; быстро снимите с себя все острые предметы, ювелирные украшения, часы, прижмите к себе детей. Выполняйте все указания командира корабля и экипажа, не вставайте с кресла до полной остановки самолета; пресекайте любым способом возникновение паники в салоне и нарушение центровки самолета;

2) после прекращения движения самолета немедленно, соблюдая очередность, покидайте его, используя аварийные люки (правила пользования изображены на них) и надувные трапы. Помогая раненым и детям, удалитесь от самолета как можно дальше и ложитесь на землю, прикрыв голову руками, чтобы не пострадать от осколков при взрыве горючего;

3) окажите первую помощь раненым. В безлюдной местности с помощью других пассажиров соорудите из подручных материалов навесы для детей и раненых; отыщите источник воды и отправьте несколько человек за помощью;

4) декомпрессия и разгерметизация возникают при повреждении корпуса лайнера, разбитом иллюминаторе, неисправной системе поддержания давления внутри. Выражается в грохотоподобном шуме вырывающегося воздуха, кислородном тумане, прыжках давления. Экипаж обучен действовать в таких ситуациях — пилот через несколько минут спустит самолет на высоту с достаточным количеством кислорода, а пока ваша задача не задохнуться. Поскольку трудно предсказать, как отреагирует ваш мозг на кислородную диету, первое, что необходимо сделать, это надеть кислородную маску. Не прижать к лицу, а именно надеть, так как даже в маске вы можете потерять сознание, но она не должна упасть с вашего лица. Сразу же пристегните ремни, приготовьтесь к «жесткой посадке» и резкому снижению. Старайтесь помогать экипажу и стюардессе, будьте готовы взять инициативу в свои руки. И по возможности не паникуйте и не впадайте в оцепенение;

5) при пожаре на борту дым молниеносно заполняет салон и передвигаться можно только на четвереньках. При возникновении пожара у пассажиров есть 2—3 мин, чтобы покинуть самолет — это то время, на которое рассчитаны большинство моделей авиалайнеров. Если проход оказывается заблокированным, инструкции советуют опустить спинки кресел и передвигаться по ним.

Уточните, где находится аварийный выход, какие способы эвакуации из салона предусмотрены, есть ли кислородные маски и как пустить в них кислород, какие есть средства спасения на воде. Контейнеры с масками обычно крепятся к потолку или к спинке переднего кресла. В качестве спасательных плавучих средств обычно применяются нижние кресельные подушки, надувные жилеты (находятся под креслами), надувные трапы, надувные ялотики.

Садитесь ближе к выходу из салона или к аварийному выходу. Может иметься аварийный выход на крыло. Им можно воспользоваться при пожаре на земле и при посадке на воду. Отрегулируйте привязной ремень по своему телу, потренируйтесь в быстром застегивании и расстегивании. Слабины быть не должно: Не отстегивайтесь в течение всего полета, иначе при внезапном маневре или попадании в воздушную яму можете оказаться на потолке. По этой же причине ходить по салону опасно: Пристегните соседа, иначе он может упасть на вас с потолка.

В случае пожара наденьте пальто — если оно из трудновозгораемого материала (шерсти, кожи). В случае пожара оно обеспечит вам некоторую защиту. Не надевайте туфли на тонких каблуках, они могут проткнуть аварийный надувной трап.

При риске аварийной посадки позаботьтесь, чтобы на полке над вами не было ничего жесткого и тяжелого. Свой багаж держите под креслом или на коленях. При аварийной посадке замотайте голову какой-нибудь одеждой, закройте лицо руками и нагнитесь к коленям. Это защитит вас от осколков. Если пространство между креслами слишком тесное, упритесь руками в переднее кресло и положите голову на руки.

После аварийной посадки задача номер один — выбраться из самолета, пока не взорвалось топливо. При намеке на панику помогите экипажу навести порядок. Например, заявите громко: «Кто будет орать, тому расшибу голову!» Командирский голос надо ставить заранее. Если в критической ситуации нет лидера, берите инициативу на себя. Ваши средства: спокойствие, приказ, кулак.

### *Декомпрессия*

При аварии на большой высоте может наступить декомпрессия — падение давления воздуха в салоне. Признаки декомпрессии: свист, боль в ушах, боль в кишечнике, потепление и пощипывание кожи. Наденьте кислородную маску и меньше двигайтесь. При быстрой декомпрессии на большой высоте у вас на надевание кислородной маски будет только 15 с. Запоздав, вы потеряете сознание. Сначала наденьте маску сами и только потом помогайте окружающим, в том числе своим детям. Кислород не начнет поступать, пока вы не вклю-

чите его подачу. Обычно надо дернуть за шнурок, тянущийся от маски к предохранителю.

Если перед вами (или над вами) внезапно открылся отсек с кислородными масками, надевайте маску немедленно. Не оглядывайтесь на других и не задавайте вопросов. Дело в том, что при падении давления этот отсек открывается автоматически. По ощущениям трудно определить, поступает кислород или нет, так как он не имеет запаха. Закрепите маску на голове, потому что еще есть опасность потерять сознание. Стюардесса вам не поможет, поскольку будет занята другими.

В случае пожара чем ближе к полу, тем меньше задымленность. Ползите на четвереньках. Если есть время, получше прикройте кожу: наденьте перчатки, шляпу и т. д. Выбравшись из самолета, быстро уходите от него на расстояние не меньше 1,5-км.

В случае аварийной посадки на воду преждевременно надутый спасательный жилет может помешать выбраться из салона. Если находиться непосредственно в воде, то будет в 10 раз меньше шансов выжить, чем если человек будет на спасательном плотике — в основном из-за переохлаждения. Отправляясь в полет, одевайтесь в яркое: так скорее обнаружат на воде. В холодной воде нужно меньше двигаться, чтобы сберечь энергию.

В целом поведение пассажиров водных судов в аварийной ситуации во многом определяется здравым смыслом и инженерным решением судна. Рассмотрим основные правила безопасности при перевозке морским и речным транспортом.

- Перевозка туристов водным транспортом включает в себя:
  - морские перевозки и круизы;
  - речные путешествия и речные круизы;
  - путешествия на паромов, катамаранах, яхтах, лодках;
  - морские и речные прогулки (экскурсии);
  - прочие виды водных путешествий.

Водные туристские путешествия имеют целый ряд присущих им достоинств:

- наиболее высокий уровень комфорта;
- значительный объем единовременной загрузки (до 1000 человек и более);
- возможность реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный туризм, шоп-туризм, паломничество и др.);
- возможность полноценного отдыха;
- полный комплекс жизнеобеспечения.

Недостатками водных туристских путешествий являются:

- невысокая скорость движения транспортных средств;
- органическая мобильность;
- синдром «замкнутого пространства»;
- подверженность части людей «морской болезни»;
- в ряде случаев высокие тарифы и др.

Путешествие туристов по внутренним водным артериям России регламентируется Кодексом внутреннего водного транспорта РФ (КВВТ РФ) от 25.10.2001 № 136-ФЗ и Уставом внутреннего водного транспорта. Согласно данным документам надзор за безопасностью внутренних водных перевозок осуществляет Государственная речная, судходная инспекция, имеющая свои представительства в регионах (бассейновые инспекции). За техническое состояние и подбор команды, квалификацию сотрудников ответственность несет владелец судна. За безопасность судна и его пассажиров во время плавания отвечает капитан корабля, за безопасность в порту отвечает соответственно капитан порта. За обеспечение безопасности на предприятиях транспортной инфраструктуры (шлюзы, мосты, маяки, доки) отвечает владелец данных объектов.

Международные морские перевозки туристов осуществляются в рамках межгосударственных соглашений и Афинской «Конвенции о перевозке морем пассажиров и багажа», а также Международной «Конвенции об охране человеческой жизни на море» и Международной «Конвенции об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и их багажа».

1 июля 2004 г. в юридическую силу вступил кодекс обеспечения безопасности морских судов и портовых сооружений — ISPS Code. К этому времени все судходные компании, порты и корабли, участвующие в международной торговле, должны были пройти соответствующую сертификацию в рамках Международной морской организации (ИМО).

Данный стандарт в сфере безопасности международного судоходства — ISPS Code — был разработан по инициативе США сразу после трагических событий 11 сентября 2001 г. и принят на Конференции Договаривающихся правительств (стран — членов ИМО) в декабре 2002 г. Как говорится в официальном бюллетене ИМО: «ISPS Code представляет собой значительные изменения в подходе международного морского сообщества к проблеме терроризма. Их выполнение потребует постоянного эффективного сотрудничества всех вовлеченных сторон, включая управленческий персонал судов и портов, пассажиров и лиц, представляющих интересы груза. При этом вся ответ-

ственность за обеспечение надлежащего уровня охраны ложится на представителей судоходств и портов, на национальные и местные органы власти».

На практике «изменения в подходе» означали, что к 1 июля 2004 г. все международные порты, судоходные компании, терминалы, суда, стационарные и передвижные платформы, осуществляющие внешнеторговую экономическую деятельность, должны были провести оценку собственной уязвимости, разработать и сертифицировать индивидуальные планы обеспечения безопасности в зависимости от степени потенциальной угрозы. Для этого им было рекомендовано воспользоваться услугами специальных экспертных компаний, обладающих необходимым опытом работы и авторитетом в международном морском сообществе. Среди них упоминались и российские предприятия, хорошо знакомые всем участникам рынка безопасности: ЗАО «НПФ Иста-Системс», «Транзас Консалтинг», «Эс-корт-Центр», ООО «Элкомтранс», группа компаний «B.P.S» и др. По некоторым данным, разработка одного такого плана оценивалась в 30—50 тыс. долл.

Система управления в сфере безопасности морских перевозок в России состоит из целого ряда государственных структур: Единую государственную политику обеспечения безопасности мореплавания и выполнения всех международных требований в нашей стране осуществляют два департамента Росморфлота: Департамент безопасности мореплавания и Департамент судоходной политики. На местах, в портах, их «проводниками» являются администрации морских портов, которые занимаются выдачей дипломов, проверкой судов, развитием портовой инфраструктуры и т. д. Им также принадлежат причалы, которые сдаются в аренду стивидорным компаниям. Позднее была создана ФГУП «Росморпорт» с пятью филиалами на крупнейших бассейнах. Ее функции сводятся к поддержанию хозяйственно-экономической деятельности портов, в том числе в части обеспечения безопасности портовой инфраструктуры.

В России официальным органом, ответственным за реализацию положений ISPS Code, назначено ФГУ «Служба морской безопасности». В то же время общая координация деятельности по Росморфлоту в части портов возложена на Департамент регулирования производственной деятельности морских портов, а в части судов — на Департамент безопасности мореплавания. При этом основные системы обеспечения безопасности мореплавания, такие как СУДС (система управления движением судов), ГМССБ (глобальная морская система связи при бедствии) и др., являются собственностью ФГУП «Росмор-

порт», и только оно способно привлечь необходимые средства для их эффективной эксплуатации в рамках нового кодекса.

ISPS Code — это комплекс мер по противодействию, прежде всего, террористическим актам и крупным диверсиям, в то время как основной проблемой безопасности являются не столько сами теракты, сколько попытки провоза через порты оружия и взрывчатки, проникновение на территорию страны членов криминальных и террористических группировок, высокая изношенность судов, пожарная безопасность судов и складов.

К числу преступлений на море относится пиратство и вооруженный грабеж против торговых и туристических судов. Пиратство представляет реальную опасность для мореплавания и, в первую очередь, права каждого человека на жизнь, на свободу и личную неприкосновенность. Для преступников нет существенной разницы, где они совершают нападения на суда — в открытом море, в территориальном море или во внутренних водах государств. Поэтому борьба с преступностью на море ввиду ее специфичности и сложности не может являться прерогативой какого-то отдельного государственного органа и должна осуществляться только путем их тесного взаимодействия между собой, а также взаимодействия с подобными государственными органами иностранных государств. Главную координирующую роль в этом процессе имеет Международная морская организация (ИМО), активным членом которой является Российская Федерация.

Система мер по обеспечению безопасности судов и портовых средств создана на основе положений Международной конвенции по охране человеческой жизни на море 1974 г. (Конвенция СОЛАС-74) с поправками, Международного кодекса по охране судов и портовых средств (Кодекс ОСПС) и рекомендаций ИМО.

Большая роль в создании этой системы принадлежит Комитету по безопасности на море (КБМ) ИМО. Комитет постоянно обобщает случаи пиратства, вооруженного ограбления судов и других противоправных актов на море, проводит семинары и практические занятия. Одним из результатов этой работы являются циркулярные пие́ма, которые содержат рекомендации по противодействию подобным актам.

После трагических событий 11 сентября 2001 г. в США стало очевидным, что одних рекомендаций недостаточно. На 22-й сессии Ассамблеи ИМО в ноябре 2001 г. единогласно была принята резолюция А.924(22), констатирующая необходимость выработки новых мер в отношении защиты судов и портовых средств.

Глава XI-2 Конвенции СОЛАС-74 и Кодекс ОСПС, принятые в декабре 2002 г. Дипломатической конференцией стран — участниц



Конвенции СОЛАС-74, стали кульминационным моментом интенсивной и кропотливой работы КБМ ИМО и его Рабочей группы. Своими положениями они ввели новые стандарты обеспечения безопасности участвующих в международных морских перевозках объектов морского транспорта.

Установленные Кодексом ОСПС минимальные требования функциональной безопасности для судов, выполнение которых дает основание для получения сертификата международного стандарта, включают наличие одобренного уполномоченным на то органом плана охраны судна, подготовленного соответствующим образом ответственного лица на борту судна и ответственного лица в штате, компании, необходимого охранного оборудования.

Для портовых средств они предусматривают наличие оценки охраны, плана охраны объекта, ответственного лица и обеспечивающего безопасность оборудования. В планах охраны судов и портовых средств должны быть отражены вопросы мониторинга и контроля доступа на суда, действий экипажа, пассажиров, посетителей, продавцов, специалистов по ремонту, персонала портового средства и т. д., состояния груза и обеспечения доступности средств связи при возникновении опасности.

Кодекс ОСПС применяется к: пассажирским судам, включая высокоскоростные; грузовым судам, включая высокоскоростные суда, валовой вместимостью 500 рег. т и более<sup>1</sup>; морским передвижным буровым установкам, принимающим участие в международном сообщении, независимо от типа их плавания, а также к портовым средствам, обслуживающим такие суда.

Российской стороной приняты меры, направленные на практическую реализацию этих новаций. Указанная работа по поручению Минтранса России проводится его федеральным государственным учреждением «Служба морской безопасности» (далее — Служба морской безопасности). Она осуществляется в рамках Положения о федеральной системе защиты морского судоходства от незаконных актов, направленных против безопасности мореплавания, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2000 г. № 324.

Выполняя свои обязанности, Служба морской безопасности реализует систему мер, направленную:

- на разработку соответствующей национальной нормативной базы;

<sup>1</sup> Рег. т — 1 регистровая тонна равна 100 фунтам, или 2,83 м<sup>3</sup>.

- организацию и проведение мероприятий по оценке охраны судов и портовых средств; разработке и одобрению планов их охраны, выдаче соответствующих международных свидетельств и обеспечение при этом единого государственного подхода;
- формирование и нормальное функционирование системы подготовки специалистов в области охраны;
- координацию, организационное и методическое обеспечение деятельности Служб морской безопасности на местах;
- взаимодействие по данным вопросам с ИМО.

Безопасность на море является комплексной проблемой и определяется большим количеством составных элементов:

Важнейшими из них следует назвать следующие:

- квалификация экипажа и его численный состав;
- ответственность владельца и его деятельность по поддержанию должного мореходного состояния;
- уровень технических требований к судну, обеспечивающих его эксплуатационное назначение и живучесть;
- уровень эксплуатационных требований к судну и грузу;
- уровень оснащённости навигационной, связной и прочей аппаратурой, техническое состояние судовых систем и устройств, а также систем управления движением судов в портах и на подходах к ним.

Задачи по повышению безопасности морского транспорта следует выделить следующим образом:

- повышение технических требований к судам старше 15 лет, направленных на обеспечение необходимых параметров прочности конструкций корпусов судов и эксплуатационной надёжности оборудования и систем и создание системы утилизации судов при достижении ими предельного возраста (20 лет и более) в сочетании с неудовлетворительным техническим состоянием;
- усиление деятельности Российского морского регистра судоходства, направленной на создание и внедрение необходимых организационных и технических мер в судоходных компаниях по улучшению технического обслуживания своих судов и обеспечению безопасности мореплавания;
- повышение качества проверок судов российского флага в российских портах;
- обеспечение полного и неукоснительного выполнения требований Международной конвенции ПДМНВ-78 с поправками при подготовке экипажей судов;

- улучшение подготовки кадров, организации труда плавсостава и организации службы на судах;
- проведение целенаправленного и централизованного сбора и анализа информации о техническом состоянии флота на основе данных контроля российских судов в портах;
- проведение модернизации берегового оборудования действующих служб управления движением судов в российских портах;
- активное внедрение современных средств навигации и связи, автоматизации и компьютерных технологий.

В области безопасности внутреннего речного судоходства намечается внедрение электронных навигационных карт внутренних водных путей, современных спутниковых и радиолокационных систем навигации на судах, совершенствование береговых и плавучих знаков судоходной обстановки, в частности оснащение их альтернативными возобновляемыми источниками энергии (например, солнечными батареями). Предусматривается создать и ввести в действие систему управления безопасностью на внутреннем водном транспорте (СУБВВТ), обеспечивающую постоянное проведение комплекса регламентных мероприятий на судах, в судоходных компаниях, в портах и бассейновых органах государственного управления на внутреннем водном транспорте, направленных на предотвращение аварийности и обеспечение экологической безопасности.

### 4.3. Безопасность услуг в сфере общественного питания

Услуги общественного питания входят в комплекс туруслуг и могут представлять потенциальную опасность. Действительно, некачественная продукция общепита может нанести вред здоровью потребителя, а иногда привести и к трагическим последствиям. Чтобы исключить нанесение вреда человеку при потреблении таких услуг, государство предъявляет к ним специальные требования. Такие требования заключены и в федеральных законах и в специальных государственных стандартах.<sup>1</sup>

К основным требованиям, возложенным обществом и государством на предприятия общественного питания, относятся:

- наличие необходимых лицензий, установленных законом;
- сертификация продукции общепита;
- санитарно-гигиенические правила;
- правила оказания услуг общественного питания.

В соответствии с российским законодательством под лицензированием понимается получение юридическим или физическим лицом (зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя) специального разрешения (лицензии) на ведение определенного вида деятельности.

Виды деятельности, на которые необходимо получить лицензию, перечислены в ст. 17 Федерального закона от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (далее — Закон № 128-ФЗ). Положения ст. 17 Закона № 128-ФЗ не требуют наличие лицензии на оказание услуг общепита, т. е., иначе говоря, на ведение такого вида предпринимательской деятельности лицензия не нужна. Однако Закон № 128-ФЗ определяет не все сферы предпринимательства, на которые необходимо специальное разрешение.

Вспомним, что организации, оказывающие услуги общественного питания, в процессе своей деятельности осуществляют не только производство и реализацию продукции собственного изготовления, но и реализуют потребителям покупные товары, среди которых огромную долю составляет алкогольная продукция. Кроме того, бары и рестораны используют вино-водочные изделия для изготовления фирменных напитков. То есть фактически указанные субъекты хозяйственной деятельности осуществляют деятельность в области оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции, на осуществление которой требуется лицензия. Такое требование установлено Федеральным законом от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (далее — Закон № 171-ФЗ). Так как оборот алкогольной продукции в сфере общественного питания может производиться только в случае ее розничной продажи населению через предприятия общепита, то, следовательно, такие предприятия общепита должны иметь лицензию на осуществление деятельности в области оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции (п. 2 ст. 18 Закона № 171-ФЗ).

В ст. 41 Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (далее — Закон № 52-ФЗ) указывается на необходимость сертификации отдельных видов продукции, работ и услуг, представляющих потенциальную опасность для человека.

Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (далее — Постановление № 1036), также указывают на

то, что услуги общественного питания подлежат обязательной сертификации.

Начиная с 1 июля 2003 г. основным нормативным документом, определяющим новые подходы к системе сертификации продукции (работ, услуг), является Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Согласно данному Закону услуги общественного питания также подлежат обязательной сертификации.

Под сертификацией услуг общественного питания следует понимать процедуру подтверждения соответствия оказываемых предприятием общепита услуг определенным стандартам. Данное соответствие подтверждается путем выдачи документа в письменной форме — сертификата соответствия, свидетельствующего о том, что предоставляемые предприятием общественного питания услуги соответствуют установленным требованиям.

Сертификация продукции общепита осуществляется в целях:

- создания необходимых условий для деятельности хозяйствующих субъектов в Российской Федерации, а также для их участия в международном экономическом сотрудничестве;
- содействия потребителям в компетентном выборе продукции;
- защиты потребителей от некачественной продукции;
- контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей.

Сертификация может быть добровольной и обязательной. Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмотренных законодательством России. Добровольная же сертификация проводится по собственной инициативе заявителя.

Добровольная сертификация не заменяет обязательную сертификацию. Сертификация услуг общепита относится в разряд обязательной сертификации. Правила и процедуры проведения обязательной сертификации услуг общественного питания установлены «Временным порядком сертификации услуг общественного питания. Рекомендациями», утвержденными постановлением Госстандарта России; Роскомторга, Госсанэпиднадзора России от 18 января 1995 г. № 4/3/3.

Для обеспечения проведения работ по обязательной сертификации указанных услуг разработаны и введены в действие основополагающие стандарты:

- ГОСТ Р 50762—95 «Общественное питание. Классификация предприятий» от 1 июля 1995 г.;
- ГОСТ Р 50763—95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению» от 5 апреля 1995 г.;

• ГОСТ Р 50764—95 «Услуги общественного питания. Общие требования» от 5 апреля 1995 г.

В письме Роскомторга от 11 июля 1995 г. № 1-955/32-7 «О нормативной и технологической документации для предприятий общественного питания» указывается на необходимость применения вышеуказанных основополагающих государственных стандартов.

• Все вышеприведенные государственные стандарты направлены на обеспечение безопасности жизни и здоровья населения, окружающей среды, на защиту интересов потребителей.

Требования, заложенные в государственных стандартах, являются обязательными для организаций общественного питания различных организационно-правовых форм собственности и ведомственной принадлежности.

• К нормативной документации, регулирующей работу предприятий общественного питания, отнесены государственные, отраслевые стандарты и стандарты предприятий (СТП), а также Сборники рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, которые являются технологическими нормативами.

В настоящее время для выработки кулинарной продукции можно руководствоваться Сборниками технологических нормативов (издания 1994 г.), рецептур блюд диетического питания и рецептур блюд и кулинарных изделий национальных кухонь народов России и стандартами предприятий. Стандарты предприятий на продукцию и услуги разрабатываются непосредственно самим предприятием общественного питания и утверждаются его руководителем.

В соответствии со ст. 38 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Российской Федерации. Для сферы общественного питания такие правила утверждены Постановлением № 1036.

Согласно данным Правилам все организации общественного питания независимо от организационно-правовой формы обязаны соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных и противопожарных правилах, технических и нормативных документах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни и здоровья людей и окружающей среды.

Санитарно-гигиенические требования изложены в соответствующих правилах, например СП 2.3.6.1079—01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изгото-

товлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья», утвержденные Главным государственным санитарным врачом 06.09.2001 г.

Ввод в эксплуатацию предприятия питания допускается при наличии санитарно-эпидемиологического заключения об их соответствии санитарным правилам и нормам. В соответствии с этими правилами в организациях общепита не размещаются помещения под жилье, не осуществляются работы и услуги, не связанные с деятельностью организаций общественного питания, а также не содержатся домашние животные и птица.

Территория организации должна быть благоустроена, иметь оборудованные места для мусоросборников, парковочную зону и содержаться в чистоте.

Организации, независимо от форм собственности, мощности, места расположения, оборудуются системами внутреннего водопровода и канализации. Водоснабжение может осуществляться путем присоединения к централизованной системе водопровода, при его отсутствии оборудуется внутренний водопровод с водозабором из артезианской скважины, колодцев, каптажей. Качество воды в системах водоснабжения организации должно отвечать гигиеническим требованиям, предъявляемым к качеству воды централизованных систем питьевого и нецентрализованного водоснабжения. Все производственные цеха оборудуются раковинами с подводкой горячей и холодной воды. Запрещается использовать привозную воду. При отсутствии горячей или холодной воды организация приостанавливает свою работу. Исключение составляют временные заведения быстрого обслуживания (павильоны, палатки, открытые кафе), предлагающие посетителям блюда из полуфабрикатов высокой степени готовности. При отсутствии централизованного водоснабжения и отсутствия централизованной системы канализации данными предприятиями обеспечивается бесперебойная доставка и использование воды, отвечающей требованиям качества воды централизованного водоснабжения; и обеспечивается вывоз стоков, с последующей дезинфекцией емкостей для питьевой воды и стоков в установленном порядке.

Отведение производственных и хозяйственно-бытовых сточных вод осуществляется в систему централизованных канализационных очистных сооружений, при их отсутствии — в систему локальных очистных сооружений канализации должно отвечать требованиям соответствующих санитарных правил. Все стационарные организации оборудуются туалетами и раковинами для мытья рук посетителей. Вмещение туалетов для персонала и посетителей не допускается. Вре-

менные организации быстрого обслуживания (павильоны, палатки, фургоны и др.) рекомендуется размещать в местах, оборудованных общественными туалетами.

Во всех организациях создаются необходимые условия для соблюдения правил личной гигиены персонала (наличие мыла, полотенца, туалетной бумаги и т. п.). Показатели микроклимата производственных помещений и помещений для посетителей должны соответствовать гигиеническим требованиям по части вентиляции, отопления и кондиционирования воздуха, нормирования содержания вредных веществ в воздухе, уровня естественного и искусственного освещения, звукоизоляции, материалов отделки внутренних помещений.

Все помещения организаций необходимо содержать в чистоте. Текущая уборка проводится постоянно, своевременно и по мере необходимости. В производственных цехах ежедневно проводится влажная уборка с применением моющих и дезинфицирующих средств. После каждого посетителя обязательна уборка обеденного стола. Не реже одного раза в месяц проводится генеральная уборка и дезинфекция. При необходимости в установленном порядке проводится дезинсекция и дератизация помещений. Для уборки производственных, складских, вспомогательных помещений, а также туалетов выделяется отдельный инвентарь, который хранится в специально отведенных местах, максимально приближенных к местам уборки. Инвентарь для мытья туалетов имеет сигнальную окраску и хранится отдельно. По окончании уборки в конце смены весь уборочный инвентарь промывается с использованием моющих и дезинфицирующих средств, просушивается и хранится в чистом виде в отведенном для него месте.

Организации обеспечиваются достаточным количеством необходимого оборудования и предметами материально-технического оснащения. Технологическое оборудование, инвентарь, посуда, тара выполняются из разрешенных материалов. При работе технологического оборудования исключается возможность контакта сырых и готовых к употреблению продуктов. Санитарная обработка технологического оборудования проводится по мере его загрязнения и по окончании работы. Производственные столы в конце работы тщательно моются с применением моющих и дезинфицирующих средств, промываются горячей водой при температуре 40—50 °С и насухо вытираются сухой чистой тканью. В целях предупреждения инфекционных заболеваний разделочный инвентарь закрепляется за каждым цехом и имеет специальную маркировку. Разделочные доски и ножи маркируются в соответствии с обрабатываемым на них продуктом: «СМ» — сырое



мясо, «СР» — сырая рыба, «СО» — сырые овощи, «ВМ» — вареное мясо, «ВР» — вареная рыба, «ВО» — вареные овощи, «МГ» — мясная гастрономия, «Зелень», «КО» — квашеные овощи, «Сельдь», «Х» — хлеб, «РГ» — рыбная гастрономия.

После каждой технологической операции разделочный инвентарь (ножи, доски и др.) подвергают санитарной обработке: механической очистке, мытью горячей водой с моющими средствами, ополаскиванию горячей проточной водой. Хранят инвентарь в специально отведенном месте.

Организации рекомендуется оснащать современными посудомоечными машинами со стерилизующим эффектом для механизированного мытья посуды и столовых приборов. Посуду с трещинами, сколами, отбитыми краями, деформированную, с поврежденной эмалью не используют. Желательно наличие специальной моечной машины с функцией дезинфекции. Для мытья посуды ручным способом необходимо предусмотреть трехсекционные ванны для столовой посуды, двухсекционные — для стеклянной посуды и столовых приборов. Мытье столовой посуды и приборов в двухсекционной ванне допускается в организациях с ограниченным ассортиментом. Мытье столовой посуды ручным способом производят в следующем порядке:

- механическое удаление остатков пищи;
- мытье в воде с добавлением моющих средств в первой секции ванны;
- мытье во второй секции ванны в воде с температурой не ниже 40 °С и добавлением моющих средств в количестве, в два раза меньшем, чем в первой секции ванны;
- ополаскивание посуды в металлической сетке с ручками в третьей секции ванны горячей проточной водой с температурой не ниже 65 °С с помощью гибкого шланга с душевой насадкой;
- просушивание посуды на решетчатых полках, стеллажах.

При выходе из строя посудомоечной машины, отсутствии условий для ручного мытья посуды, а также одноразовой столовой посуды и приборов работа организации приостанавливается.

Особое внимание следует уделять транспортировке и хранению продуктов питания. Продовольственное сырье и готовая продукция при транспортировании не должны контактировать друг с другом. Поступающие в организации продовольственное сырье и пищевые продукты должны соответствовать требованиям нормативной и технической документации и сопровождаться документами, подтверждающими их качество и безопасность, и находиться в исправной чистой таре. Для предотвращения возникновения и распространения

инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) в организации запрещается принимать:

- продовольственное сырье и пищевые продукты без документов, подтверждающих их качество и безопасность;
- мясо и субпродукты всех видов сельскохозяйственных животных без клейма и ветеринарного свидетельства;
- рыбу, раков, сельскохозяйственную птицу без ветеринарного свидетельства;
- непотрошеную птицу (кроме дичи);
- яйца с загрязненной скорлупой, с насечкой, «тек», «ббй», а также яйца из хозяйств, неблагополучных по сальмонеллезам, утиные и гусиные яйца;
- консервы с нарушением герметичности банок, бомбажные, «хлопуши», банки с ржавчиной, деформированные, без этикеток;
- крупу, муку, сухофрукты и другие продукты, зараженные амбарными вредителями;
- овощи и фрукты с наличием плесени и признаками гнили;
- грибы несъедобные, некультивируемые съедобные, червивые, мятые;
- пищевые продукты с истекшими сроками годности и признаками недоброкачества;
- продукцию домашнего изготовления.

Продукты следует хранить в таре производителя (бочки, ящики, фляги, бидоны и др.), при необходимости — перекладывать в чистую, промаркированную в соответствии с видом продукта производственную тару. Продукты следует хранить согласно принятой классификации по видам продукции: сухие (мука, сахар, крупа, макаронные изделия и др.); хлеб; мясные; рыбные; молочно-жировые; гастрономические; овощи и фрукты. Сырье и готовые продукты следует хранить в отдельных холодильных камерах. В небольших организациях, имеющих одну холодильную камеру, а также в камере суточного запаса продуктов допускается их совместное кратковременное хранение с соблюдением условий товарного соседства (на отдельных полках, стеллажах). При хранении пищевых продуктов необходимо строго соблюдать правила товарного соседства, нормы складирования, сроки годности и условия хранения. Продукты, имеющие специфический запах (специи, сельдь и т. д.), следует хранить отдельно от продуктов, воспринимающих посторонние запахи (масло сливочное, сыр, яйцо, чай, соль, сахар и др.).

При приготовлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий необходимо строго соблюдать поточность технологических процессов. Продукция готовится партиями по мере ее спроса и реализации. Обработка сырых и готовых продуктов производится отдельно в специально оборудованных цехах. В организациях, не имеющих цехового деления, с ограниченным ассортиментом выпускаемых блюд допускается обработка сырья и готовой продукции в одном помещении на разных столах.

На предприятиях общепита ежедневно проводится оценка качества полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий. При этом указывается время изготовления продукта, его наименование, результаты органолептической оценки, включая оценку степени готовности, время разрешения на раздачу (реализацию) продукции, ф.и.о. изготовителя продукции, ф.и.о. проводившего органолептическую оценку.

Горячие блюда (супы, соусы, напитки) при раздаче должны иметь температуру не ниже 75 °С, вторые блюда и гарниры — не ниже 65 °С, холодные супы, напитки — не выше 14 °С. Готовые первые и вторые блюда могут находиться на мармите или горячей плите не более 2—3 ч с момента изготовления. Салаты, винегреты, гастрономические продукты, другие холодные блюда и напитки должны выставляться в порционированном виде в охлаждаемый прилавок-витрину и реализовываться в течение одного часа.

Запрещается оставлять на следующий день:

- салаты, винегреты, паштеты, студни, заливные блюда, изделия с кремом и др. особо скоропортящиеся холодные блюда (кроме тех видов, сроки годности на которые пролонгированы органами и учреждениями госсанэпидслужбы в установленном порядке);
- супы молочные, холодные, сладкие, супы-пюре;
- мясо отварное порционированное для первых блюд, блинчики с мясом и творогом, рубленые изделия из мяса, птицы, рыбы;
- соусы;
- омлеты;
- картофельное пюре, отварные макароны;
- напитки собственного производства.

В исключительных случаях, с обязательной отметкой, оставшуюся пищу необходимо охладить и хранить при температуре  $4 \pm 2$  °С не более 18 ч. Перед реализацией охлажденная пища дегустируется, после чего вновь подвергается тепловой обработке (кипячение, жарка на плите или в жарочном шкафу) с повторной дегустацией. Срок реализации пищи после вторичной тепловой обработки не должен пре-

вышать 1 ч. Свежеприготовленная пища не должна смешиваться с остатками от предыдущего дня.

В организациях общепита не допускается наличие насекомых (вредные членистоногие — тараканы, мухи, рыжие домовые муравьи, комары, крысиные клещи; вредители запасов — жуки, бабочки, сеноеды, клещи и др.) и грызунов (серые и черные крысы, домовые мыши, полевки и др.). Для борьбы с насекомыми и грызунами используются современные и эффективные средства, разрешенные для этих целей органами и учреждениями госсанэпидслужбы в установленном порядке. Не рекомендуется применять для борьбы с мухами средства типа липких лент и поверхностей. Мероприятия по дезинсекции и дератизации проводятся постоянно и регулярно в установленном порядке.

Не менее важное значение имеют требования к персоналу. Лица, поступающие на работу в организации общественного питания, проходят предварительные при поступлении и периодические медицинские осмотры, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке. Выпускники высших, средних и специальных учебных заведений в течение первого года после их окончания допускаются к работе без прохождения гигиенической подготовки и аттестации. На каждого работника заводится личная медицинская книжка установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, отметка о прохождении гигиенической подготовки и аттестации.

Работники организации обязаны соблюдать следующие правила личной гигиены:

- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в гардеробной;
- перед началом работы тщательно мыть руки с мылом, надевать чистую санитарную одежду, подбирать волосы под колпак или косынку или надевать специальную сеточку для волос;
- работать в чистой санитарной одежде, менять ее по мере загрязнения;
- при посещении туалета снимать санитарную одежду в специально отведенном месте, после посещения туалета тщательно мыть руки с мылом;
- при появлении признаков простудного заболевания или кишечной дисфункции, а также нагноений, порезов, ожогов сообщать администрации и обращаться в медицинское учреждение для лечения;

- сообщать обо всех случаях заболеваний кишечными инфекциями в семье работника;
- при изготовлении блюд, кулинарных изделий и кондитерских изделий снимать ювелирные украшения, часы и другие бьющиеся предметы, коротко стричь ногти и не покрывать их лаком, не застегивать спецодежду булавками;
- не курить и не принимать пищу на рабочем месте (прием пищи и курение разрешаются в специально отведенном помещении или месте).

Ежедневно перед началом смены в холодном, горячем и кондитерском цехах, а также в организациях, вырабатывающих мягкое мороженое, медработник или другие ответственные лица проводят осмотр открытых поверхностей тела работников на наличие гнойничковых заболеваний. Лица с гнойничковыми заболеваниями кожи, нагноившимися порезами, ожогами, ссадинами, а также с катарамы верхних дыхательных путей к работе в этих цехах не допускаются.

В каждой организации следует иметь аптечку с набором медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

Таким образом, можем подвести итоги. Все предприятия системы общественного питания должны соблюдать следующие требования для обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности при обслуживании клиентов и обеспечивать:

- наличие на каждом предприятии свода санитарных правил и их выполнение всеми работниками предприятия;
- должное санитарное состояние нецентрализованных источников водоснабжения и качество воды в них;
- организацию производственного и лабораторного контроля;
- необходимые условия для соблюдения санитарных норм и правил на всех этапах приготовления и реализации блюд и изделий, гарантирующих их качество и безопасность для здоровья потребителей;
- прием на работу лиц, имеющих допуск по состоянию здоровья, прошедших профессиональную, гигиеническую подготовку и аттестацию;
- наличие личных медицинских книжек на каждого работника;
- своевременное прохождение предварительных при поступлении и периодических медицинских обследований всеми работниками;
- организацию курсовой гигиенической подготовки и переподготовки персонала по программе гигиенического обучения не реже одного раза в два года;

- выполнение постановлений, предписаний органов и учреждений госсанэпидслужбы;
- наличие санитарного журнала установленной формы;
- ежедневное ведение необходимой документации;
- условия труда работников в соответствии с действующим законодательством, санитарными правилами, гигиеническими нормативами;
- организацию регулярной централизованной стирки и починки санитарной и специальной одежды;
- исправную работу технологического, холодильного и другого оборудования предприятия;
- наличие достаточного количества производственного инвентаря, посуды, моющих, дезинфицирующих средств и других предметов материально-технического оснащения;
- проведение мероприятий по дезинфекции, дезинсекции и дератизации;
- наличие аптек для оказания первой медицинской помощи и их своевременное пополнение;
- организацию санитарно-просветительной работы с персоналом путем проведения семинаров, бесед, лекций.

#### 4.4. Безопасность в сфере гостеприимства

«Возможность для граждан всех стран безопасно путешествовать — одно из основных прав человека», — говорится в резолюции Всемирной туристской организации (ЮНВТО). Исходя из этого ЮНВТО рекомендует всем государствам и организациям, связанным с туристским бизнесом, постоянно применять меры безопасности туристов. Среди данных мер можно выделить сбор и распространение информации, помогающей туристам правильно оценить ситуацию в стране, на курорте, уровень оснащённости предприятий размещения и сделать адекватный выбор; обучение персонала гостиниц правилам поведения в экстренных ситуациях; всестороннее содействие туристам, попавшим в беду; повышение требований безопасности, предъявляемых к предприятиям туристской инфраструктуры. В данном контексте можно говорить о том, что средства размещения являются неотъемлемым и одним из ключевых компонентов всей системы безопасности туризма (рис. 4.1).

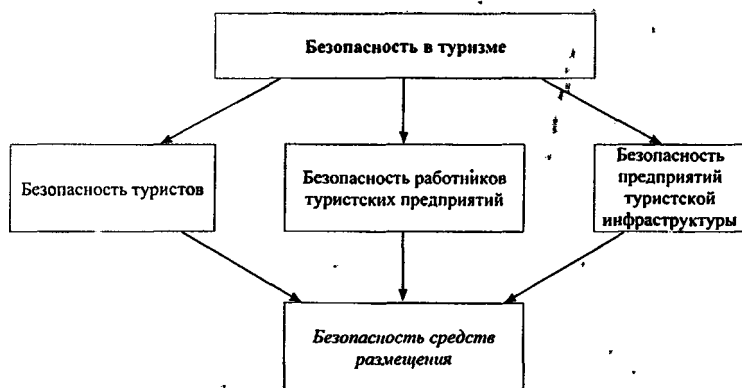


Рис. 4.1. Место безопасности средств размещения в системе безопасности туризма

Контроль выполнения требований, обеспечивающих безопасность туристских услуг в средствах размещения, обеспечивает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Такой контроль осуществляется в начале сезона при контроле готовности объекта инфраструктуры к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок. Текущие проверки проводятся в соответствии с планами и графиками осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купания, инвентаря и туристского снаряжения, выдаваемого гостям пунктами проката, а также проверок, в том числе санитарно-эпидемиологических, мест приготовления пищи. При проверках используются методы визуального (путем осмотра объектов), измерительного (заборы проб воды, воздуха, грунта, фиксация технического состояния механизмов), социологического (опросы туристов и обслуживающего персонала), аналитического контроля (анализ документации, обобщение результатов исследований) [21].

Гостиница относится к предприятиям, оказывающим туристические услуги населению, и руководствуется ГОСТ Р 50644. «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». Утвержден и введен в действие постановлением Госстандарта России от 21.02.94 г. № 32. Настоящий стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов (далее — туристов), методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг. Стандарт предназначен для предприятий и всех

организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей (далее — туристских предприятий), оказывающих туристские услуги населению.

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т. п.). Кроме того, гостиничное предприятие, в соответствии со ст. 925 ГК РФ, отвечает за сохранность вещей потребителя, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

Система безопасности гостиничного предприятия является сложной, многоуровневой и многофункциональной. Направления работы по построению эффективной системы безопасности должны осуществляться одновременно в нескольких направлениях (рис. 4.2):

- 1) организация мер по обеспечению безопасности гостей и их имущества;
- 2) защита имущества гостиницы;
- 3) обеспечение безопасности персонала гостиницы;
- 4) обеспечение предпринимательской безопасности гостиничного бизнеса.



Рис. 4.2. Основные направления построения системы безопасности гостиницы



Каждое из указанных направлений достойно отдельного подробного рассмотрения. Кроме указанных направлений, категория «безопасность» включает также такие сферы деятельности гостиничного предприятия, как:

- учет, хранение, порядок эксплуатации и списания оборудования и имущества, принадлежащего самой гостинице;
- своевременный и действенный контроль за финансово-хозяйственной и коммерческой деятельностью гостиницы (бухучет, хоздоговоры, налоги, аренда и т. п.);
- правовая безопасность (защищенность) гостиницы, предусматривающая своевременную регистрацию и легитимность всех видов деятельности, лицензирование и сертификацию предоставляемых услуг;
- своевременное оформление и внесение в уставы предприятий и коллективные договоры дополнений, связанных с изменениями форм собственности гостиниц, правами и обязанностями их владельцев;
- отражение в должностных инструкциях и в других документах (в памятках, правилах, актах приема-передачи и т. п.) прямых обязанностей и персональной ответственности сотрудников гостиниц по обеспечению безопасности на порученных участках их работы.

Кроме того, в настоящее время все острее становятся вопросы обеспечения электронной безопасности в гостинице.

Служба безопасности гостиницы занимается следующими проблемами:

- разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия;
- повседневной безопасностью гостевых комнат;
- контролем ключей;
- предотвращением краж, контролем за замками;
- контролем доступа в здание гостиницы;
- системой охранной сигнализации;
- контролем территории;
- наружным освещением;
- системой наблюдения с помощью телемониторов;
- сейфами и несгораемыми шкафами;
- сбором и хранением информации.

Сотрудники службы безопасности при проведении расследования сильно ограничены в правах по сравнению с правоохранительными органами: они не имеют права допрашивать, обыскивать и проводить

другие действия, поэтому главной задачей службы безопасности является не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение.

Гостиница должна рассматривать поддержание безопасной обстановки на работе как одну из своих приоритетных задач. Каждый сотрудник должен заботиться о своей личной безопасности, безопасности гостей и своих коллег. Если каждый знает важность профилактических мер безопасности, все будут находиться в безопасной рабочей обстановке. Также сотрудники должны сообщать обо всех несчастных случаях и произошедших инцидентах непосредственному руководителю и начальнику службы безопасности. Администрация расследует все произошедшие случаи и действует в соответствии с законодательством РФ и правилами внутреннего распорядка гостиницы.

Каждый сотрудник гостиницы обязан пройти инструктаж по противопожарной безопасности, по своим обязанностям в случае эвакуации и быть ознакомлен под роспись в журнале по противопожарной безопасности. Повреждение противопожарного оборудования и иного оборудования гостиницы влечет серьезные дисциплинарные взыскания. Система пожарной безопасности включает меры, обеспечивающие эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с точным указанием его места, оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы о пожаре, предотвращение распространения огня и дымоудаление. Также важной частью системы пожарной безопасности является организация эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей с автоматическим управлением (в том числе лифтовых), включение светозвуковых указателей. Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т. п., пиктограммами или светодиодные табло.

Многогранность сферы обеспечения безопасности клиентов и персонала гостиницы, так же как и задачи в области защиты информации, требуют создания специальной службы, реализующей набор необходимых мероприятий. [5] Структура, численность и состав службы безопасности могут быть различны в зависимости от размеров гостиницы, места расположения и специфики ее деятельности. Гостиница имеет возможность заключить договор на обслуживание силами частных охранных предприятий (ЧОП) или организовать собственную службу безопасности.

Перед службой безопасности стоит нелегкая задача отслеживания действий и учета перемещения большого количества сотрудников, постояльцев и других посетителей гостиницы, являющейся публичным местом, открывающим свои двери для всех желающих. Сложность задачи диктует необходимость использования в гостинице различных автоматизированных систем, обеспечивающих высокий уровень безопасности предприятия.

Однако надежда и убежденность некоторых руководителей гостиничных предприятий, что безопасность в гостинице может обеспечить служба режима, является большой ошибкой. Москва, да и большинство регионов России, в настоящее время переживают гостиничный бум. По всей стране строятся и вводятся в эксплуатацию тысячи гостиничных предприятий и других средств размещения. Очень важно при этом не упустить вопросы обеспечения безопасности гостиниц еще на предпроектной стадии, а затем учесть во всей проектной документации, в дальнейшем строительстве и оснащении средств размещения.

В этих целях заказчики, проектировщики и генподрядчики обязаны предварительно разработать согласованную концепцию надежного обеспечения безопасности вновь строящихся либо реконструируемых гостиничных предприятий, в которых следует учесть [51]:

- 1) обеспечение пожарной и аварийной безопасности гостиниц;
- 2) защиту гостей, персонала и имущества от терактов и иных криминальных посягательств;
- 3) совершенствование технологии гостиничного обслуживания.

Возвращаясь к системному, комплексному подходу в обеспечении безопасности в гостиницах, в разработке концепции и проектировании новых отелей следует особое внимание уделять:

- 1) комплексу технических средств безопасности, включающему:
  - контроль доступа на объект;
  - меры по противопожарной защите;
  - охранную сигнализацию и видеонаблюдение;
- 2) системе пожарной сигнализации, пожаротушения, визуально-звукового оповещения, предназначенной для:
  - своевременного обнаружения очага возгорания;
  - оповещения служб безопасности и пожарников, всех сотрудников и гостей отеля о пожарной угрозе;
  - принятия оперативных мер по тушению пожара, предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
  - организации своевременной эвакуации людей из горящего здания, включения светозвуковых указателей запасных выходов и блокировки лифтов;

3) системе охранной сигнализации, включающей защиту:

- внешнего периметра гостиницы;
- основных служебных помещений, складов, хранилищ и технических служб гостиницы;
- жилых номеров, представительских помещений, кухни и ресторанных залов;
- торговых и арендуемых помещений.

В систему безопасности, кроме того, должны входить:

- противоаварийный контроль систем жизнеобеспечения гостиницы (газ, вода, электричество);
- надежное обеспечение и защита электропитания слаботочных устройств;
- обеспечение оперативной связью всех служб гостиницы;
- инженерный контроль за укрепленностью и прочностью здания.

#### Система управления доступом

Назначение: обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа. Организация режима доступа (по временному расписанию, по иерархии, в зависимости от оплаченных клиентом услуг и т. п.). Учет рабочего времени сотрудников. Документирование информации.

Построение: наиболее распространенным в современной гостиничной практике является использование автономных замков с пластиковой карточкой системы VingCard. Эта система предполагает установку электронного устройства запираения дверей, действующего от электричества или аккумуляторной батареи. Такой замок, как и механический, имеет собственные настройки и ключ, выполненный в виде пластиковой карточки.

Преимущества: относительная дешевизна, простота использования, надежность.

Недостатки: отсутствие возможности централизованного получения информации в режиме on-line, сложность при необходимости перепрограммировать замок или считать накопившийся протокол событий (осуществляется последовательный обход замков с переносным компьютером Note Book), кроме того, выигрыш в прокладке кабельных линий относителен, все равно необходим подвод линий для подачи сигнала экстренного разблокирования.

Более перспективной (хотя и более дорогостоящей) на сегодняшний день представляется идея создания сетевой (on-line) системы с

централизованным контролем. Такая система позволит оператору службы безопасности (а также менеджеру отеля, представителям других служб) постоянно держать контроль над ситуацией на объекте, знать, какие помещения открыты, закрыты, разрешать или запрещать доступ и т. п., можно даже разрешить или запретить определенным лицам останавливать лифт на том или ином этаже<sup>1</sup>.

Кратко опишем состав и принцип построения сетевой системы. Индивидуальные пластиковые карточки: используются в качестве «электронного ключа», обеспечивая доступ в помещения по определенному алгоритму (табл. 4.1).

Кроме карт-ключей и считывающих устройств централизованная система контроля доступа содержит также:

- контроллеры считывающих устройств — обрабатывают информацию, поступающую от считывателей и кодонаборников и передают ее на центральную станцию (главный контроллер), разрешают или запрещают доступ в соответствии с заложенным алгоритмом, управляют замками;
- центральная станция системы управления доступом — как правило, персональный компьютер или сервер — используется для контроля, обработки, отображения и документирования поступающей информации, управления режимом доступа, программирования локальных контроллеров, организации взаимодействия с другими системами комплекса безопасности, приема-передачи информации;
- оборудование для изготовления карт, записывания определенной информации;
- замковые дверные устройства: электромеханические и электромагнитные замки, электрозашелки, дверные доводчики и т. д.;
- прочие устройства, включая тамбуры, шлюзы, проходные кабины, детекторы металлов. Для условий гостиницы эти устройства могут применяться с большими ограничениями.

С точки зрения экономии средств в качестве индивидуальных карт наиболее целесообразно использовать обычные пластиковые карты с магнитной кодировкой. Для клиентов класса VIP могут быть рекомендованы proximity карты (считываются дистанционно, даже находясь внутри бумажника в нагрудном кармане). Карта выдается клиенту при регистрации. Система настраивается таким образом, что доступ клиенту в номер разрешен ровно на оплаченный срок пребывания

<sup>1</sup> Материалы сайта [www.i-sistema.ru/bezopasnost/](http://www.i-sistema.ru/bezopasnost/) и журнала «Технологии безопасности и инженерные системы». 2006. № 4(10).

Таблица 4.1. Основные типы карт-ключей

Тип ключа	Описание	Качественные характеристики
Перфорированная карта	Пластиковая или металлическая пластина с выбитыми отверстиями и бугорками	Наиболее дешевые, простые в использовании, при утере ключа нужно изготавливать новый (1—3 дня) или менять весь замок
Магнитные карты	Картонные или пластиковые карточки с магнитной полосой	Наиболее распространенные в гостиницах высокого класса, при потере карты легко изготовить новую, возможность перезаписи магнитной карты и изменения кода замка, может разряжаться
Штрихкодовые карты	Пластиковые или бумажные карты с нанесенным штрихкодом	Не подвержены размагничиванию, легко и быстро изготавливаются, относительно дешевы, но отсутствует возможность перезаписи информации ключа
Ving Card (индуктивные)		Перезапись невозможна, средняя стоимость
Proximiti	Карта с дистанционным считыванием информации	Удобные, но относительно дорогие карты и оборудование
Смарт-карты	Карта со встроенным чипом	Практически исключена возможность подделки, может быть использована как средство расчета и накопления информации, наибольшее количество функций, но наиболее дорогая технология
Кодонаборные устройства	Панель замка имеет клавиши с цифрами или буквами для набора индивидуально-гр кода	Громоздкость оборудования, низкая степень надежности и информативности, поэтому иногда дополняется считывателями карт, тогда код подтверждает санкционированное использование карты

в гостинице. Кроме того, возможно разрешение/запрет на доступ в те или иные помещения (зоны, этажи) в зависимости от оплаченного комплекса услуг, класса и т. п. Приходящим гостям, посетителям, не являющимся клиентами гостиницы, могут также выдаваться индивидуальные карты, разрешающие, например, только доступ на определенный этаж в течение определенного времени.

Обслуживающий персонал гостиницы, сотрудники службы безопасности имеют персональные карты, разрешающие доступ в определенные (или во все) номера. При каждом факте входа в номер центральная станция фиксирует всю необходимую информацию: время, код доступа, период пребывания.

### **Системы видеонаблюдения и обнаружения оружия и взрывчатых веществ**

**Назначение:** обеспечение комплекса мер безопасности, препятствующих закладкам взрывчатых веществ около здания гостиницы и проникновения в здание гостиничного комплекса людей с оружием и взрывчатыми веществами.

**Построение:** данный комплекс мер безопасности является необходимым в современных условиях, когда участились террористические акты в местах большого скопления людей. Он должен включать в себя:

- локальную систему телевизионного наблюдения (СТН), позволяющую вести наблюдение за людскими потоками и прилегающей к гостинице территорией, осуществлять контроль людей, входящих в гостиницу;
- систему обнаружения оружия и взрывчатых веществ, построение данной системы возможно как на стационарных, так и на переносных (ручных) средствах обнаружения.

Локальная СТН служит для наблюдения в условиях потоков людей и автотранспорта. Для обеспечения качественного выполнения указанных задач при таких условиях рекомендуется осуществлять цветное видеонаблюдение и запись и вести отображение оператору с максимальным разрешением. Соответственно ТВ-камеры, устройства обработки их видеосигналов, отображения и записи образуют отдельную цветную подсистему наблюдения/видеозаписи телевизионной системы охраны.

Система обнаружения оружия и взрывчатых веществ должна размещаться в холле гостиницы, таким образом, чтобы не мешать прохождению посетителей гостиницы, но в то же время быть недалеко удаленной от входа, чтобы при необходимости можно было досмотреть какого-либо человека.

При стационарной системе в холле гостиницы устанавливаются модульные ограждения, регулирующие потоки людей, колонные или арочные металлодетекторы. Предусматривается досмотровый стол. При использовании переносных средств обнаружения ими необходи-

мо оснастить сотрудников службы безопасности, которые смогут при необходимости досмотреть конкретного посетителя.

Для обнаружения взрывчатых веществ (ВВ) предлагается использовать портативный обнаружитель ВВ, осуществляющий анализ воздуха из внутренних объемов обследуемых объектов или от их поверхностей.

### Система пожарной безопасности

Для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков (извещателей) [49]:

- дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.). Используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности во всех помещениях;
- тепловые (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр.) используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара. Располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т. д.;
- комбинированные теплодымовые датчики.

Информация от датчиков собирается центральной станцией пожарной сигнализации, выполняющей функции контроля состояния и работоспособности датчиков, оповещения, передачи информации, анализа и документирования информации.

В случае пожара необходимо принять меры по экстренному оповещению гостей и сотрудников, указанию путей скорейшей безопасной эвакуации, предотвращению паники.

Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями («Пожар», «Выход» и т. п.), пиктограммами или светодиодные табло. Сигнал на включение средств оповещения подается либо автоматически центральной станцией пожарной сигнализации, либо оператором системы безопасности. Аналогично, передаваемая через громкоговорители аудиоинформация может либо произноситься через микрофон оператором, либо быть предварительно записана на магнитофон или в памяти компьютера и передаваться автоматически.

По принципу пожаротушения выделяют следующие подходы:

- спринклерное пожаротушение водой (такая система дешева при устройстве, но в случае ее использования наносит серьезный ущерб зданию из-за использования большого количества воды);
- аэрозольное или порошковое пожаротушение;



- газовое пожаротушение (высокая эффективность, не наносит вреда интерьеру).

Кроме действия огня при пожаре не менее опасны отравляющие качества продуктов горения. Поэтому гостиницы должны быть оборудованы устройствами предотвращения распространения дыма и огня от очага возгорания по лифтовым и вентиляционным шахтам и трубам (заслонки вентиляции, турбины, подающие повышенное давление в лифтовые шахты) и удаления дыма (вентиляционные системы).

При обнаружении системой пожарной сигнализации очага возгорания строго необходимой является автоматическая разблокировка всех дверей. В том числе гостиничных номеров, пожарных и прочих выходов для обеспечения беспрепятственной эвакуации из здания. Также необходимым с точки зрения пожарной безопасности является требование автоматического спуска лифтов вниз и полная их блокировка при возникновении пожара. При этом система разблокировки должна быть интеллектуальной, т. е., например: при локальном возгорании отдельной кладовой хозинвентаря на последнем этаже нет нужды разблокировать все двери здания, и, напротив, при возгорании подобной кладовой, прилежащей к центральной пультовой, реальной становится угроза выхода из строя всей системы в целом и, так как дальнейшее развитие событий зачастую непредсказуемо, а рассчитывать надо на худшее, может быть необходима полная моментальная разблокировка всех дверей.

Эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) и оповещение сотрудников службы безопасности, полиции, вневедомственной охраны осуществляет система охранной сигнализации.

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат:

- внешний периметр гостиничного комплекса;
- парковки автотранспорта;
- внешний контур гостиницы;
- ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые;
- гостиничные номера;
- прочие площадки, зоны, помещения.

Естественно, в некоторых помещениях повышенной важности, таких как сейфовая, касса, склад, должен использоваться принцип

многорубежности, т. е. применения нескольких концентрических колец сигнализации, окружающих охраняемый объект.

Кроме физической безопасности клиентов гостиницы, большое значение имеет предупреждение краж личного имущества и денег. Мероприятия по профилактике краж включают следующее [21]:

1) *постоянный контроль за хранением и выдачей ключей от номеров.* Система обслуживания должна обеспечивать недоступность ключей на стойке портье для посторонних лиц;

2) *круглосуточное наблюдение за главным входом в гостиницу с использованием системы телевизионного наблюдения и других средств.* Наблюдения с помощью телевизионных мониторов позволяет снизить количество краж в номерах и нападений на гостей отеля. Размещенные в стратегически важных местах телекамеры оповещают оператора обо всех передвижениях в вестибюле, у стойки кассы, на этажах. Скрытые камеры оказывают существенную помощь службе безопасности отеля;

3) *оснащение сейфами службы размещения и номеров.* Сейфы в номерах могут быть с электронными или механическими замками. Механические замки менее удобны, так как требуют наличия ключей, которые могут быть потеряны или украдены. Известны случаи, когда недобросовестные горничные делали слепок с ключа, забытого в номере, и в последующем использовали его для проникновения в сейф;

4) *подготовка сотрудников службы приема для действия в чрезвычайных ситуациях.* Эффективная кадровая политика позволяет значительно снизить частоту преступных проявлений. Этому способствует предварительная проверка претендентов, выяснение условий их предыдущей работы и причин увольнения, включение вопросов безопасности в ознакомительные программы;

5) *материальное поощрение бдительных сотрудников.* Эффективная система охранных мероприятий в гостинице возможна лишь тогда, когда каждый работник заинтересован в поддержании высокого уровня безопасности гостей и их имущества;

6) *хорошее освещение перед главным входом в гостиницу, в фойе, у служебного входа и на стоянках.* Некоторые гостиницы применяют систему энергосбережения, при которой яркий свет в коридорах включается на короткое время в момент нахождения клиента на этаже. С точки зрения безопасности освещение коридоров может быть менее интенсивным, чем освещение фойе, но достаточным, чтобы клиент мог увидеть номер на пластиковом ключе, а сотрудник службы безопасности — различить лица клиентов на мониторе, подключенном к видеокамере наблюдения;

7) сокращение до минимума количества входов в здание в ночное время. В идеале после закрытия ресторана при гостинице доступ в нее должен осуществляться через единственный хорошо контролируемый вход. Все служебные выходы должны быть закрыты до прихода утренней смены;

8) менеджеры турфирмы, отправляя туриста в путешествие, должны предоставить ему памятку или дать рекомендации по безопасному проживанию в гостинице. В приложении 10 в качестве примера приведены рекомендации американского Национального института безопасности National Security Institute — NSI51. В них в общедоступной форме рассказывается о том, как не стать жертвой воров и пожара при проживании в гостинице.

Новинка рынка охранных систем. Часто путешествующим людям, переживающим по поводу сохранности своего имущества и собственной безопасности в гостинице, поможет портативная дверная сигнализация. Это маленькое устройство вставляется в щель между дверью номера и полом изнутри комнаты. Если воры захотят проникнуть в номер и попытаются открыть дверь, ее тут же заклинит и прозвучит сигнал тревоги. Конечно, постоялец будет разбужен и, возможно, вынужден встретиться лицом к лицу с грабителями. Однако, согласно статистике, резкий звуковой сигнал обычно обращает воров в бегство. Устройство питается от 12-вольтовых батареек и стоит от 4 долл.

Какова же ответственность гостиницы за сохранность имущества гостя по российскому законодательству? В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ гостиница отвечает за сохранность вещей потребителя. При этом Правила ссылаются на ст. 925 Гражданского кодекса РФ, в которой говорится, что гостиница отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (постояльцем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей [29].

Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. При этом никакие заверения гостиницы, что она не несет ответственность за вещи постояльца, не сданные в сейф отеля, незаконны. В Гражданском кодексе РФ данное обстоятельство подчеркнуто особо: «Сделанное гостиницей объявление о том, что она не принимает на себя ответственности за сохранность вещей постояльцев, не освобождает ее от ответственности». Там же есть поправка, что постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об

этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности.

Иначе обстоят дела с деньгами и другими ценностями. Согласно ГК гостиница несет ответственность за деньги, валюту, ценные бумаги и драгоценности гостя, принятые на хранение либо помещенные постояльцем в сейф, в том числе индивидуальный сейф в номере гостя. Поэтому с позиций гостиницы крайне рискованно предоставлять подобную услугу, так как нет возможности проконтролировать действия гостя и лиц, посещающих его номер. При оснащении номеров гостиницы индивидуальными сейфами необходимо продумать такую систему защиты, чтобы при возникновении спорной ситуации всегда можно было доказать, что никакие действия с содержимым сейфа невозможно без личного присутствия гостя. Это могут быть биометрические технологии, замки с личным кодом, двойные ключи (один у работника гостиницы, другой, у гостя), когда дверца сейфа открывается только при использовании одновременно двух ключей. В противном случае следует организовать прием ценностей гостя по описи с последующим хранением в общем или индивидуальном сейфе под наблюдением сотрудника гостиницы.

Во время уборки номера после отъезда гостя горничная должна, в первую очередь, убедиться в том, что:

- в номере ничего не пропало из гостиничного имущества;
- в номере нет забытых или оставленных гостями вещей;
- все техническое оборудование работает исправно.

Нередки в гостиницах всех категорий случаи краж и вандализма. Чаще всего пропадают мелкие вещи и предметы обихода, а также полотенца, тапочки, махровые халаты, пепельницы, пульта от телевизора, электрические лампочки и другие приборы. При уборке номеров после выезда клиентов очень важно проверить наличие вешалок для одежды в шкафу. Это такие предметы, случайное или неслучайное исчезновение которых, как правило, совпадает с отъездом клиентов из гостиницы. В лучшем положении находятся гостиницы, закупившие вешалки, которые в среде профессиональных гостиничных снабженцев и хозяйственников получили название «противоугольные» — они имеют такую конструкцию, что могут использоваться только в гостиничных шкафах, оборудованных специальными держателями. Нет смысла увозить такие вешалки, поскольку их невозможно использовать дома. Если пропали малоценные вещи, они просто заменяются или списываются на текущие расходы. Претензии к клиенту следует предъявлять только в случае крупных краж или намеренной порчи гостиничного имущества. В таком случае следует связаться с

нерадивым гостем и при необходимости обратиться в органы правопорядка. Однако если происшествие не было обнаружено сразу после отъезда гостя, доказать его вину будет крайне затруднительно.

Не редкость и случаи, когда клиенты теряют или забывают свои вещи в гостинице. Причем это может случиться в любом месте: у стойки администратора, в баре, в бассейне, в салоне красоты и т. д. Но чаще всего гости забывают свои вещи в номере, в котором останавливались. Все сотрудники отеля хорошо знают, что им категорически запрещается присваивать себе забытые клиентами вещи. При обнаружении в отеле забытой вещи и после осмотра ее сотрудниками службы безопасности (в случае, если вещь выглядит подозрительно) желательнее всего как можно скорее найти ее владельца и вернуть ему пропажу. Но не всегда удается это сделать до отъезда клиента из отеля.

Если гость уже покинул гостиницу, то найденные вещи поступают в хозяйственную службу для хранения. Все находки должны быть зарегистрированы руководителем хозяйственной службы или его помощником. В службе ведется специальный журнал находок [44].

Таблица 4.2. Образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей

№ п/п регистрационный	Дата	Имя гостя	Место обнаружения находки	Наименование вещи	Имя ушедшего	Описание вещи, примечания	Подпись лица, принявшего на хранение

При описании вещей необходимо знать определенные правила, поступать в этом вопросе крайне осторожно и очень профессионально. Рекомендуется делать лишь внешнее, визуальное описание забытых вещей. Особенно это касается ювелирных и меховых изделий. Скажем, найден на первый взгляд золотой браслет. Неправильно будет писать, что найден золотой браслет, а правильно — браслет из желтого металла. Или, к примеру, гостями забыто кольцо и выглядит оно как кольцо из платины или серебра с бриллиантом. В этом случае данную вещь следует регистрировать следующим образом: найдено кольцо из белого металла с бесцветным, прозрачным камнем.

После регистрации забытые вещи помещаются в специальные пакеты соответствующих размеров, к которым прикрепляется небольшая карточка с информацией, перенесенной из журнала регистрации забытых вещей:

- регистрационный номер;
- имя гостя (если известно);

- место, где была найдена вещь;
- наименование вещи;
- имя человека, нашедшего вещь;
- примечания;
- подпись руководителя или ассистента.

Данные карточки помогают систематизировать поиск забытых вещей.

В гостинице имеется специальное помещение, где хранятся забытые вещи. Для крупногабаритных вещей отведены стеллажи. Для особо ценных вещей (деньги, кредитные карты, ювелирные изделия, документы) предусмотрен сейф. Необходим также холодильник для забытых скоропортящихся продуктов. Как правило, срок хранения забытых вещей составляет один год и один день. Что касается забытых продуктов, то этот срок составляет три дня (это относится только к нераспечатанным продуктам).

Подробная информация о забытых вещах оперативно передается в службу приема и размещения, где принимаются незамедлительные меры по возврату найденных вещей владельцам. Обычно стараются, по возможности, связаться непосредственно с клиентами или с компаниями, по линии которых поселялись «забывчивые» гости, и сообщают им о находках. В некоторых гостиницах идут дальше в этом вопросе и высылают забытые вещи по почте, хотя редко.

В случае если клиенты в течение оговоренного срока возвращаются за забытыми ими в отеле вещами, необходимо при их выдаче соблюсти некоторые формальности. Во-первых, убедиться в том, что обратившийся клиент действительно является владельцем той или иной вещи. Во-вторых, при выдаче вещи (вещей) обязательно заполнить акт на возврат забытой вещи.

Данный технологический документ хранится в гостинице, как и другая документация, не менее одного года.

Бывает так, что у самого владельца вещи нет возможности по какой-либо причине забрать забытую им в гостинице вещь. Человек может попросить помочь ему решить эту проблему кого-нибудь из своих коллег, знакомых, родственников. Выдавать вещь другому лицу возможно только при наличии у него доверенности от владельца забытой вещи. Сотруднику гостиницы, отвечающему за забытые вещи, требуется также получить от самого владельца забытой вещи сообщение в устной форме о его желании, чтобы его вещь была передана доверенному лицу.

По истечении установленного срока в том случае, если вещь не была востребована владельцем или доверенным лицом, гостиница вступает в права собственности на нее. Руководство гостиницы в

двухнедельный срок принимает решение по распоряжению вещью. Как правило, вещь передается нашедшему ее лицу. Это очень разумный прием, поскольку у сотрудников отеля появляется дополнительный стимул к возврату найденных вещей.

Так же как подарки сотрудникам отеля от гостей, перешедшие сотрудникам забытые и не востребованные гостями вещи должны быть особым образом оформлены. В журнале оставленных и забытых вещей делается пометка о том, кому из сотрудников отдана вещь, и выписывается пропуск (разрешение) на вынос вещей. В пропуске указывается:

- дата;
- фамилия, имя сотрудника;
- должность, служба/отдел;
- наименование вещей и предметов, разрешенных к выносу из гостиницы;
- подпись руководителя службы.

Пропуск (разрешение) выписывается в трех экземплярах. Оригинал пропуска предъявляется сотрудникам службы безопасности на служебном выходе из гостиницы, где и остается для отчетности. Другой экземпляр предусмотрен для самого сотрудника, и третий экземпляр сохраняется у разрешающего к выносу вещей лица.

В случае, когда стоимость находки весьма велика, но владелец отказывается от нее, руководитель службы приема и размещения принимает необходимые меры для получения письменного отказа от владельца найденной вещи в пользу гостиницы.

Также при уборке номера после выезда клиента особое внимание следует обращать на индивидуальный сейф для хранения ценностей. Если после выезда гостя сейф закрыт, необходимо совместно с менеджером и двумя свидетелями службы приема и размещения вскрыть сейф, составить соответствующий акт и действовать, как было сказано выше. Перед заселением нового гостя сейф должен быть открыт.

Если в номере осталась ключ-карта после отъезда гостя, ее нужно обязательно принести в офис руководителя хозяйственной службы.

Гости оставляют в номерах после своего отъезда порой такие вещи, которые на первый взгляд не представляют никакой ценности. Но это не означает, что они не ценны для самих гостей. Бывает так, что забытые в гостинице совсем старые шарф, футляр для очков или книга очень дороги клиентам, поскольку они подарены им любимыми людьми или связаны с какими-либо событиями в жизни. Поэтому необходимо не только обучить персонал гостиницы правильно вести себя в таких ситуациях, но и активно поощрять честность и внимательность сотрудников.

**Контрольные вопросы**

1. Какие меры пожарной безопасности должны быть приняты на предприятиях размещения туристов?
2. Какие предметы разрешено провозить в салоне самолета?
3. Какие правоустанавливающие документы регулируют безопасность на железнодорожном и водном транспорте?
4. Где отражены требования к предприятиям питания в части санитарии и гигиены?
5. Какие требования предъявляются к сотрудникам предприятий питания?
6. Какие задачи выполняет служба безопасности гостиницы?
7. Что делать горничной при обнаружении ценных вещей, забытых постояльцами в номере?



# Глава 5

## ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА

---

### 5.1. Туризм и экологические проблемы современности

Интенсивный туристский поток может привести к необратимым последствиям как для экосистемы данной природной территории, так и для культурных традиций местных жителей.

В Федеральном законе «Об охране окружающей среды» от 10.01.2002 г. № 7-ФЗ приводятся следующие основные понятия:

- *благоприятная окружающая среда* — окружающая среда, качество которой обеспечивает устойчивое функционирование естественных экологических систем, природных и природно-антропогенных объектов;
- *негативное воздействие на окружающую среду* — воздействие хозяйственной и иной деятельности, последствия которой приводят к негативным изменениям качества окружающей среды;
- *загрязнение окружающей среды* — поступление в окружающую среду вещества и (или) энергии, свойства, местоположения или количество которых оказывают негативное воздействие на окружающую среду;
- *нормативы допустимой антропогенной нагрузки на окружающую среду* — нормативы, которые установлены в соответствии с величиной допустимого совокупного воздействия всех источников на окружающую среду и (или) отдельные компоненты природной среды в пределах конкретных территорий и (или) акваторий и при соблюдении которых обеспечивается устойчивое функционирование естественных экологических систем и сохраняется биологическое разнообразие.

Хозяйственная и иная деятельность органов государственной власти РФ, юридических и физических лиц, оказывающая воздействие на окружающую среду, должна осуществляться на основе следующих принципов:

- научно обоснованное сочетание экологических, экономических и социальных интересов человека, общества и государства в целях обеспечения устойчивого развития и благоприятной окружающей среды;
- охрана, воспроизводство и рациональное использование природных ресурсов как необходимые условия обеспечения благоприятной окружающей среды и экологической безопасности;
- платность природопользования и возмещение вреда окружающей среде;
- презумпция экологической опасности планируемой хозяйственной и иной деятельности;
- приоритет сохранения естественных экологических систем, природных ландшафтов и природных комплексов;
- организация и развитие системы экологического образования, воспитания и формирования экологической культуры.

Воздействие туризма на природные комплексы бывает прямое и косвенное, размер и ход которого трудно определить [46].

Прямое воздействие включает:

- истребление представителей флоры и фауны в процессе охоты, рыболовства, уничтожение естественных условий обитания путем включения территорий в хозяйственную деятельность и т. д.;
- вмешательство в естественные процессы жизнедеятельности растений и животных путем их кормления, разведения в искусственно созданных условиях, наблюдения за ними, шумовым воздействием, нарушением гнезд и т. д.;
- привнесение и распространение инфекций, заболеваний через продукты жизнедеятельности человека (дыхание, экскременты, органические пищевые отходы), хозяйственную деятельность (вырубка лесов, нарушение почв и т. д.).

К косвенному влиянию относятся:

- изменение естественной среды обитания;
- глобальное антропогенное воздействие на компоненты окружающей среды (загрязнение почвы и поверхностных вод, вырубка лесов и развитие эрозии, глобальные изменения климата, загрязнения атмосферы и т. д.);

- искусственное разведение животных, создание человеком живых организмов с заданными свойствами (генетически измененных, мутантов), воздействие которых на естественную природу и на самого человека еще не изучено.

Неизбежные изменения, вызванные воздействием рекреантов на природную среду, носят при допустимом уровне рекреационной нагрузки обратимый характер, позволяющий лесному биологическому сообществу на протяжении некоторого отрезка времени возвращаться к состоянию, приближенному к первоначальному [12].

Отрицательное влияние рекреации на лесные экосистемы классифицировано по следующим направлениям.

1. Дорожная рекреация — связана с изъятием охраняемой территории для строительства дорог, зданий, спортивных сооружений и т. д.

2. Бездорожная рекреация — связана с перемещением большого количества рекреантов, минуя тропы, такой тип рекреации приводит к уплотнению гумусового горизонта почвы, нарушению естественной порозности, уничтожению травяного покрова, подроста, подлеска и т. д., в итоге все эти последствия приводят к ухудшению качественного состояния естественных экосистем.

3. Добывательская рекреация — включает сбор грибов и ягод, цветов, лекарственных растений, охоту, рыбную ловлю.

4. Бивачная рекреация — связана с установкой палаток, разжиганием костров, заготовкой дров, вытаптыванием напочвенного покрова.

5. Транспортная рекреация — связана с передвижением автотранспорта вне дорог, негативными последствиями транспортной рекреации являются уплотнение субстрата, загрязнение воздуха выхлопными газами, а почвы горюче-смазочными веществами.

6. Кошевая рекреация связана с негативными последствиями устройства в лесу временного жилья.

Наиболее распространенными видами негативного влияния туристов на природные территории являются:

- вытаптывание почв;
- внеплановое и неконтролируемое изъятие животных, растений, минералов и др. элементов живой и неживой природы из естественных экологических систем;
- разведение костров, что приводит к возникновению лесных пожаров;
- создание туристами и средствами транспорта шумовых помех, препятствующих естественной жизнедеятельности биоценозов;

загрязнение природных территорий бытовыми и химическими отходами.

В табл. 5.1 представлены основные факторы воздействия рекреантов на природную среду и связанные с этим негативные последствия [43]. Это далеко не полный список рисков, которым подвергается экологическое равновесие природной территории при неумелой организации туризма. Чем тяжелее возможные последствия, тем тщательнее должен быть продуман план развития туризма в данной местности. Концепция экологического туризма позволяет уменьшить, а в идеале и почти полностью компенсировать негативное влияние туризма на территории.

Таблица 5.1. Воздействие туристской деятельности на природную среду

Туристская деятельность	Воздействующие факторы	Последствия
Походы/прогулки	Прокладывание дорожек/троп	Разрушение растительности
	Ходьба	Вызывает разрушение растительности, эрозию и уплотнение почвы
Наблюдение за животными/фотография	Физическое присутствие, шум	Животные беспокоятся, обращаются в бегство, им мешают в период выведения потомства и во время охоты
	Кормление животных	Поведенческие изменения, смещение видов
	Обустройство искусственных водоемов и мест солевой подкормки	Неестественная концентрация животных, эрозия и уплотнение почвы, повреждение растительности при ходьбе
Прогулки на лодках/каное	Физическое присутствие	Внесение диссонанса в жизнь животных, обитающих в водной среде, нанесение ущерба водной растительности (прежде всего в малых водоемах)
Кемпинг/пикник	Обустройство лагеря, ходьба	Эрозия и уплотнение почвы, разрушение растительности при ходьбе
	Шум	Негативное воздействие на животный мир

Продолжение табл. 5.1

Туристская деятельность	Воздействующие факторы	Последствия
	Мусор	Эвтрофикация, опасность для животных, негативное воздействие на ландшафт
	Сбор дров, разведение костра	Разрушение биотопа, эрозия и удаление питательных веществ (прежде всего на высокогорье); опасность лесных пожаров
	Умывание в естественных водоемах с использованием мыла	Загрязнение вод и нарушение кислотно-щелочного баланса ограниченной площади акватории
Покупка/«изъятие» сувениров	Покупка перьев, сувениров из частей тела животных, живых организмов	Сокращение редких видов
	Сбор или покупка редких растений и минералов, других объектов неживой природы	Разрушение рельефа, сокращение редких видов растений
Альпинизм/треккинг	Физическое присутствие, ходьба	Ходьба вызывает разрушение растительности, внесение диссонанса в жизнь животных
	Бурение отверстий, известковые следы	Повреждение скал и ухудшение их внешнего вида
Нырание/плавание	Сбор ракушек	Сокращение видов ракообразных и моллюсков
	Подводная охота	Сокращение видов рыб
Водные походы (каное, каяки, байдарки)	Физическое присутствие	См. прогулки на лодках
	Прогулки на суше	При ходьбе повреждается растительность на берегах водоема

Окончание табл. 5.1

Туристская деятельность	Воздействующие факторы	Последствия
Рафтинг	Посадка на плот и причаливание плота	Эрозия и уплотнение почвы, разрушение растительности на берегу из-за ходьбы
	Транспортировка плота	Эрозия и уплотнение почвы, нанесение ущерба растительности
Авиаспорт	Присутствие летательных аппаратов	Внесение диссонанса в жизнь животных
	Транспортировка летательных аппаратов	Эрозия и уплотнение почвы, нанесение ущерба растительности
Охота	Превышение квоты на отстрел	Сокращение видов животных
	Охота за пределами выделенных участков	Сокращение видов животных, внесение существенного диссонанса в жизнь животного мира
	Шум, создаваемый выстрелами и загонной охотой	Все жители биоценоза подвержены стрессу, вследствие чего возможны нетипичные миграции, сбой или изменение ритма жизненно важных процессов (отказ от выкармливания детенышей, высиживания яиц и т. д.)
	Нарушение этических принципов охоты	Мучение животных, распространение инфекций от гниющего мяса
Спортивная рыбалка	Превышение квот на отлов, использование запрещенных рыболовных снастей	Сокращение видов рыб, изменение химического состава воды вследствие обильной прикормки рыбы, нанесение увечий большому количеству рыбы и другим обитателям водоема и околородного пространства неграмотным использованием рыболовных снастей или браконьерскими способами ловли

Кроме нарушения экологического равновесия, массовый туризм также может существенно повлиять на состояние памятников культурного наследия, поэтому освоение территории для туристских целей требует бережного подхода по принципу «сохрани — восстанови — не навреди». Многие регионы России богаты такими историческими территориями; как древние города, усадебные и дворцово-парковые ансамбли, комплексы культовой архитектуры и др. При развитии туристской инфраструктуры важно не нарушать исторический облик территории, а при составлении и проведении туров предусмотреть меры по предотвращению актов вандализма со стороны туристов, дать экскурсантам как можно больше информации о ценности памятника культуры, внушить им гордость за достояние их родины и уважение к истории и традициям России.

Кроме самих памятников культуры от массового посещения туристами немало страдает и прилегающая территория, подверженная вытаптыванию и коррозии почв, замусориванию и потере многих видов растений и животных, зачастую представляющих научную ценность как реликтовые или эндемические виды. Одним из путей гармонизации потребности туристов в осмотре достопримечательностей и необходимости защиты прилегающей к ним природной территории является введение нового вида охраняемой природной территории — историко-ландшафтного комплекса. Подобное новшество впервые было внедрено во Владимирской области в 1999 г. Как следует из самого названия, историко-ландшафтный комплекс (ИЛК) объединяет два взаимосвязанных компонента: историко-культурный объект и прилегающий к нему участок территории. Природная территория охраняется наравне с другими особо охраняемыми природными территориями (ООПТ), для данной территории определяется величина рекреационной нагрузки, в соответствии с которой она разбивается на зоны. Туристы, посещающие достопримечательности, вносят небольшую плату в фонд восстановления прилегающей территории. Таким образом не только сохраняются прилегающие ландшафты, но и повышается их эстетическая и научная привлекательность для туристов.

Примеров территорий, нуждающихся в такой специфической форме охраны, как статус историко-ландшафтного комплекса, можно приводить бесконечное множество [10]. Вот один из классических, церковь Покрова на Нерли, пользующаяся чрезвычайной популярностью у туристов, расположена на территории ботанического памятника природы «Боголюбовский луг» (ООПТ). Здесь изначально была заложена неразрешимая конфликтная ситуация между ин-

тересами природопользования и необходимостью сохранения экосистемы.

Как уникальный памятник архитектуры, церковь Покрова на Нерли служит своеобразным перекрестком практически всех туристических маршрутов, проходящих по территории Владимирской области. За 1999 г., по данным Владимиро-Суздальского музея-заповедника, церковь Покрова на Нерли посетило 38 278 человек в составе только организованных туристических групп (самостоятельно путешествующих посетителей, видимо, никак не меньше). За одиннадцать месяцев 2000 г. территорию планируемого ИЛК посетило 49 962 человека (около 1894 туристических групп). При этом все последствия рекреационной нагрузки ложатся разрушительным бременем на прилегающие к храму территории, т. е. памятник природы. Понятно, что в такой ситуации памятник природы просто физически не может выполнять своей природоохранной функции. Очередное ботаническое обследование «Боголюбовского луга», проведенное в 2000 г., показало, что если в конце 1960-х годов флористический состав луга насчитывал около 250 видов сосудистых растений, то на момент исследования — не более 140; в целом фитоценозы луга находятся на различных стадиях дигрессии и усиленно деградируют.

Другим примером негативного воздействия интенсивного турпотока может служить ухудшение экологической обстановки на оз. Байкал. Значительное увеличение неорганизованных туристов на Байкале, а также отсутствие надлежащей инфраструктуры и единой региональной туристской политики создают серьезную угрозу рекреационным ресурсам и природе Байкала, Иркутской области и Байкальского региона в целом. Идет интенсивная застройка ранее нетронутых ландшафтов частными объектами сезонного использования — дачами (т. е. для крайне ограниченного круга лиц), турбазами, гостиницами и т. д. Эти объекты обычно используются 2—3 месяца в году, они, чаще всего, не влияют на местную экономику, скорее наоборот, — занимая место естественной природной среды, снижают привлекательность (а значит — и потенциальную доходность) этих территорий. Местные органы самоуправления, идя навстречу желающим стать собственниками недвижимости на побережье Байкала (или в других красивых местах), в надежде пополнить местный бюджет упускают при этом возможность получения долгосрочной выгоды, например, от сдачи их на конкурсной основе в аренду на сезон туристским фирмам, предприятиям и т. д. При стихийном туристском освоении ранее нетронутых территорий совершенно не растет количество пунктов охраны природы (кордонов, блок-постов и т. д.).



Бесконтрольный туризм, почти стихийное дачное строительство становятся серьезной угрозой экологическому благополучию Иркутской области и Байкальскому региону в целом<sup>1</sup>.

Экологический туризм может стать разумной альтернативой традиционному туризму в тех случаях, когда речь идет об особой ранимости и неустойчивости биоценозов природной территории. Важно осознавать, что даже такие шалящие для природы формы туризма, как экологический, могут вызвать необратимые изменения в социальной и культурной сфере, в первую очередь через влияние на характер хозяйственной деятельности, местных жителей и уровень их жизни. Также необходимо всесторонне исследовать потенциальный положительный и отрицательный социально-экономический эффект, к которому может привести развитие туризма, и учитывать данный факт при планировании и управлении туристической деятельностью: В табл. 5.2 приводятся наиболее важные социально-экономические аспекты, связанные с развитием экологического туризма [9].

Таблица 5.2. Факторы влияния туристской индустрии на экономику и социокультурную среду

Фактор влияния	Положительный эффект	Отрицательный эффект
1. Содействие экономическому развитию	Туризм является основной статьёй дохода для многих стран, источником поступления иностранной валюты и базой для развития международных отношений. Дополнительные доходы от инвестиций в экономику региона за счет эффекта мультипликатора, когда первичные доходы, получаемые от туризма, продолжают «вращаться» в местной экономике и с каждым «витком» увеличивают свою добавочную стоимость	Нестабильность экономики, основанной на туризме, из-за резких сезонных колебаний турпотока и подверженности влиянию ряда факторов, не поддающихся контролю и прогнозированию (политическая нестабильность, природные катаклизмы, эпидемии); в целом значительная структурная деформация экономики с перекосом на туристскую индустрию является угрозой экономической безопасности региона, страны. Утечка валюты из региона, связанная с тем, что приток денежных средств в регион, получаемый за счет приема иностранных туристов, по большей части тратится на импортные товары, необходимые для обслуживания туристов (автомобили, мебель, товары роскоши) и в виде расходов на рекламу

<sup>1</sup> Благодать для активных // Алтай: знакомое и неизвестное. 2005. № 5. С. 51.

Окончание табл. 5.2

Фактор влияния	Положительный эффект	Отрицательный эффект
2.		и маркетинговую деятельность по привлечению туристов
2. Рост благосостояния местного населения	Создание новых рабочих мест для жителей региона, формирование новых рынков сбыта продукции местного производства	Усиление неравенства и контраста между доходами местного населения и туристов, приезжающих на отдых, подобный дисбаланс приводит к повышению цен на внутреннем рынке на товары широкого потребления
3. Развитие социальной инфраструктуры	Развитие более современной инфраструктуры, которая используется не только туристами, но и местными жителями	Многие объекты инфраструктуры функционируют сезонно в соответствии с интенсивностью турпотока, а в период «высокого» сезона местные жители зачастую лишены возможности пользования этими объектами по причине предварительного бронирования или высокой цены
4. Рост занятости	Сфера услуг генерирует наибольшее количество рабочих мест в связи с ограничениями применения автоматизации, наибольшее количество обслуживающего персонала требуется низкого или среднего уровня квалификации (горничные, уборщики, официанты), что дает возможность нанимать местных жителей.	Сезонность работы, низкий уровень требуемой квалификации не дает возможности для карьерного роста и профессионального совершенствования. Квалифицированные рабочие места часто недоступны для местного населения из-за нехватки образования; высокооплачиваемые позиции менеджеров зачастую занимают импортируемые специалисты
5. Влияние на культурную среду	Содействие культурному обмену и взаимопониманию между народами, повышение национального патриотического самосознания, привлечение внимания к правам и нуждам малых народностей	Утеря национального колорита, подмена традиционной культуры элементами усредненной и безликой масс-культуры, коммерциализация религиозных святынь и народных традиций, приводящая к искажению их значения и утере духовного смысла; криминализация общества, ущемление прав человека (проституция, сексуальное рабство, наркоторговля)

Вклад туризма в экономическое развитие региона тем выше, чем больше в нем используются продукты и материалы местного производства, а также местный персонал. Разумеется, это возможно при условии, что экономика посещаемых регионов достаточно развита, чтобы обеспечить для туристов базовый набор товаров и услуг местного производства. Утечки можно уменьшить, если стимулировать создание на местах мелких частных предприятий и добиваться того, чтобы иностранные компании вносили вклад в развитие местных сообществ через организацию обучения или инвестиции. Продуманная налоговая политика также может способствовать увеличению преимуществ от развития туризма для местного населения и экономики страны. Таковы программы, при которых налоговые и прочие преимущества получают фирмы, нанимающие местных жителей и использующие товары, произведенные в стране. Основная цель таких мер — удержание в регионах большей доли генерируемых в туризме средств.

Обычно экологические туристы наиболее охотно используют местную продукцию и услуги. Для многих путешественников из индустриальных стран с высокой степенью урбанизации одним из привлекательных моментов является возможность побывать в нетронутых природных уголках и приобщиться к «примитивным» условиям жизни, представляющим резкий контраст с их повседневной действительностью. Таким образом, развивая экологический туризм, можно увеличить прибыль региона за счет использования местных продуктов, товаров и рабочей силы и сокращения утечек валюты на предметы роскоши для туристов.

В ряде случаев туризм обогащает лишь узкий круг и без того наиболее богатых лиц, в то время как малообеспеченные становятся еще беднее, углубляется социальное расслоение. Это может настраивать местных жителей против развития туризма, если не предпринимать соответствующих мер. Поэтому при планировании развития экологического туризма следует выяснить, какие секторы и группы людей внутри региона будут затронуты в первую очередь. Приток доходов может вызвать развитие как в желательном направлении (например, увеличение производства пищевых продуктов на местах), так и в нежелательном (возрастание потребности в импорте горючего). Дополнительная прибыль может пойти на благо малообеспеченной части местного населения или же, напротив, усилить существующее неравенство. Следует тщательно продумывать эти аспекты при организации экономических взаимодействий на местах.

Привнося иностранные ценности и модели поведения, туризм нередко разрушает традиционную социальную и культурную среду и

усиливает общественное неравенство. Социальные и культурные трансформации относятся к наиболее широко распространенным эффектам туризма в целом, которые трудно оценить. С другой стороны, формы туризма, контролируемые местными сообществами, могут даже послужить укреплению традиционной культуры.

Таким образом, проведенный анализ влияния туризма на рекреационные ресурсы России позволяет утверждать, что концепция экологического туризма позволяет более эффективно использовать преимущества туристской отрасли для социально-экономического развития региона, минимизировав негативное влияние туристских посещений на природные территории и культурные ландшафты. Необходимое условие для этого — тщательное и профессиональное планирование развития экологического туризма, научный подход к управлению экотуристской деятельностью.

Стратегия развития экологического туризма в регионах России позволит не только уменьшить отрицательное воздействие на экологию, но, при разумной организации, может стать дополнительным источником финансирования природоохранной деятельности. Концепция экологического туризма дает возможность обосновать перспективы всей туристской отрасли на основе принципов устойчивого развития и неистощимого использования рекреационных ресурсов.

Наиболее ценные и уязвимые природные территории Российской Федерации находятся под охраной государства. Колоссальный рекреационный и научный потенциал особо охраняемых природных территорий (ООПТ) делает последние объектом интенсивного туристского интереса. Однако огромная ценность и ранимость экосистем накладывает жесткие ограничения и специфические требования к организации туристских посещений в пределах ООПТ.

Таким образом, охраняемые природные территории становятся уникальным объектом для развития экологического туризма. Концепция экологического туризма, в свою очередь, является едва ли не единственной возможностью для ООПТ привлечь дополнительные источники финансирования природоохранной деятельности и уменьшить негативное влияние неорганизованных туристских посещений. Рассмотрим подробнее возможности развития экологического туризма на ООПТ Российской Федерации.

Рекреационная нагрузка определяется количеством отдыхающих на 1 га территории на протяжении всего вегетационного периода.

На каждом этапе экотуристской деятельности необходимо проводить постоянный мониторинг и контроль негативного воздействия туристских посещений на природную и социокультурную среду.

Меры по снижению такого воздействия могут содержать коррекцию предельно допустимых рекреационных нагрузок, изменение режима туристских маршрутов и численности туристов, перераспределение турпотока для облегчения нагрузки на ранимые или поврежденные экосистемы, пересмотр принципов зонирования территории, общее сокращение интенсивности туристского потока.

## **5.2. Устойчивое развитие туризма. Экологический туризм**

Экологический туризм — одна из наиболее перспективных отраслей мировой туристской индустрии. По прогнозам Всемирной туристской организации (ВТО) экологический туризм входит в число пяти основных стратегических направлений развития туризма на период до 2020 г. Вопросы развития экологического туризма все чаще поднимаются на научно-практических конференциях и в средствах массовой информации. Одним из показателей роста интереса к эко-туризму является неоднократное проведение всемирных конгрессов по экологическому туризму «Annual World Congress on Adventure Travel & Ecotourism», десятый конгресс состоялся в Анкоридже (Аляска, США) в сентябре 2000 г. Организация Объединенных Наций (ООН) провозгласила 2002 год Международным годом экологического туризма, что подтверждает актуальность проблем развития экологического туризма для всего мирового сообщества.

Всемирная туристская организация выделяет Россию как один из особо привлекательных регионов с точки зрения развития экологического туризма. Отечественные специалисты также сходятся во мнении о перспективности данного вида туризма. В современных условиях важно разработать и планомерно осуществлять общенациональную политику развития экологического туризма, основанную на международном опыте и новейших научно-исследовательских разработках. Для определения предмета исследования и избежания путаницы в терминах необходимо рассмотреть понятие «экологический туризм» и выявить его специфические особенности.

Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ (от 24.11.96 г.) дает следующее определение понятия «туризм»: туризм — временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных.

профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания». В данном документе также определены такие виды туризма, как внутренний, выездной, въездной, социальный, самодетельный.

Необходимо особо отметить, что термин «экотуризм» является сокращением от «экологический туризм» и сохраняет смысл второго в полном объеме. В данной работе будет использоваться термин «экологический туризм», за исключением прямых цитат из других источников.

Анализ различных точек зрения на определение термина «экологический туризм» позволяет выделить основные черты этого явления. Во-первых, местом проведения экологических туров являются экологически чистые, рекреационно-привлекательные природные территории. Во-вторых, экологические туры не наносят вреда окружающей среде, т. е. экологически безопасны. В-третьих, экологический туризм задействует местных жителей в качестве рабочей силы, чем повышает их жизненный уровень. В-четвертых, часть прибыли от экологического туризма идет на улучшение экологической обстановки в регионе. Некоторые авторы делают акцент на том, что целью участника экологического тура, кроме отдыха, является еще и наблюдение за природой, исследование, познание.

Таким образом, на наш взгляд, наиболее точно экономическую специфику данного явления отражает следующее определение:

*экологический туризм — это все виды путешествий, организованные на природных территориях и культурных ландшафтах таким образом, чтобы минимизировать негативное влияние туристов на природную и культурную среду данной местности, содействовать улучшению экологической обстановки и повысить уровень жизни местного населения.*

Приведенное определение принципиально отличается от предыдущих тем, что ставит акцент на способе организации экологических туров. Специфика подхода к управлению и организации является отличительной чертой экологического туризма, одной из его особенностей, выделяющей данный вид туризма в ряде других.

Туристские услуги составляют значительную часть потребляемых населением услуг и имеют специфический социально-оздоровительный характер, т. е. отдых, возможность развития личности, познания исторических и культурных ценностей, возможность занятия спортом, участия в культурно-массовом мероприятии и др.

В производственно-обслуживающем процессе туризма выделяют формы, виды и разновидности форм туризма [11]. Вид туризма связан со спецификой отражения финансовых результатов в бюджете страны или региона. По данному признаку выделяют два вида туризма: активный и пассивный. Приезд иностранных туристов в страну или отечественных туристов в данный регион — активный туризм, являющийся источником поступления денежных средств в бюджет страны или региона. Путешествия граждан страны в другие государства или выезд туристов из данного региона называется пассивным туризмом. Этот вид туризма является фактором вывоза денежных средств из страны или региона.

Формы туризма делятся на разновидности по отдельным признакам: главная цель путешествия, характер организации путешествия, интенсивность турпотока, продолжительность пребывания, возраст участников тура, вид транспорта.

Современные отечественные авторы, как правило, наиболее часто определяют экологический туризм в классификационную группу по цели путешествия.

В.С. Сенин выделяет экологический туризм как один из видов специализированного туризма наряду с приключенческим («мягким» и «жестким»), этническим, деревенским, фермерским, спортивным и др. Специализированный туризм определяется как «...термин, используемый для обозначения туристов, покупающих специализированный тур и выезжающих с целью изучения специфических особенностей того или иного места, для приобретения личного опыта, сдачи спортивных нормативов, активного отдыха и т. п. В рамках специализированного тура особое значение уделяется широкому диапазону вопросов, связанных с изучением природы места посещения, а также с профессиональными и различного рода спортивно-туристскими интересами путешественников, с обязательным соблюдением правил безопасности».

На рис. 5.1 представлена взаимосвязь экологического с другими видами туризма по международной классификации Всемирной туристской организации. По сведениям Международного общества экологического туризма (TIES), этот вид туризма был выделен и занимал определенное место на рынке как форма туризма на природе, но начиная с 1990 г. стал рассматриваться в качестве одного из инструментов устойчивого развития. Поэтому термин «экологический туризм», с одной стороны, относится к концептуальному набору принципов и, с другой стороны, к определенному рыночному сегменту.

Как приключенческий, так и экологический туризм являются составными частями туризма на природе, в то же время экотуризм более тесно связан с сельским и культурным туризмом, чем приключенческий. В экологическом туризме первостепенной мотивацией является осмотр и исследование природных и культурных достопримечательностей, а в приключенческом — физические нагрузки и экстремальные ситуации в окружении природы.



Рис. 5.1. Экологический туризм как сегмент рынка (ТIES, 1999)

Экологический туризм — это небольшая, но быстро развивающаяся индустрия, рыночная ниша, которая управляется рыночными силами и отношениями. Этот вид туризма часто преподносится как форма природо-ориентированного туризма. В некоторых странах и районах существуют нормативные документы в области экологического туризма, разрабатывается и осуществляется экологическая политика и программы развития экотуризма, в то время как в других странах данному вопросу не уделяется достаточного внимания на государственном уровне. Это привело к путанице со значением термина «экологический туризм».

Ввиду путаницы понятий, существующих в настоящее время в туристской терминологии; экологический туризм на практике часто неоправданно заменяют другими терминами, что негативно сказывается на ясности понимания сути этого явления. В табл. 5.3 приведены определения некоторых видов туризма, близких к экологическому.

Некоторые из приведенных понятий используются для акцентирования на одной из специфических черт экологического туризма (например, устойчивый туризм — рациональное использование ресурсов, «мягкий» туризм — минимизация негативного воздействия туристов на окружающую среду), другие — для формирования наиболее привлекательного торгового бренда («зеленый» туризм — защита



Таблица 5.3. Сравнительный анализ различных понятий, близких по содержанию к термину «экологический туризм»

Термин	Определение	Отличие от ЭТ
Природный туризм или природно-ориентированный туризм	Любые виды туризма, которые непосредственно зависят от использования природных ресурсов в их относительно измененном состоянии, включая ландшафты, рельеф, воды, растительность и диких животных	Основан на использовании природных ресурсов в рекреационных целях, не учитывает экологическое, культурное и экономическое воздействие таких туров. Природный туризм — это не концепция, а различные виды туризма, воздействие которых может быть различно
Биотуризм	Разновидности природного туризма, целью которых могут быть любые объекты живой природы от отдельных видов до целых сообществ и биоценозов	То же
Мягкий туризм или экологически и социально-ответственный туризм	Понятие «мягкий» туризм близко к «зеленому» туризму и характеризуется природопользованием, не приводящим к деградации ресурсов, поскольку часть выгод от него направляется на компенсацию негативного влияния	Охватывает самые разнообразные сферы туристской индустрии. Следование концепции «мягкого» туризма является актом доброй воли со стороны туристских предприятий и предполагает реализацию шадящего природопользования в рамках личного понимания данного явления. Не имеет четких принципов и требований
«Зеленый» туризм	Подразумевает применение в туристической индустрии экологических методов и технологий	Не затрагивает отношения с местными жителями и социокультурной средой
Устойчивый туризм	Это туризм, который подразумевает неограниченно долгое поддержание ресурсов, на которых базируется	Общая концепция, подходящая для всех видов туризма, является предпосылкой развития экологического туризма

Оквнание табл. 5.3

Термин	Определение	Отличие от ЭТ
Приключенческий туризм	Объединяет все путешествия, связанные с активными способами передвижения, подразумевает нахождение туриста в необычных условиях, экстремальных ситуациях с целью получения новых впечатлений, занятия спортом, достижения спортивных результатов	ЭТ не всегда содержит приключенческий компонент. Далеко не все приключенческие туры соответствуют требованиям экологичности

окружающей среды, подсознательный настрой на положительную оценку тура, приобщение к зеленому движению; природный туризм — возможность отдыха и восстановления здоровья на природе). Однако термин «экологический туризм» наиболее полно отражает суть и содержание данного явления.

Путаница в определениях приводит к затруднению в статистическом учете показателей экологического туризма. Эксперты ВТО в статистических отчетах используют понятие «природный туризм», куда относят и экологический в том числе.

Существует два подхода к трактовке термина «экологический туризм»:

- узкая трактовка — путешествия в границах особо охраняемых природных территорий;
- широкая трактовка — любые виды рекреации, отвечающие принципам экологического туризма.

В данной работе будет рассматриваться понятие «экологический туризм» в широкой трактовке.

Экологический туризм принято рассматривать в качестве устойчивого или жизнеспособного вида туризма. Под устойчивостью в данном случае подразумевается положительный общий баланс экологических, социально-культурных и экономических последствий туризма, а также положительное воздействие посетителей друг на друга [73].

Экологический туризм во всех случаях стремится достигнуть результатов устойчивого развития. Однако важно обратить внимание, что все виды туристской деятельности, будь это отдых, деловой туризм, конференции или выставки, оздоровительный, приключенче-

ский или экологический туризм, должны быть ориентированы на устойчивое развитие отрасли. Это означает, что планирование и развитие инфраструктуры, ее последующее функционирование и маркетинг должны сконцентрироваться на критериях экологической, социальной, культурной и экономической устойчивости. Здесь экологический туризм выступает как единая концепция развития отрасли.

В международной практике экологическим называют туризм, в основе которого лежат следующие принципы:

- неистощительное, устойчивое использование природных ресурсов;
- обеспечение сохранения природного, социального и культурного разнообразия;
- тщательное планирование, комплексный подход, интеграция экотуризма в планы регионального развития;
- поддержка местной экономики, участие местного населения в развитии туризма и получение им финансовых и прочих преимуществ от этой деятельности;
- повышение уровня экологического образования посетителей и всех участников данного процесса; тесное сотрудничество организаций различного профиля, обучение персонала;
- сокращение чрезмерных затрат природных и энергетических ресурсов.

Используя рекомендации международных организаций, Российская ассоциация экологического туризма (РАЭТ) разработала принципы экологического туризма, которых должны придерживаться члены РАЭТ в своей практической деятельности (рис. 5.2).



Рис. 5.2. Принципы экологического туризма

1. *Сведение к минимуму негативных последствий экологического и социально-культурного характера* достигается путем:

- непревышения предельно допустимых рекреационных нагрузок;
- тщательного планирования, контроля и управления развитием туризма;
- соблюдения правил поведения, разработанных для посещаемых природных территорий;
- повышения экологичности транспорта, используемого туристами;
- рациональной организации сбора и переработки мусора — мусор не выбрасывается на общую помойку или свалку, но собирается специальным образом, удаляется с территории и поступает затем на экотехнологическую переработку;
- выделения специально оборудованных мест для привалов, бивуаков и разведения костров;
- порицания и предотвращения торговли сувенирами, сделанными из объектов живой природы;
- регламентации мест сбора грибов, ягод, цветов, лекарственных растений, других природных сувениров;
- расположения отелей, кемпингов, кордонов, хижин, в которых останавливаются туристы, таким образом, что строения не нарушают нормальное, экологически устойчивое развитие окрестного ландшафта и не обезображивают его облик;
- использования экологически безвредных материалов для строительства этих отелей и кемпингов, их обитатели не расходуют чрезмерно энергию и воду, при этом стоки и выбросы очищаются, иные отходы утилизируются, используются экотехнологии;
- организации питания туристов таким образом, что пища туристов экологически чиста и полезна, при этом в рационе присутствуют местные продукты;
- уважительного отношения туристов к местным культурным традициям, обычаям, укладу жизни и стремление туристов изучить и понять их.

2. *Содействие охране природы, местной социальной и культурной среды*, а именно:

- туристская деятельность обеспечивает источники дополнительного финансирования охраняемых территорий или природоохранных мероприятий;

- участники туров принимают посильное участие в природоохранной деятельности (волонтеры, детские эколагеря и др.);
- туризм способствует налаживанию сотрудничества особо охраняемых природных территорий (ООПТ) с местным населением, повышению общественного престижа ООПТ;
- расширение международных контактов ООПТ.

3. *Экологическое образование и просвещение* имеет место, когда:

- туристы заранее, еще до начала путешествия, получают информацию о природе и правилах поведения в месте проведения тура;
- туристы четко осознают свою ответственность за сохранение природы, следуют правилам поведения на ООПТ;
- туры и экскурсии обязательно предусматривают эколого-познавательный компонент;
- туры проводят квалифицированные гиды-интерпретаторы;
- объектами посещения являются интересные и экологически благоприятные природные и культурные ландшафты;
- в программу включается посещение учебных экологических троп, музеев природы и краеведческих музеев, экотехнологических хозяйств и др.;
- туристы знакомятся с местными экологическими проблемами и путями их решения, выполняемыми природоохранными проектами;
- туристы доступными им способами участвуют в решении местных экологических проблем.

4. *Участие местных жителей и получение ими доходов от туристической деятельности* обеспечивается следующими мерами:

- преимущественно используется местная продукция и рабочая сила;
- местные жители вовлекаются в туристский бизнес и получают возможность развивать свои традиционные формы хозяйства;
- доходы от экотуристской деятельности получают различные социальные слои и группы (принцип расширения воздействия), при этом сохранение природной среды становится экономически выгодным для местного населения.

5. *Экономическая эффективность и вклад в устойчивое развитие регионов* заключается в следующем:

- комплексный подход к развитию туристской деятельности;
- тщательное планирование, мониторинг и управление;
- интеграция экотуризма в местные планы регионального развития;

- тесное сотрудничество организаций различного профиля;
- доходы от туризма не изымаются целиком из местного бюджета, но способствуют его наполнению, поддержке местной экономики.

Некоммерческое партнерство Центр развития экологического туризма (ЦРЭТ), основанное в октябре 2000 г. в г. Новгороде, выделяет наряду с уже упомянутыми принципами организации экологического туризма на природных территориях следующие:

- забота о сохранении местной социокультурной среды;
- экономическая эффективность и обеспечение устойчивого развития тех районов, где он осуществляется.

На основании материалов Российской ассоциации экологического туризма и Центра развития экологического туризма автором были разработаны следующие признаки экологического тура или маршрута:

- использование экологически чистого транспорта;
- использование в питании туристов экологически чистых продуктов преимущественно местного производства;
- разработка туристских маршрутов по экологически благоприятным природным и культурным ландшафтам;
- включение в программу тура прогулок или походов по учебным экологическим тропам, посещения природоведческих, краеведческих музеев, экотехнологичных хозяйств и ознакомления с экологическими проблемами данной местности;
- использование предприятиями туристской индустрии экотехнологий сбора и переработки мусора;
- оборудование специальных мест для организации привалов, bivouakov, разведения костров;
- зонирование и ограничение сбора растений и др. природных сувениров туристами;
- расположение предприятий размещения туристов в соответствии с особенностями окружающего ландшафта;
- применение экологических и ресурсосберегающих технологий при строительстве и эксплуатации объектов туристской индустрии;
- привлечение местных жителей к участию в экотуристских проектах посредством использования традиционных форм ведения хозяйства;
- воспитание уважительного отношения туристов к культуре и традициям местных жителей посредством внесения познавательной компоненты в программу тура;

- посильное участие туристов в решении местных экологических проблем;
- отчисление некоторой части прибыли от проведения тура в местный бюджет.

Международным обществом экологического туризма сформированы основные элементы данного вида туризма, которые также можно отнести к его признакам:

- вносит вклад в сохранение биологического разнообразия;
- содействует повышению жизненного уровня местного населения;
- включает поясняющее сопровождение, обучающий практический опыт;
- обязывает к ответственному поведению со стороны туристов и туристской индустрии;
- предназначен для небольшого количества малочисленных групп;
- требует наиболее низкого потребления невозобновляемых ресурсов;
- приветствует частичное участие, совладение и другие возможности для бизнеса со стороны местного населения, особенно жителей сельской местности.

Экологический туризм является быстро развивающимся, относительно новым феноменом нашего времени, чье появление связано с ухудшением общей экологической обстановки на планете. Организация на нетронутых природных территориях, экологически ответственное поведение участников, повышение уровня жизни местного населения за счет развития инфраструктуры данного района и создания новых рабочих мест, участие долей от прибылей в программах защиты окружающей среды — все это отличительные черты экологического туризма. Хорошо спланированный и управляемый в соответствии с определенными принципами экотуризм способен стать эффективным инструментом долгосрочного сохранения биологического разнообразия и устойчивого развития регионов. Необходимо отметить, что спонтанное развитие экологического туризма включает в себе серьезную опасность. Без должного планирования и управления, при отсутствии знаний и опыта в этой специфической сфере деятельности экологический туризм не может обеспечить существенных экономических преимуществ охраняемым территориям и местным жителям. Вместо этого он может нанести непоправимый ущерб уникальным экосистемам и дискредитировать саму идею развития экотуризма.

Экотуризм предполагает соблюдение определенных, довольно жестких правил поведения туристов и добровольное принятие ими некоторых обязательств по отношению к туристской зоне. Их соблюдение является принципиальным условием развития этого вида туризма и предъявляет высокие требования к его организации и проведению. Это означает, что экологический туризм — это не просто бизнес и получение максимальной прибыли не является его самоцелью.

Экотуристские путешествия могут быть организованы в бесконечном разнообразии форм и разновидностей. Рассмотрим наиболее распространенные виды экологического туризма.

Экологический туризм сегодня — это одна из наиболее быстро развивающихся отраслей туристской индустрии. В 1990 г. экотуризм получил официальный статус, право созыва собственного ежегодного международного симпозиума «Annual World Congress on Adventure Travel & Ecotourism» и создания некоммерческих организаций. Одним из показателей роста интереса к экологическому туризму является тот факт, что Организация Объединенных Наций объявила 2002 г. Международным годом экологического туризма. Всемирная туристская организация (WTO) и Программа ООН по защите окружающей среды (UNEP) приняли на себя ведущую роль по организации мероприятий этого года на международном уровне. Объявление Года экотуризма является доказательством растущего значения экологического туризма не только как сектора с огромным потенциалом для экономического, но и в качестве мощного орудия для сохранения природной окружающей среды.

По словам генерального секретаря Всемирной туристской организации Франсеско Франгиалли, экологический туризм далеко не является второплановой деятельностью и не должен быть расценен как временная причуда, рекламный ход или вторичная рыночная ниша. Экологический туризм является одной из козырных карт будущего туристской отрасли ввиду своего весомого значения в проблеме развития сбалансированной, жизнеспособной и ответственной индустрии туризма [138].

На сегодняшний день анализ и оценка спроса на природный и экологический туризм опираются в первую очередь на данные по Северной Америке. Потенциал европейского рынка, равно как Японии и новых индустриальных стран, все еще остается неизученным. До настоящего времени практически не проводились широкомасштабные исследования общемирового рынка экологического туризма. Существуют лишь маркетинговые исследования отдельных туристских регионов (например, Коста-Рика, Белиз, Кения). При этом имеющиеся ис-



следования концентрируют внимание на турах, организуемых туроператорами и реализуемых как единый пакет услуг, сегменту же индивидуального туризма уделяется недостаточно внимания. В 2002 г. по поручению Всемирной туристской организации (ВТО) в рамках подготовки к Международному году экологического туризма были проведены маркетинговые исследования рынков Европы (Австрии; Франции, Германии, Испании, Италии, Великобритании), Канады и США.

Сильно отличаются друг от друга существующие оценки доли экологического туризма в мировом рынке туризма. Чаще всего в специальной научной литературе фигурирует показатель доли в 7 % (оценки ВТО — 1992 г., TIES— 1998 г.); однако, по другим оценкам, эта цифра достигает от 20 до 60 % (Ceballos-Lascurain, 1996).

По данным ООН и ВТО, в 2000 г. доход от международного экологического туризма составил 154 млрд долл. По мнению некоторых авторов, если прибавить к ним доходы от внутреннего туризма, полученные цифры могут быть в 5—7 раз больше [6]. Таким образом, можно сделать вывод о серьезности экологического туризма как части мирового туристского бизнеса. Ежегодно на нужды экологического туризма производится товаров и услуг на сумму 55 млрд долл., что составляет 25 % международной торговли в сфере услуг и 12 % валового мирового продукта. Ежегодный прирост собственно экологического туризма составляет 20—30 % в год, по разным данным [6].

Возрастание спроса на экологический туризм определяется тремя главными факторами:

- общим ростом объемов туризма;
- возрастающей популярностью «путешествий по специальным интересам»;
- подъемом общественного внимания к проблемам окружающей среды.

Общий рост объемов туризма обусловлен ростом численности населения, возрастанием доходов отдельных его групп, сокращением во многих частях мира рабочей недели, увеличением продолжительности отпусков, возрастающей ролью глобализации мировой экономики и соответственно общественных процессов.

В основе спроса на тематические туры лежит важная тенденция повышения уровня образования, стремление уже не к товарному насыщению, а к обогащению личными впечатлениями, знаниями о природе и человеке. Также в последние годы стала популярна тема заботы о здоровье, возрос спрос на отдых и занятия спортом на открытом воздухе.

Подъем внимания к вопросам сохранения природы и биоразнообразия также подхлестывает интерес общества к экологическим путешествиям, нередко туристы стремятся увидеть последние уголки живой природы, опасаясь их разрушения в ближайшем будущем.

Центром развития исследовательской, информационной и стратегической деятельности в сфере экологического туризма является Международное общество экотуризма со штаб-квартирой в Вашингтоне (The Internatoinal Ecotourism Society — TIES). Общество формирует политику и разрабатывает программы развития экологического туризма в различных регионах, оказывает консультационную помощь, ведет научную работу в области экологического туризма.

Среди организаций, участвующих в различных проектах по развитию экологического туризма на различных территориях, можно отметить Всемирный фонд охраны дикой природы (WWF), Всемирный фонд любителей живой природы, Институт мировых ресурсов, Международный союз охраны природы и ЮНЕСКО. С 1971 г. ЮНЕСКО разрабатывает программу «Человек и биосфера», главная цель которой — доказать, что природоохранная деятельность не исключает развития региона. ЮНЕСКО обладает правом присваивать статус «Памятник всемирного наследия» территориям, представляющим исключительный интерес и всемирную ценность, что в дальнейшем дает этим территориям финансовую и научную поддержку мирового сообщества.

В литературе можно встретить упоминание о моделях экологического туризма [6]. Так, «австралийская» или «классическая» модель экологического туризма подразумевает организацию экологических путешествий преимущественно в границах охраняемых природных территорий, как правило, в национальных парках. Зачастую экопутешествие носит больше развлекательный, чем познавательный характер, в некоторых парках используются специальные эффекты (подсветки, звуковые манки для животных, театрализованные представления с демонстрацией местных танцев и песен) для увеличения зрелищности тура.

Несколько иной спецификой отличается «западноевропейская» или «немецкая» модель развития экологического туризма. Данная концепция подразумевает широкий спектр видов экологического туризма вне границ охраняемых территорий, начиная от агротуризма, заканчивая пикником на природе или путешествием на комфортабельном океанском лайнере. Как правило, путешествия носят выраженный познавательный или оздоровительный характер, сюда же относятся и

школьные походы, во время которых преподаватель или гид проводит беседы о природе.

Правительства отдельных стран способствуют развитию экологического туризма. Так, в Канаде и Белизе (Центральная Америка) созданы особые департаменты или консультационные советы по экологическому туризму при министерствах по туризму. Правительство Коста-Рики сделало развитие экологического туризма в стране ключевым вопросом своей партийной программы. Такие правительственные организации США, как «Агентство окружающей среды» и «Служба рыбы и дикой фауны», также занимаются разработкой программ по экологическому туризму.

Возможности и перспективы различных континентов и стран с позиции развития на их территории экологического туризма существенно различаются. Нужно отметить, что возникновение и развитие экологического туризма тесно связано с выделением охраняемых природных территорий, привлекательных с эстетической и рекреационной точек зрения. Именно охраняемые территории стали центрами экологического туризма во всем мире.

К примеру, США, отправляющие наибольшее в мире число туристов за границу, имеют также огромный внутренний рынок экологического туризма. Охраняемые природные территории США, занимающие более 10 % площади всей страны, становятся все более популярными как среди жителей страны, так и среди иностранных туристов. Это говорит о высокой степени популярности данного вида туризма. Из множества форм природно-ориентированного туризма американцы явно отдают предпочтение посещению национальных парков и других охраняемых территорий. По данным Службы рыбы и дичи США, одним из наиболее быстро растущих видов экологического туризма является наблюдение за птицами (birdwatching), только в Северной Америке экономические поступления от этой деятельности составляют 20 млрд долл. ежегодно. Материки Северной и Южной Америки, вероятно, являются одной из областей в мире, где экологический туризм развивается самыми быстрыми темпами. В Канаде путешествия в дикую природу составляют около одной четверти от общего объема внутреннего туризма. Низкая плотность населения этой страны и огромные незаселенные пространства создают прекрасные возможности для экологического туризма. За счет налогов от природного туризма правительство этой страны получает 1,7 млрд долл., это более чем в пять раз превышает те средства (300 млн долл.), которые ежегодно вкладываются в программы по охране дикой природы. Таким образом, экологический туризм в Канаде является серьезной

финансовой поддержкой для проведения природоохранных мероприятий.

В Центральной Америке количество национальных парков и заповедников выросло по сравнению с 1970 г. в восемь раз. На территории от Мексики до Панамы экопутешественники могут посетить более 350 охраняемых территорий. 27 % всей территории Коста-Рики входит в состав национальных парков и резерватов, доходы от туризма составляют основную статью дохода местного бюджета. Самое известное экопутешествие по Центральной Америке проходит по джунглям мексиканского полуострова Юкатан, Петену, горам Гватемалы, коралловым рифам и дождевым лесам Белиза. Дорога длиной 2400 км проходит по тем местам, где некогда существовала древняя империя Майя. В центре этой области находится биосферный заповедник ЮНЕСКО-Майя.

Другим крупным регионом, заинтересованным в развитии экологического туризма, являются европейские страны. Природа Европы за тысячелетия человеческой деятельности сильно видоизменилась. Большую роль в этом процессе сыграла высокая плотность населения, достигающая сегодня 150 чел./км<sup>2</sup>. Однако даже сегодня на территории Европы сохранились регионы, практически не тронутые хозяйственной деятельностью. Это главным образом бедные земли, непригодные для хозяйственного освоения. Такие территории сохранились в горах Центральной Европы, в тундрах Скандинавских стран, в засушливых районах Испании, лесных территориях Польши. Самые значительные территории нетронутой природы сохранились на севере Европы — в Исландии, Финляндии, Норвегии. Также среди крупнейших природных резервантов на севере Европы можно назвать Западно-Эстонский архипелаг, общая площадь которого составляет 4040 км<sup>2</sup>, и Шотландские горы, местами сохранившие участки нетронутого соснового леса.

Европа в силу ограниченности природных ресурсов, высокой плотности населения и экономической развитости является мировым поставщиком туристов, донором туристской индустрии, одновременно формируя спрос на экологические путешествия. В то же самое время, такие континенты, как Африка и Азия, напротив, активно формируют туристское предложение.

Африка признается экотуристским раем. Огромные территории, разнообразнейшие ландшафты от пустынь Сахары до дождевых лесов обширного бассейна реки Конго, богатейший животный и растительный мир, разноплеменное население, сохранившее вековые традиции

и обычаи, — все это предлагает экотуристам Африканский континент.

Другим регионом, представляющим широкое поле для организации экотуристских программ, является Азия. Особое разнообразие биоты, характерное для Азии, дополняется разнообразием азиатских культур, создавая чрезвычайную притягательность этой территории для экотуристов. Основными центрами экологического туризма в Азии можно назвать Гималаи, Непал, Тибет, резерваты Западного Китая, Монголию, Японские Альпы, множественные острова Таиланда.

В рамках программы Международного года экотуризма в первой половине 2002 г. прошла серия научно-практических конференций по всему миру и Международный саммит по экотуризму (Канада, г. Квебек, 2002), где были оглашены основные выводы прошедших конференций.

Анализируя международный опыт реализации проектов экологического туризма в различных регионах, можно выделить ряд проблем, связанных со спецификой этого вида туризма, и соответственно задачи, решение которых необходимо для его благоприятного развития.

1. Потребность в стратегическом планировании развития экологического туризма.

Развитие экологического туризма должно быть основано на долгосрочном стратегическом планировании. При разработке и реализации экотуристских программ необходимо активизировать международное сотрудничество между странами, особенно соседними государствами, используя трансграничные методы управления отраслью. Это позволит согласованно управлять экосистемами, находящимися на территории нескольких государств, и облегчит визовые процедуры, увеличив тем самым поток посетителей таких природных территорий. Также планированию подлежит процесс создания охраняемых территорий, их защиты и управления.

Финансирование мероприятий по планированию экологического туризма может осуществляться из средств различных фондов и общественных организаций, местных жителей, участвующих в управлении экологическим туризмом на своей территории, а также из доходов от экотуристской деятельности в регионе. Механизмы привлечения средств на развитие и планирование экологического туризма требуют дополнительной проработки.

Стратегия развития экологического туризма разрабатывается в непосредственной связи с такими областями общественной жизни, как экономика, политика, культура, образование, и является частью

общей стратегии развития туризма в целом, которая, в свою очередь, базируется на принципах глобального устойчивого развития.

2. Необходимость государственной поддержки предприятий, работающих в сфере экологического туризма.

Развитие экологического туризма во многом зависит от приоритетов государственной политики, во-первых, от того, насколько благоприятен политический и экономический климат для привлечения туристов и инвесторов, а во-вторых, от того, возможно ли вообще в данных условиях следовать принципам экологического туризма. Зачастую наблюдается нехватка законодательной базы для развития экологического туризма. Из-за специфики данного вида деятельности нормативных актов в области туризма и экологии бывает недостаточно. Необходимо совершенствовать нормативное обеспечение экологического туризма, в том числе и на международном уровне, чтобы инструкции на местах были основаны на международных руководящих принципах. Система взаимоотношений между органами местной власти, международными организациями, туроператорами и дирекцией охраняемых природных территорий требует адекватной нормативно-правовой основы.

Как показывает практика, в экологическом туризме в большей мере заняты малые и средние предприятия — наиболее уязвимые субъекты рыночных отношений — такие предприятия наиболее подходят для данной сферы, так как облегчают распределение дохода в пользу местных жителей. Государственная поддержка малым предприятиям просто необходима в вопросах налогообложения и финансирования; особенно на первоначальном этапе их деятельности, когда экономический эффект минимален и банковский ссудный механизм не работает. Также слишком дорогостоящ для небольших компаний процесс разработки новых маршрутов и подготовки турпродукта, а результат не защищен от использования конкурентами, поэтому предприятия в сфере экологического туризма остро нуждаются в отлаженных схемах финансирования разработки нового туристского продукта и защиты их авторского права на этот продукт.

3. Проблема учета и распределения экономического и социального эффекта от экотуристской деятельности.

Специфика экологического туризма состоит в его некоммерческой ориентации, что может несколько осложнить реализацию экотуристских проектов и инициатив на практике. Прибыль от налоговых и других поступлений видна только через несколько лет, а в короткий срок экономические выгоды экологического туризма не покрывают потребность в инвестициях в защиту окружающей среды. Зачастую

эффект от экологического туризма не всегда может удовлетворить потребности частных и государственных инвесторов.

Кроме того, экологический туризм в ряде случаев ограничивает развитие некоторых других отраслей хозяйства (добыча полезных ископаемых, лесозаготовки, сельское хозяйство и др.), сокращая количество рабочих мест в регионе и понижая уровень жизни местного населения. Необходимо развивать экологический туризм в сочетании с другими отраслями, не допуская узкой ориентации экономики страны на одну сферу деятельности.

Нередко экологические туры проигрывают в конкурентной борьбе за потребителя другим массовым видам туризма из-за высокой стоимости поездки. Дороговизна экологического путешествия вызвана объективными факторами, как то дополнительными затратами туроператора на специальное оборудование; обучение персонала, программы по уменьшению негативного воздействия туристов на природные территории и защите окружающей среды. Необходимо разработать механизмы уменьшения расходов туроператора за счет привлечения государства, средств специальных фондов и международных программ.

4. Потребность в механизмах, гарантирующих участие местных жителей в управлении развитием экологического туризма.

Требуют пристального внимания и дополнительной разработки механизмы обеспечения полноправного участия местных жителей и аборигенного населения в управлении экологическим туризмом на их территории. Возможны различные варианты решения этой проблемы от участия местных общин в туристских предприятиях на правах пайщиков до права местных общин наложить вето на развитие любых форм туристских посещений на близких к их поселениям территориях. В любом случае необходимо соблюдать один из принципов экологического туризма — повышение уровня жизни местного населения. Создание новых рабочих мест и улучшение инфраструктуры региона также относятся к положительным результатам развития экологического туризма.

5. Потребность в системах сертификации и контроля качества предоставляемых услуг в сфере экологического туризма.

Остаются нерешенными вопросы о системах стандартизации и сертификации в области экологического туризма. Актуальными дискуссионными моментами остаются проблема унификации стандартов различных стран и учета региональной специфики, дилемма обязательной и добровольной сертификации, дороговизна и сложность механизма прохождения сертификации для малых предприятий. Также

неоднозначны подходы к выделению критериев контроля за качеством экотуристского продукта, различающиеся с точек зрения потребителя, местного населения и защиты окружающей среды. Отдельной проблемой является большое количество различных знаков качества, отражающих экологическую чистоту продуктов и услуг, что вносит путаницу и дезинформирует потребителя.

Примером решения этой проблемы может служить объединенная европейская инициатива по продвижению знаков экологического качества и устойчивого туризма под названием VISIT. VISIT объединяет 10 наиболее распространенных в Европе систем контроля качества. В рамках новой программы были выделены и разработаны основные стандарты, критерии и процедуры проверки этих систем. Эти стандарты позволяют идентифицировать те знаки качества, которые гарантируют чистоту окружающей среды в заверенных ими гостиницах, туристских лагерях, пляжах и акваториях. В 2004 г. VISIT принят как Европейский орган аккредитации для систем сертификации экологической чистоты в туризме.

#### 6. Недостаточная развитость информационной среды.

Наблюдается острая нехватка информации о возможностях различных регионов в плане экологического туризма, режимах заповедных территорий, специальной литературы по организации и управлению экологическим туризмом. С другой стороны, для туристских предприятий в области экологического туризма остается закрытой информация о возможных способах финансирования их проектов и инициатив, о международных программах и двусторонних соглашениях по поддержке предпринимателей, в данной сфере деятельности, образовательных программах по повышению квалификации работников отрасли.

Большая роль в решении этой проблемы отводится всемирной компьютерной сети как общедоступному и универсальному ресурсу.

#### 7. Потребность в программах образования и повышения квалификации работников сферы экологического туризма.

В образовательных программах остро нуждаются не только гиды и операторы экологического туризма, но и управленческий аппарат организаций и ведомств, органов, осуществляющих планирование экологического туризма, дирекции охраняемых природных территорий, а также аборигенное население, недостаточно осознающее ценность и ранимость природных ресурсов своей местности.

Экологическое просвещение должно быть включено в общеобразовательные программы и являться неотъемлемой частью мероприятий по формированию экологической культуры общества. При таких

условиях станет возможным развивать экологический туризм в соответствии с его принципами, гарантирующими максимизацию положительного эффекта.

8. Уменьшение негативного воздействия туристских посещений на природные территории.

Любой туризм, даже экологический, опасен для ранимых биотопов, поэтому необходимо рационально планировать и управлять туристскими посещениями природных территорий. Существует ряд методов управления туристскими посещениями, уменьшающий их негативный эффект:

- зонирование территорий по интенсивности турпотока с сохранением полностью закрытых участков;
- строго маршрутизированное движение туристов с созданием экологических троп, стоянок, обзорных площадок;
- определение и соблюдение норм рекреационной нагрузки на территорию;
- управление интенсивностью турпотока.

Естественным рычагом регулирования количества туристов выступает относительно высокая стоимость экологического путешествия и неразвитость туристской инфраструктуры во многих местах, привлекательных для экотуристов.

Отдельной проблемой является экологически чистый транспорт и пути сообщения, отвечающие требованиям экологической безопасности.

Кроме того, нуждаются в дополнительной разработке механизмы и методы стимулирования природоохранной деятельности, в том числе отчислений на предотвращение и преодоление негативных влияний туристских посещений на природные территории.

Таким образом, можно выделить некоторые существенные тенденции развития экологического туризма в мире:

- на мировом туристском рынке наблюдается растущий спрос на экологические путешествия, по прогнозам экспертов, данная тенденция сохранится и в будущем;
- основными причинами увеличения спроса на экологический туризм являются общий рост объемов туризма, ухудшение экологической обстановки в мире и повышение внимания к проблемам сохранения окружающей среды, возрастание популярности путешествий по специальным интересам;
- основными регионами, генерирующими спрос на экологический туризм на мировом рынке, выступают Западная Европа и Северная Америка;



- наиболее посещаемые экологическими туристами территории находятся в развивающихся странах Латинской Америки, Азии, Африки, а также Австралии и Океании;
- наиболее ценными ресурсами для организации экологического туризма обладают охраняемые природные территории, возрастает популярность национальных и тематических парков среди экотуристов;
- признается необходимость тщательного планирования и управления экологическим туризмом во избежание негативных влияний на природные территории.

Несмотря на существующие трудности и проблемы, тормозящие развитие экологического туризма в некоторых районах, данный сектор туристского рынка признается весьма перспективным с позиций устойчивого развития туристской отрасли.

Для России экологический туризм — достаточно новое явление, и до недавнего времени в России не было четкого понимания, в чем отличие этого вида туризма от остальных. Но за последние два-три года была проведена очень активная работа в этом направлении. В разных регионах России выполнено несколько проектов по развитию экологического туризма на средства международных благотворительных организаций — Всемирного фонда дикой природы (World Wide Fund for Nature — WWF), Американского агентства международного развития (US Agency for International Development — USAID), Института устойчивых сообществ (ISC) и т. д.

В настоящее время Россия находится на 13-м месте в Европе по популярности у туристов. Однако эксперты WTO не исключают, что при правильной организации работы индустрии туризма уже к 2020 г. Россия может подняться на 5-е место, пропустив вперед лишь Францию, Испанию, Великобританию и Италию.

В России ввиду низкой покупательной способности населения, а также долговременной изоляции населения от возможностей отдыха за границей сохраняется большой спрос на дешевый отдых у моря. Спрос на российском туристском рынке обладает высокой степенью эластичности по цене. Стабильно высоким спросом пользуются направления массового пляжного туризма, где ведущие туроператоры соревнуются в выгодности ценового предложения при высоком уровне комфорта и набора услуг. Лишь 6,2 % занятых в РФ составляют руководители и топ-менеджеры, являющиеся основными покупателями дорогих видов туризма: круизного, индивидуального и делового.

Кроме того, в отличие от развитых стран, пенсионеры России в большинстве своем не являются платежеспособными потребителями

туристских услуг. Среди этой группы популярен отдых в санаторно-курортных учреждениях за счет средств социального фонда и других организаций.

Урбанизация в РФ существенно отличается от ситуации в развитых странах и характеризуется высокой связью городского населения с сельской местностью, где у многих горожан проживают родственники или имеются собственные дачные участки. Более половины населения нашей страны предпочитает проводить отпуск на даче. Для этого сектора характерны короткие, 1—2-дневные поездки в ближайшие районы с целью развлечения и знакомства с местными достопримечательностями.

Наконец, уровень экологической культуры населения России довольно низок по сравнению с развитыми странами Запада. На современном этапе становления рыночных отношений в общественном сознании преобладают меркантильные стимулы, определяющие приоритеты управленческой политики. Все эти доводы значительно уменьшают внутренний российский спрос на экологический туризм. Таким образом, становится понятно, почему первые предложения в области экологического туризма появились в сфере въездного туризма.

В список мирового наследия ЮНЕСКО входит пять российских природных объектов: девственные леса Коми, озеро Байкал, вулканы Камчатки, золотые Алтайские горы, Западный Кавказ. В этих регионах именно экологический туризм может помочь охране природы, росту занятости населения и социально-экономическому развитию. Помимо этого, в России достаточно и других привлекательных для экологического туризма уголков.

Большие возможности открываются для экологического туризма на северо-западе России — в Карелии, Архангельской и Мурманской областях. Карелию часто называют «легкими Европы». Более половины ее территории занимают леса, еще примерно четверть — озера и реки. В национальный парк «Водлозерский» — самый большой в Европе — помимо экотуристов стремятся попасть также любители водного, пешего, научно-познавательного и приключенческого туризма. В «озерном крае», как часто называют Карелию, большинство рек представляет собой озерно-речные системы. Охта — это 15 озер, соединенных между собой короткими порожистыми протоками. На юге Карелии расположен самый большой в Европе равнинный водопад Кивач высотой около 10 м. Удивителен Валаамский архипелаг в крупнейшем в Европе Ладожском озере: суровая северная природа, скалистые берега, поросшие хвойными лесами, живописные заливы. В Ар-

хангельской и Мурманской областях активно развивается сельский туризм, который предполагает размещение в крестьянской избе или ее рыбацком аналоге — «тоне». Туристам предлагают купание в озерах и реках, рыбную ловлю, сбор ягод, настоящую русскую баньку и душистую уху.

В Центральной России также расположено немало привлекательных для экотуристов мест. Это, например, Центральный лесной государственный биосферный заповедник, расположенный на западе Тверской области — у Валдайской возвышенности. Он уникален еловыми лесами, равных которым нет в Европе — им уже 500 лет. В них сохранилось немало уголков дикой природы, населенных типичными обитателями российских лесов: бурый медведь, волк, лось, заяц-беляк, речной бобр, лесная куница. В этих местах можно сделать уникальные фотоснимки диких зверей.

Популярным местом экотуризма в центральной части России является озеро Селигер. Здесь водится около 30 видов рыб, и в частности судак, некоторые экземпляры которого достигают 7—8 кг. Местность в низовьях Оки, называемая Мещерой, уникальна сочетанием на одной территории флоры четырех географических зон — тайги, широколиственных лесов, лесостепи и степи. В этих заповедных местах сохраняют зубров и разводят в единственном в мире питомнике белых журавлей-стерхов. В Переславском парке (Ярославская область) существует дендрарий, где помимо 700 местных видов произрастает множество растений со всего света.

Калининградская область — самая западная часть России. Здесь расположен национальный парк Куршская коса. Это узкая полоска суши, отделяющая Куршский залив от Балтийского моря. Ее песчаные дюны достигают 60-метровой высоты. Над косой проходит миграционный путь около 150 видов птиц. Любителей сельского туризма ждут многочисленные сельские усадьбы, где на стол подаются только экологически чистые продукты и достаточно деревенских развлечений.

Юг России давно освоен экотуристами. В Астраханском биосферном государственном заповеднике охраняется около 20 видов редких и исчезающих растений, среди них дикie ирисы и тюльпаны, лотос орехоносный, а также 23 вида птиц из 270 распространенных в этой области. Здесь можно наблюдать несколько видов пушных зверей — лисицу, енотовидную собаку, горностая, ондатру, американскую норку, степного хоря и др. На три вида копытных — кабана, благородного оленя, сайгака, а также некоторые виды водоплавающих птиц в установленные сроки разрешена охота.

Уникальны и природные богатства Северного Кавказа, который представляет собой самую высокую горную цепь России с пятью пиками выше 5 тыс. м над уровнем моря, самые известные — Эльбрус и Казбек. Здесь расположены четыре заповедника и два национальных парка, сохраняющие для наших потомков сотни небесно-голубых ледниковых озер, горные реки со звенящими водопадами, цветущие альпийские луга, живописные ущелья. Самый популярный из них — Тебердинский заповедник, где расположен известный туристический и горнолыжный центр Домбай. На черноморском побережье Северного Кавказа встречаются влажные субтропики, а в горах и долинах немало растений, животных и птиц, которых нет больше нигде в мире (так наз. эндемики). Краснодарский край известен своим живописнейшим Гуамским ущельем, несколькими сотнями звонких водопадов, ниспадающих, в частности, в Гуапсинском районе и т. д.

В южной и центральной частях Сибири местами паломничества экотуристов стали Горный Алтай, Горная Шория и Кузнецкий Ала-тау. Горы, скалы, хвойные леса, поляны, покрытые ярким ковром полевых цветов, полупустынные степи, спящие озера и бурные горные реки поражают своей первозданностью. Здесь возможны все виды активного туризма. На юге Сибири — в южной части Красноярского края и Иркутской области, в Хакасии и Туве и западной части Бурятии высятся Западные и Восточные Саяны. Их достопримечательностями считается «Саянский коридор» на реке Енисей, водопады на Дототе и Хамсаре, потухшие вулканы на востоке Тувы и множество озер Тоджинской котловины.

Байкал, главный центр туризма Сибири, славится своими сказочными ландшафтами, поразительными даже для экотуристов. Здесь соседствуют тайга и полупустыня, тундра и каменная степь. Более половины из 2,5 тыс. местных видов животных и растений — эндемики, т. е. не растут больше нигде в мире. На Байкале действует 3 заповедника и 2 национальных парка, в которых обитают бурый медведь, росомаха, сибирская косуля, горностаи, соболь, снежный баран. Озеру Байкал 25 млн лет. Это самое глубокое озеро планеты, резервуар пятой части мировых запасов пресной воды. Многие реки миллионы лет наполняют Байкал, а вытекает из него только Ангара. Круизы по озеру на катере или яхте, посещение пещер, пешие походы, рыбная ловля, сплав на байдарках или плотах — Байкал может предложить экотуристам многое.

Дальний Восток — Приморский и Хабаровский края — нетронутые цивилизацией лесные массивы, живописные реки и горные отроги, дикие звери и редчайшие растения. Только здесь растут реликто-

вый тис и амурский бархат, золотой корень женьшень и бесценная аралия, встречаются в одном месте хвойные деревья севера и лианы юга, а в глубине таежных рек царствует сибирский лосось таймень. Здесь обитает известный всему миру сибирский тигр — в Сихотэ-Алиньском природном биосферном заповеднике. Много чудесных мест и удивительных встреч с природой ожидает туристов на острове Сахалин. На Курильских островах находятся самый красивый вулкан мира Тятя, прекрасные озера Кипящее и Холодное, действующий вулкан Менделеева и горячие источники, температура которых достигает 90 °С. Камчатка привлекает туристов со всего мира. Здесь расположены 28 действующих вулканов, горячие и холодные минеральные источники. В этом регионе всегда посещают и Долину гейзеров, одну из нескольких в мире.

Туристские компании, приглашающие иностранных гостей посетить заповедники в самых разных регионах России, появились сразу после «перестройки». Надо отметить, что уже тогда они предлагали своим клиентам то, что сегодня принято называть термином «экологические туры». А не так давно — в 2001 г. в России была создана Российская ассоциация экологического туризма, цель которой — объединить усилия всех фирм и организаций, занимающихся экологическим туризмом.

Процесс развития экологического туризма идет умеренными темпами, увеличивается количество музеев и визит-центров на территории заповедников, организуются новые экологические тропы, с каждым годом растет туристский поток.

На сегодняшний день в России существует лишь несколько турфирм, которые работают исключительно в сфере экологического туризма. В Москве действует Фонд развития экотуризма «Дерсу Узала». В сферу его деятельности входит разработка экологических туров в тесном сотрудничестве с работниками охраняемых территорий. Они проходят в буферных зонах заповедников Дальнего Востока и Саяно-Алтайского региона. «Орнитологический тур», поездка «В царство амурского тигра», наблюдение за природой в туре «Вулканы и медведи Камчатки», изучение флоры во время путешествия «Лекарственные и пищевые растения Саян» — это лишь немного из того, что предлагает «Дерсу Узала».

Цены на такие туры продолжительностью от одной до трех недель довольно высоки. Проживание может быть организовано в гостинице, домике или палатке в зависимости от материальных возможностей клиента и программы. Для тех, кто не хочет отправляться так далеко, разработаны туры выходного дня в Центральный лесной заповедник, район Звенигорода, на реку Угру и др.

Многие фирмы, не занимающиеся специально экологическим туризмом, включают в туристские программы экскурсии в национальные парки и заповедники, где желающие за несколько часов могут пройти по специально разработанному экотуристскому маршруту и познакомиться с природными и культурными памятниками той или иной местности. К примеру, посещение парка «Русский Север» входит в программу двухдневных туров в Кирилло-Белозерский край Вологодской области. Туристы поднимаются на гору Маура, являющуюся природным памятником парка. На ее склонах цветет более 20 видов северных орхидей. С вершины горы можно полюбоваться на знаменитый Кирилло-Белозерский монастырь.

Посетителей Смоленска ждет экологическая тропа в парке «Смоленское Поозерье», где под охрану взяты последние фрагменты нетронутых широколиственных лесов и девственных сосновых боров. Недалеко от Костромы в деревне Сумарокове Красносельского района расположена лосиная ферма, являющаяся уникальным природным заповедником, где можно понаблюдать за этими животными и даже их покормить.

Конечно, экологический туризм в России только начинает развиваться, но уже есть все основания полагать, что это направление станет в будущем не менее популярным, чем во всем цивилизованном мире. Подтверждением этому может служить тот факт, что в международной выставке «Отдых 2000» впервые в качестве экспонентов приняли участие национальные парки «Себережский» и «Таганайский».

Особая роль в продвижении экологического туризма в России принадлежит Всемирному фонду дикой природы (WWF). В рамках международной программы «Живая планета» специалисты фонда определили более 200 экологических регионов планеты, которые являются наиболее важными для сохранения дикой природы Земли. На территории России было выделено 16 таких экорегионов. Первые работы Фонда были начаты в 1994 г. на Дальнем Востоке. С 1996 г. WWF работает в Центральной Азии, с 1998 г. ведутся работы в Алтай-Саянском регионе, с 1999 г. — на Урале. Продолжение работ планируется на Кавказе и в Даурских степях [41].

В настоящее время Российское представительство Фонда работает в 6 из 16 экорегионов России: ведется работа по 100 проектам в 40 регионах. Общая сумма вложенных средств достигла 17 млн долл.

За последние годы различными зарубежными организациями был профинансирован целый ряд проектов, среди которых — проекты Американского агентства международного развития (USAID), серия проектов Института устойчивых сообществ (ISC) по распростране-

нию положительного опыта на территории Хабаровского края, Амурской области, Алтай-Саянского экорегиона и Северного Кавказа. На Русском Севере и в Карелии большую роль в развитии экологического туризма сыграли проекты TACIS и WWF. На Байкале получил развитие проект по формированию системы гостевых домов местных жителей, опыт которого сейчас начинает широко тиражироваться по всей стране (проект ISC, USAID). На Камчатке проекты по развитию экологического туризма финансировались Программой по развитию ООН (UNDP).

По мнению А.В. Дроздова [11], экологический туризм в настоящее время пользуется спросом, что проявляется:

- в увеличении количества небольших фирм, специализирующихся на экологическом туризме;
- расширении спектра предложений от крупных туроператоров по программам так называемого активного отдыха как внутри страны, так и за рубежом;
- возрастающей активности туристских предприятий в регионах, в том числе в тех, где прежде экологический туризм не имел широкого развития (например, в Поволжье), а также там, где создаются новые охраняемые природные территории (например, национальные парки «Смоленское Поозерье», «Угра»).

В целом природа России предоставляет большие потенциальные возможности для развития экологического туризма — разнообразие, уникальность, привлекательность и обширность российских ландшафтов, еще не охваченных процессами урбанизации, интенсивным сельскохозяйственным производством. Сохранились в России и районы с традиционными формами хозяйства, представляющие большую эколого-культурную ценность. Таких районов еще немало на севере страны, в Сибири, в горах.

Для развития экологического туризма в России есть все условия. Тверская область названа ЮНЕСКО самым экологически чистым регионом Европы. Популярное пока больше среди россиян место отдыха — озеро Селигер, по мнению экспертов, потребует минимальных вложений для привлечения иностранных гостей и быстро окупится. В авангарде экологического туризма в России — Калининградская область, разработавшая программу сельского туризма [24].

Социальный потенциал российского экологического туризма также можно считать достаточно значительным, поскольку в России, как ни в одной иной стране, широко были развиты самостоятельный и спортивный туризм, отчасти адекватные приключенческому туризму, так развитому на Западе. Достаточно сказать, что в 80-е годы в этих

видах туризма участвовало около 20 млн человек, среди которых преобладали молодежь (школьники, студенты) и другие группы населения с относительно низким уровнем дохода. Разумеется, самостоятельные туристы и туристы-спортсмены не были движимы собственно экологическими целями, но многие из них любили и берегли природу, хотя массовый самостоятельный и спортивный туризм нередко причинял уязвимым экосистемам значительный ущерб.

Существующая региональная структура экологического туризма России в настоящее время формируется пятью основными группами факторов:

- размещением особо охраняемых территорий, в первую очередь заповедников и национальных парков, при этом национальные парки пока еще оказываются недостаточно значимыми объектами вследствие их молодости и, как правило, плохой инфраструктурной обеспеченности;
- разнообразием и привлекательностью экосистем и ландшафтов регионов, а также их экологической и биоклиматической благоприятностью;
- удаленностью от центров расселения, чем определяется стоимость поездки;
- транспортной доступностью и инфраструктурной обеспеченностью;
- известностью и популярностью регионов и маршрутов; по этим параметрам существенно различаются группы регионов, популярные у «самостоятельных» туристов, и регионов, известных клиентам через рекламу в массмедиа.

Следует, однако, иметь в виду, что, несмотря на обширность неосвоенных или слабо освоенных пространств, состояние окружающей среды на территории России в целом далеко от благополучного, в том числе и вне крупнейших индустриальных центров. Эта ситуация обусловлена отсталыми технологиями как в промышленности, так и в сельском и лесном хозяйстве, слабым контролем за компаниями-монополистами, добывающими сырье, как правило, в удаленных районах, а также правовым нигилизмом:

Одним из ограничений для развития туризма, в том числе экологического, является высокая чувствительность многих экосистем России к антропогенным воздействиям, их хрупкость, причем как раз в районах, привлекаемых нетронутой природой или традиционными формами хозяйства.

В небольших объемах в России представлены практически все формы экологического туризма. Наиболее массовой из этих форм яв-



ляются однодневные экскурсии экологической ориентации, совершаемые либо жителями городов, либо туристами, находящимися на курортах и в других местах отдыха. Судить об этом позволяют сведения о посещаемости национальных парков Российской Федерации. Девять национальных парков, расположенные вблизи крупных городов, в середине 1990-х годов принимали за год суммарно около 1,5 млн человек. Все остальные парки, удаленные от крупных городов, за год посещали от 80 до 100 тыс. человек. Очевидно, именно эти последние цифры могут свидетельствовать о приблизительной величине потока туристов, отдающих предпочтение экологическому туризму. При этом многие из программ посещения национальных парков и заповедников, планируемые как экологические туры, нередко имеют изъяны и промахи. Туристов, например, часто доставляют к месту проведения маршрутов вертолетами или лодками с бензиновыми моторами, пугающими животных и загрязняющими водоемы.

Немногие программы предусматривают активное вовлечение туристов в природоохранную деятельность. Только некоторые из национальных парков имеют специальные экологические лагеря для детей. В целом образовательный аспект в российском экологическом туризме развит довольно слабо. Зачастую экскурсия или тур имеют целью лишь демонстрацию достопримечательностей и красот природы, а не исследование экологических проблем.

Первый российский Фестиваль экологического туризма, собравший более двухсот участников, прошел в 2002 г. в Карелии в одном из красивейших и крупнейших в нашей стране национальных парков «Водлозерский», который давно и успешно занимается развитием этого вида туризма на своей территории. В большей мере он стал возможен благодаря поддержке проекта ROLL Института устойчивых сообществ и Международного агентства развития. Участники фестиваля жили в уникальной экотуристской деревне Варишпельда, где воссоздана атмосфера и уклад старинного русского северного поселения, последовательно возрождаются фермерское хозяйство и традиционные ремесла. Туристы становятся здесь не только созерцателями, но и активными участниками местной жизни<sup>1</sup> [124].

Как показал анализ мировых тенденций развития экологического туризма, этот вид туризма имеет большие перспективы роста на фоне общего подъема отрасли. Однако не все современные мировые тенденции развития туристского спроса в мире находят свое отражение в

<sup>1</sup> Шаров В. Ответственное путешествие в природу // Экология. 2002. № 2967. С. 24—29.

России. Основной причиной такого положения является тот факт, что тенденции мирового туризма формируют развитые страны, в то время как Россия в туристском аспекте больше тяготеет к группе стран с переходной экономикой.

Россия с ее богатейшими природным и культурным наследием, региональным разнообразием, богатыми традициями природоохранной деятельности в предстоящем тысячелетии сможет стать одной из наиболее привлекательных стран мира, реализующей стратегию развития экологического туризма.

В целом Российская Федерация обладает рядом преимуществ перед другими странами для развития экологического туризма:

- разнообразие природных зон, ландшафтов;
- природный и культурный потенциал территорий;
- относительно низкая плотность населения;
- уникальная сеть особо охраняемых природных территорий;
- накопленная база данных фундаментальных и прикладных наук в сфере экологии, охраны природы и рационального природопользования;
- наличие в регионах большого количества образованного населения, не занятого в производственной сфере;
- наличие спроса на экологические туры в свете высвобождения потенциальных потребителей, участвовавших некогда в движении самодельного туризма.

Эффективность развития экологического туризма в России затрудняется рядом проблем общероссийского характера:

- неразвитостью экономики и политической нестабильностью, неблагополучной криминальной ситуацией и как следствие — негативным имиджем страны в глазах иностранных туристов;
- несовершенством законодательства, визовой политики, налоговой системы, правил землепользования, что отпугивает потенциальных инвесторов;
- отсутствием общероссийской стратегии и планов развития экологического туризма.

Таким образом, развитие экологического туризма не получает пока достаточного внимания ни со стороны государства, ни со стороны коммерческих структур.

Имеются и частные проблемы, специфичные для данного вида деятельности, а именно:

- не налажены механизмы определения допустимых рекреационных нагрузок на территорию;

- недостаточное развитие и низкая комфортность туристской инфраструктуры;
- скудное информационное обеспечение экологических туров, отсутствие специализированной информации о природных территориях и их потенциале для развития экологического туризма;
- недостаток методических рекомендаций, а также отсутствие у российского персонала опыта и знаний в области организации экологических туров;
- несовершенство системы ценообразования, резкие колебания в ценовом предложении различных турфирм на схожий турпродукт;
- отсутствие структур, способных организовать и координировать развитие экологического туризма в различных регионах РФ;
- недостаток средств на рекламную политику, маркетинговые исследования, качественные информационные материалы;
- не проработаны механизмы, позволяющие направлять часть финансовых поступлений от экологического туризма на нужды местных жителей и природоохранные мероприятия.

Специфика экологического туризма накладывает дополнительные ограничения и обязывает туроператоров при разработке турпродукта обеспечить выполнение базовых принципов экологического туризма. Только в этом случае туристский продукт будет отвечать международным требованиям к экологическим путешествиям.

Необходимость сочетания собственных коммерческих интересов туроператора с интересами других участников на практике приводит к возникновению целого ряда проблемных ситуаций. Тем более острый характер приобретает столкновение интересов различных групп участников, когда политика управления развитием экологического туризма должна сочетать порой диаметрально противоположные цели коммерческих, некоммерческих организаций и частных лиц.

Рассмотрим подробнее проблемы, возникающие при реализации экотуристских проектов у различных групп участников.

В ходе диссертационного исследования был выявлен ряд проблем, тормозящих развитие экологического туризма в России. Все выявленные проблемы были разбиты на пять групп в соответствии с субъектами рынка экологического туризма, для которых эти проблемы стоят наиболее остро (табл. 5.4).

Вышеозначенные группы являются не единственными, но наиболее заинтересованными участниками рынка экологического туризма. Поэтому, отбрасывая влияние экологического туризма на развитие других отраслей экономики в целом (транспортной, добывающей,

**Таблица 5.4. Проблемы, препятствующие развитию экологического туризма в Российской Федерации**

Группа проблем	Содержание проблем
<p><b>1-я группа</b> — проблемы, стоящие перед <i>потребителями</i> экологических туров, т. е. перед туристами</p>	<p>1.1. Нехватка информации о специфических особенностях экологического туризма.            1.2. Нехватка информации о местах возможного посещения экотуристами, слабая рекламная кампания экологических путешествий по России.            1.3. Дороговизна экологических туров для российского потребителя.            1.4. Низкий уровень сервиса и комфортности экологических путешествий.            1.5. Отсутствие гарантий безопасности туриста на маршруте</p>
<p><b>2-я группа</b> — проблемы, стоящие перед <i>туристскими организациями</i>, предоставляющими как отдельные туристские услуги, так и комплексный экологический турпродукт на рынок</p>	<p>2.1. Низкий спрос на экологические путешествия среди российских туристов.            2.2. Сложность организаций экотуристского продукта.            2.3. Нехватка квалифицированного персонала для планирования и осуществления экотуристской деятельности.            2.4. Незрелость туристской инфраструктуры.            2.5. Несоответствие транспортной составляющей тура требованиям экологической чистоты.            2.6. Незащищенность разработанных туристских программ от использования их другими туроператорами</p>
<p><b>3-я группа</b> — проблемы, стоящие перед <i>природоохранными организациями</i> в связи с развитием экологического туризма на подотчетной им территории</p>	<p>3.1. Необходимость дополнительных затрат в связи с развитием экологического туризма на природной территории.            3.2. Разработка и внедрение системы контроля негативного воздействия туристских посещений на природную территорию.            3.3. Разработка и внедрение системы минимизации негативного влияния туризма на природную территорию.            3.4. Расширение спектра обязанностей научных сотрудников без ущерба их основной деятельности.            3.5. Разработка и проведение мероприятий, компенсирующих негативное влияние туризма на природную территорию.</p>

Окончание табл. 5.4

Группа проблем	Содержание проблем
	<p>3.6. Обеспечение безопасности туристов.</p> <p>3.7. Неопределенность экономического механизма отчислений на защиту природы</p>
<p>4-я группа — проблемы, требующие решения со стороны <i>местных органов государственного и муниципального управления</i></p>	<p>4.1. Обеспечение развития туристской инфраструктуры.</p> <p>4.2. Информационное обеспечение развития туризма в регионе.</p> <p>4.3. Обеспечение правопорядка и безопасности пребывания туристов в регионе.</p> <p>4.4. Контроль сбалансированного распределения поступлений от экологического туризма на нужды охраны природы, улучшение благосостояния местных жителей и развитие туристской инфраструктуры.</p> <p>4.5. Совершенствование законодательной базы в сфере экологического туризма</p>
<p>5-я группа — проблемы, стоящие перед <i>местными жителями</i> тех районов, где планируется развивать экологический туризм</p>	<p>5.1. Разработка и внедрение механизмов участия местных жителей в проектах экологического туризма.</p> <p>5.2. Закрепление в законодательном порядке права местного населения наложить вето на развитие экологического туризма в их районе.</p> <p>5.3. Сохранение самобытности культуры и традиций местных жителей в условиях растущего турпотока.</p> <p>5.4. Сохранение традиционных способов ведения хозяйства на территориях, где планируется развивать экологический туризм.</p> <p>5.5. Гарантия повышения благосостояния местных жителей за счет развития экологического туризма в их регионе.</p> <p>5.6. Повышение экологической культуры населения.</p> <p>5.7. Обеспечение местных жителей правдивой информацией о реальных перспективах развития экологического туризма в данном регионе и их роли в этом процессе</p>

лесной, культуры и здравоохранения), в рамках данной работы будут рассмотрены проблемы, касающиеся наиболее крупных групп непосредственных участников рынка экологического туризма.

При этом следует заметить, что речь пойдет о внутреннем и въездном рынке экологического туризма в Российской Федерации.

Проблемы, стоящие перед потребителями экологического турпродукта, во многом являются общими для внутреннего туристского рынка России и продиктованы низкой покупательной способностью значительной части россиян, слабым развитием туристской инфраструктуры и сложившимся негативным имиджем политически нестабильной страны в глазах иностранцев. Однако здесь прослеживается и некоторая специфика, присущая данному виду туризма. Например, высокая цена тура обусловлена малочисленностью туристских групп и дополнительными затратами на природоохранные мероприятия. Повышенные требования к обеспечению безопасности туристов на маршруте вызваны использованием различных видов активного передвижения (пешая ходьба, велосипедные гонки, сплав по рекам, альпинизм и т. д.), продолжительным нахождением туристов вдали от цивилизации или возможностью встречи с дикими животными. Данная группа проблем снижает спрос на экологические туры, создавая неблагоприятную конкурентную позицию для туристских организаций.

Говоря о низком спросе на экологические туры, не нужно забывать о том, что такой спрос во многом порожден скудным предложением и отсутствием информационной поддержки экологического туризма. О количестве потенциальных потребителей можно лишь догадываться исходя из мировых прогнозов развития данного сектора и высвободившегося количества самостоятельных туристов, членов некогда многочисленных туристских клубов, по ряду причин не имеющих возможности путешествовать самостоятельно, как раньше. Одной из причин, снижающих спрос на экологические туры, является низкая экологическая культура общества. Большинство россиян не слишком сильно обеспокоены проблемой защиты окружающей среды из-за актуальности и тяжести экономических проблем, ежедневно встающих перед ними. Здесь выходом для туроператора может служить ставка в маркетинговой компании не на защиту окружающей среды, а на познавательный компонент и возможность поправить здоровье и восстановить силы на природе.

Немалой проблемой для российских турфирм является сложность в организации экологических туров, связанная с новизной направления, неналаженностью связей с местными администрациями и при-

родоохранными организациями, а также с отсутствием доступных методов расчета рекреационной нагрузки на природную территорию и планирования природоохранных мероприятий. Таким образом, туристским предприятиям для правильной разработки плана развития экологического туризма на перспективу, который мог бы гарантировать минимальное негативное воздействие туристских посещений на окружающую среду, необходимо привлекать квалифицированных специалистов из области естествознания либо держать такого специалиста в штате. Для туристского предприятия в современных условиях это непозволительная роскошь.

Кроме того, обнаруживается острая нехватка квалифицированного персонала для работы с туристами на местах. Существующие варианты решения этой проблемы нельзя назвать идеальными. Например, учитывая познавательную компоненту экологического тура, разумно привлечь ученого в данной области (биолога, зоолога, геолога, этнолога и т. д.) для выполнения функций гида. Однако отнюдь не каждый специалист имеет достаточный уровень физической подготовки и навыков путешествия в природе. И наоборот, спортивный инструктор не всегда в состоянии дать туристам квалифицированную информацию по предмету экскурсии. Содержание двойного набора сопровождающих ощутимо увеличит и без того немалую стоимость турпакета. Логично было бы привлекать местных жителей к сопровождению туристских групп, что зачастую и делается, но и тут турфирма несет дополнительные расходы на обучение персонала работе с туристами.

Несмотря на принятое мнение о простоте организации экологического туризма, этот вид туризма, будучи относительно терпимым к невысокому уровню сервиса и комфорта, предъявляет дополнительные требования к туристской инфраструктуре, а именно: использование экотехнологий на туристских предприятиях, пользование экологически чистыми видами транспорта на маршруте, оборудование экологических троп, стоянок, кострищ, наблюдательных вышек и т. д. Все это обуславливает особые требования к туристской инфраструктуре.

Положим, турфирма преодолела вышеозначенные трудности, разработала уникальный турпакет и вышла с ним на рынок. Ничто не помешает фирме-конкуренту разведать механизм организации тура, воспользоваться уже налаженными каналами сотрудничества, пользуясь небольшой загрузкой маршрута, параллельно нанять тот же обслуживающий персонал и выйти на рынок с аналогичным продуктом. Не неся дополнительных затрат, конкурент выиграет в цене и прине-

сет убыток фирме-первопроходцу. Здесь сказывается недостаток правовой защиты собственности на разработанный продукт.

При разработке экологического путешествия большую роль играет то, как сложатся отношения между администрацией природных территорий и туроператором.

Перед администрациями природных территорий, которые планируют развивать экологический туризм, стоит немало задач, часть из которых означена выше. С одной стороны, туристские посещения могут явиться дополнительным источником доходов, а с другой стороны, важно минимизировать их негативное влияние на природу. Кроме того, на первом этапе немалой проблемой будет поиск спонсоров для создания туристской инфраструктуры и согласование повышенных нагрузок, которые лягут на персонал природной территории.

Источниками дохода от туризма на природных территориях может стать продажа входных билетов, предоставление лицензий турфирмам для осуществления туристской деятельности на природной территории, сбор с предприятий туристской инфраструктуры, отчисление от продажи фото-, видео- и сувенирной продукции, проката инвентаря и снаряжения, проведения конференций, семинаров и лекций и т. д.

Легко заметить, что тематика вышеозначенных проблем перекликается. Проанализируем основные темы проблемных вопросов, стоящих перед каждым из субъектов рынка экологического туризма.

Наиболее часто встречается тема нехватки информации, затем проблемы, связанные с недостатками правовой базы вопроса, проблемы охраны окружающей среды и неразвитости инфраструктуры.

Тот факт, что наиболее часто встречаются темы недостатка информации и правового регулирования, говорит о новизне данного явления для российской туристской отрасли. Естественно, что в России нет пока адекватной информационной среды и нормативно-правовой базы в сфере экологического туризма. Проблемы, тематика которых касается вопросов охраны природы и уровня развития туристской инфраструктуры, порождаются спецификой данного вида туризма, а именно, глубинным противоречием между потребительским стремлением к комфорту, сервису и природоохранными задачами.

Достижение баланса между потреблением и сохранением окружающей среды в ее первоначальном состоянии является центральным звеном философии устойчивого развития и лежит краеугольным камнем в фундаменте концепции экологического туризма.

Остальные проблемы касаются механизмов организации данного вида деятельности и носят скорее прикладной, хозяйственный характер, решение которых возможно на уровне туристского предприятия.



Таблица 5.5. Тематика проблем развития экологического туризма в Российской Федерации

Тематика проблемы	Проблема
Информация	<p>Нехватка информации о специфике экологического туризма и его отличии от других видов туризма.</p> <p>Нехватка информации о местах возможного посещения экотуристами, слабая рекламная кампания экологических путешественников по России.</p> <p>Информационное обеспечение развития туризма в регионе.</p> <p>Разработка и внедрение механизмов участия местных жителей в проектах экологического туризма.</p> <p>Гарантия повышения благосостояния местных жителей за счет развития экологического туризма в их регионе.</p> <p>Обеспечение местных жителей правдивой информацией о реальных перспективах развития экологического туризма в данном регионе и их роли в этом процессе</p>
Ценообразование	<p>Дороговизна экологических путешествий для российского потребителя.</p> <p>Низкий спрос на экологические путешествия среди российских туристов</p>
Инвестиции	<p>Необходимость дополнительных затрат в связи с развитием экологического туризма на природной территории.</p> <p>Обеспечение развития туристской инфраструктуры.</p> <p>Сохранение традиционных способов ведения хозяйства</p>
Инфраструктура	<p>Низкий уровень сервиса и комфортности экологических путешествий.</p> <p>Неразвитость туристской инфраструктуры.</p> <p>Несоответствие транспортной составляющей тура требованиям экологической чистоты.</p> <p>Обеспечение развития туристской инфраструктуры</p>
Безопасность	<p>Отсутствие гарантий безопасности туриста на маршруте.</p> <p>Обеспечение безопасности туристов.</p> <p>Обеспечение правопорядка и безопасности пребывания туристов в регионе.</p>
Право	<p>Незащищенность разработанных туристских программ от использования их другими туроператорами.</p> <p>Разработка и внедрение механизмов участия местных жителей в проектах экологического туризма.</p>

Тематика проблемы	Проблема
	<p>Закрепление в законодательном порядке права местного населения наложить вето на развитие экологического туризма в их районе.</p> <p>Сохранение традиционных способов ведения хозяйства на территориях, где планируется развивать экологический туризм.</p> <p>Гарантия повышения благосостояния местных жителей за счет развития экологического туризма в их регионе</p>
Персонал	<p>Нехватка квалифицированного персонала для планирования и осуществления экотуристской деятельности.</p> <p>Расширение спектра обязанностей научных сотрудников.</p> <p>Гарантия повышения благосостояния местных жителей за счет развития экологического туризма в их регионе (предоставление рабочих мест)</p>
Механизм перераспределения средств	<p>Неопределенность экономического механизма отчислений на охрану природы.</p> <p>Контроль за сбалансированным распределением поступлений от экологического туризма.</p> <p>Гарантия повышения благосостояния местных жителей за счет развития экологического туризма в их регионе</p>
Охрана природы	<p>Разработка и внедрение системы контроля за влиянием туризма на природную территорию.</p> <p>Разработка и внедрение системы минимизации негативного влияния туризма на природную территорию.</p> <p>Разработка и проведение мероприятий, компенсирующих негативное влияние туризма на природную территорию.</p> <p>Повышение экологической культуры населения.</p> <p>Сохранение самобытности культуры местных жителей</p>

В современной практике большинство примеров заявленных на российском рынке экологических туров не соответствует принципам экологического туризма, а потому существует большая вероятность причинения непоправимого ущерба ранимым биоценозам нашей страны. Опасность неконтролируемого туризма на природе очень велика, поэтому стоит более подробно рассмотреть варианты снижения негативного влияния туризма на экологию территорий.

### 5.3. Современные экотехнологии в турбизнесе

Ввиду важности задачи сохранения и улучшения природных ресурсов туристских районов сегодня турбизнесу необходимо активно внедрять экотехнологии. Это путь устойчивого развития туризма. Кроме того, предприятия туристской инфраструктуры, применяющие экотехнологии, позволяют экономить на ресурсах и формировать дополнительные конкурентные преимущества.

Основные направления использования экотехнологий в туризме следующие.

#### Вода:

- качество питьевой воды;
- технологии и оборудование для очистки, сброса, обеззараживания, утилизации сточных вод;
- чистота акватории и пляжной полосы в туристских районах.

#### Воздух:

- увеличение количества зеленых насаждений;
- безопасные системы очистки и кондиционирования воздуха;
- экологически чистый транспорт;
- дегазация, фильтры, приборы, контролирующие выбросы загрязняющих веществ в атмосферу;
- снижение использования газов, вызывающих парниковый эффект.

#### Энергия:

- альтернативная энергетика, использование возобновляемых источников энергии;
- ресурсосбережение;
- переработка отходов в энергию, биогаз.

#### Отходы:

- сбор, транспортировка, хранение и захоронение;
- технологии сброса отходов, их утилизации, нейтрализации, обезвреживания, демеркуризации (очистление от ртути);
- селективный сбор, выделение вторичных ресурсов;
- продукция из отходов, использование переработанных вторичных материалов;
- минимизация отходов, безотходные технологии;
- рекультивация мусорных полигонов;
- оборудование, вещества, материалы для охраны окружающей среды.

Экотехнологии в области очистки сточных вод активно внедряются сегодня, особенно в приморских туристских районах. Традиционные системы канализации не справляются с современной нагрузкой ввиду роста населения городов, обилия агрессивных химических веществ, используемых в быту. Приходится более ответственно относиться к тому, какого качества сточные воды попадают в реки и моря.

Так, во многих гостиницах сегодня туристы встречают обращение администрации с просьбой воздержаться от неоправданно частой замены полотенец и постельного белья, так как на стирку уходят десятки килограммов моющих средств и сотни тонн воды.

Примером современной очистной станции, использующей передовые экотехнологии, можно назвать новое предприятие в Адлере, построенное в рамках подготовки к Олимпиаде 2014 г. в г. Сочи. Действующие адлерские очистные сооружения построены еще в семидесятые годы прошлого века, они технически устарели и их производительность недостаточна для обеспечения потребностей олимпийского строительства. Глубоководные выпуски не соответствуют современным требованиям, а система отчистки с применением хлора губительна для экологии. Новый глубоководный выпуск сточных вод с территории Имеретинской низменности и Адлерского района является единым комплексом по сбору, очистке и отводу сточных вод, образующихся от существующей и перспективной застройки, включая строящиеся олимпийские объекты. Это лучший в России объект коммунального хозяйства, он в 30 раз улучшит качество очистки сточных вод. Тройная система фильтрации позволит превратить стоки с канализационных труб в почти питьевую воду. Технические решения, предусмотренные в проектной документации адлерских очистных сооружений, отвечают наилучшим существующим технологиям. Вместо химикатов на новых очистных сооружениях применяется ультрафиолетовое обеззараживание. Это наиболее экологически чистый способ дезинфекции.

Технология очистки стоков предусматривает несколько этапов. **Первый этап — это механическая очистка.** В этой части сооружений установлены 12 специальных решеток, которые собирают мусор, принесенный стоками. На следующем уровне очистки происходит удаление песка и плавающих веществ в аэрируемых песколовках — горизонтальных резервуарах, разделенных на секции. Вдоль одной из стенок по всей длине песколовки устанавливают аэраторы — трубы с отверстиями, через которые подается воздух для создания вращательного движения потока. Выделение песка в них происходит под действием силы тяжести, поэтому под аэратором устанавливают лоток для сбора пес-

ка. Далее стоки подвергаются биологической очистке. Такая очистка основана на применении особых бактерий, способных разлагать содержащиеся в сточных водах органические соединения на безопасные для жизни и здоровья человека компоненты. Метод является самым дешевым и наиболее универсальным, и благодаря этому способу избавления от ненужных загрязнений достигается максимально возможная степень очистки и отсутствуют всевозможные неприятные запахи. Аэробное микробное сообщество, которое развивается в богатой кислородом среде, представлено разнообразными микроорганизмами.

После биологической очистки стоки поднимаются в корпус до очистки и обеззараживания, где установлены барабанные фильтры и ультрафиолетовые лампы. Обеззараживание выполняется при облучении находящихся в воде микроорганизмов ультрафиолетовым излучением определенной интенсивности в течение определенного периода времени. В результате такого облучения микроорганизмы «стерилизуются», т. е. они теряют способность воспроизводства. Хорошо известно, что ультрафиолетовая очистка не вносит изменений в химический состав обрабатываемой среды. Таким образом, ультрафиолетовое обеззараживание воды — эффективный, экологически чистый, надежный и экономичный способ.

После всего очищенная вода сбрасывается по коллекторам в приемную камеру глубоководного выпуска, который выходит в море. Вся система является автоматической и экологически безопасной. На новых очистных комплексах используется система накрытия всех сооружений и откачки газов для очистки на плазмокаталитических реакторах (два корпуса очистки газоздушных выбросов), что позволит избежать попадания газов в атмосферу и сократит санитарно-защитную зону сооружений до 50 м. Это позволит улучшить экологическую обстановку района, в котором располагаются очистные сооружения.

Глубоководный выпуск протяженностью около 4 км уходит в море на глубину до 24 м. При строительстве морской части выпуска используются трубы из полиэтилена, стойкие к агрессивной среде Черного моря. Трубы обладают высокой устойчивостью к коррозии и истиранию стенок, не требуется электрохимическая защита и дополнительная гидроизоляция. Морская часть коллектора укладывается в специально разработанную подводную траншею. Завершающая часть выпуска — раструб длиной 260 м — оборудован 17 рассеивающими выпускными. Таким образом обеспечивается лучшее смешение очищенных сточных вод с морской водой, при этом концентрация сточных вод окажется минимальной даже вблизи непосредственного рас-

пыления. Все инженерные решения, заложенные в данный проект, прошли экологическую экспертизу и на сегодняшний день считаются одними из самых передовых в сфере строительства гидротехнических сооружений.

Аналогичные очистные сооружения сейчас строятся и в **Красной поляне**, где до строительства новых очистных не было современной инфраструктуры, которая позволила бы очищать сточные воды. Многие дома и другие объекты в этом районе не подведены к центральной канализации Сочи.

Очистные сооружения построены в виде четырех параллельно работающих линий. Каждая линия может работать самостоятельно. Технология очистки сточных вод, заложенная в проекте, представляет механическую и биологическую очистку. Для доочистки биологически очищенных сточных вод предусмотрен метод мембранной технологии. После прохождения полного цикла очистки вода по коллектору выходит в реку Мзымта. После того как новые очистные сооружения заработают, вероятность того, что грязная вода попадет в Черное море или в реку Мзымта, равна нулю [16].

Чистота воздуха не менее важна для обеспечения устойчивого развития туризма в регионе. Загрязненный воздух городов уничтожает не только здоровье людей, но и разрушает вековые памятники истории и архитектуры. Поэтому администрации многих крупных туристических центров прилагают усилия по ограничению движения транспорта в туристических зонах и вблизи памятников архитектуры.

Кроме того, все большую популярность получают средства передвижения на альтернативном топливе: механические, электрические, работающие на водороде и солнечных батареях.

Дизайнерская лондонская компания, спроектировавшая гигантский отель-дирижабль, работающий на водороде, мечтает вернуть межконтинентальные рейсы огромных цеппелинов. Ключевой идеей замысла является путешествие, расслабляясь и отдыхая. Сто человек — это максимальная вместимость нового дирижабля. Содержать Aircruise должен четыре номера двухэтажных, пять обычных и пентхаус. Пассажирам будут предоставлены прогулочные палубы, необычайно простые, с видом на облака и землю, проплывающую внизу. Для них будут открыты бары, самой интересной деталью судна будет в самом низу колосса круглое окно, снабженное большим стеклом. При подъеме колосс полагаться должен на водород. Общая вместимость баллонов должна составить 330 000 кубов. Водород является основой экологически чистого полета без выброса в атмосферу загрязняющих веществ. Энергия

для отеля должна будет поставляться солнечными батареями и водородными топливными элементами, которые в качестве «выхлопа» питьевую воду сгенерируют. Для работы их колоссу потребуется забрать из баллонов совсем немного легкого газа, который легко восполнится в порту. Компания Samsung заинтересовалась данной разработкой, по словам дизайн-директора Samsung C&T, «этот проект для компании-мечта, которая поможет в будущем строить экологические устойчивые здания».

Так, в Великобритании и Франции для удобного передвижения по обширной территории парков и дворцовых ансамблей все чаще используются электроциклы, представляющие собой платформу на двух колесах и руль на длинной стойке, управлять которым можно стоя. Во Флоренции туристы могут взять напрокат мини-электромотобиль, а централизованные системы по прокату велосипедов развиваются во всех городах Европы. Пользователь такой системы может взять велосипед в одном пункте проката, а оставить его в любом другом пункте, который оборудован автоматической системой учета и выдачи велосипедов. Расчеты производятся с помощью кредитной или специальной пластиковой карты.

Пять городов, которые являются наиболее подходящими для отдыха на велосипеде:

1. Амстердам, Нидерланды — это рай для любителей велоспорта. Город расположен на ровном ландшафте, идеально подойдет для велосипедного путешествия. Все туристические достопримечательности, такие как музеи, памятники, городские каналы или парки, туристы смогут посетить, воспользовавшись велосипедом. Что интересно, около 40 % туристов в Амстердаме пользуются велосипедами.

2. Копенгаген, Дания. Более 30 % туристов города пользуются велосипедами. По словам многих, Копенгаген является одним из наиболее экологически чистых городов в мире. В центре города туристам предложат бесплатные велосипеды.

3. Богота, Колумбия. Из-за финансовых условий в Боготе только 13 % населения ездят на автомобиле. Таким образом, этот «Метрополис» не нуждается в какой-либо специальной кампании по пропаганде велоспорта. Велосипеды в Боготе являются просто необходимостью.

4. Куритиба, Бразилия — один из лучших городов в мире. По информации американского журнала «Ридерз дайджест» — это лучшее место Бразилии, чтобы жить. Местные жители используют экологически чистое топливо и альтернативный вид транспорта. Трассы здесь находятся на очень высоком уровне.

5. Монреаль, Канада — этот город является Меккой для езды на велосипеде в Северной Америке. Здесь есть примерно 3900 км велосипедных дорожек. Недавно город инвестировал 134 млн долл. на строительство новых трасс. Монреаль также является первым городом в Северной Америке, который предлагает в аренду велосипеды.

В США правительство всячески поддерживает распространение электромобилей, ведь они могут помочь стране стать менее зависимой от цен на бензин и импорта нефти. В государстве на федеральном уровне установлены стандарты экономии топлива для уменьшения выбросов в атмосферу, покупателям электрокаров предоставляются так называемые налоговые кредиты. Согласно исследованиям Мичиганского университета, за последние 3,5 года доля вредных выбросов из новых американских машин снизилась на 14 %. Одновременно США продолжают развивать инфраструктуру для электрокаров. Кроме больших автозаправок Американская ассоциация автолюбителей представила мобильные заправочные станции, которые будут подзаряжать разрядившиеся посередине пути электромобили, чтобы они могли доехать до ближайшей заправки.

Производители также стремятся заменить бензин электроэнергией. Генеральный директор компании Ford Motor Билл Форд заявил, что к 2020 г. около 25 % продукции его компании будут составлять машины, работающие на электричестве.

Европейские производители стараются не отставать от американцев. В марте 2011 г. комиссия Евросоюза предложила через несколько десятилетий отказаться от использования в городах автомобилей с бензиновым двигателем. В ряде стран у же начинают отказываться от стимулирования продаж электрокаров, мотивируя это тем, что при растущих ценах на бензин зарядка автомобилей электричеством выгодна и без дополнительной поддержки. Например, в мае 2010 г. правительство Германии объявило, что больше не будет выделять субсидии покупателям электрокаров, зато выделит деньги на исследования экологичного автотранспорта.

Во время Олимпиады в Пекине китайское правительство декларировало намерение обслуживать игры только электромобилями, подчеркивая стремление обеспечить экологическую безопасность атмосферы столицы. Однако наблюдатели отмечают, что новинки техники постоянно ломались и их приходилось заменять машинами на бензиновом двигателе.

Однако для России электрическое будущее автопрома очень далеко. Есть ряд нерешенных проблем: электроавтомобили удобны, когда



основная часть покупателей проживает в одноэтажной застройке, чтобы подзарядиться в собственном гараже, кроме того, в российских условиях холодный климат, низкое качество дорог, большая протяженность расстояний сокращают время заряда батареи и создают дополнительные проблемы для автолюбителей, поэтому на сегодняшний момент наиболее перспективным является рынок гибридных автомобилей с бензиново-электрическим двигателем. Однако подвижки в сторону повышения экологичности транспорта есть и у нас. Ожидается, что к концу 2012 г. на рынке появятся и отечественные гибриды. Например, на юго-западе Петербурга губернатор города Валентина Матвиенко и бизнесмен Михаил Прохоров запустили строительство завода по производству отечественных гибридов «Е-мобилей». Предполагается, что двигатель новой машины можно будет заряжать бензином или природным газом, но не электричеством.

В Москве с 2007 г. действует программа «Создание экологически чистого транспорта нового типа», в рамках которой разработаны несколько образцов экотранспорта, которые в следующем году будут испытывать на улицах города. Среди них — коммунальная машина, способная прямо на свалке заправляться биогазом, гольф-мобиль, представляющий собой легкое энергонакопительное транспортное средство, маршрутное такси на базе Fiat Ducato на 15 посадочных мест. Почти все машины сделаны на базе экологически чистого и безопасного, готового к практическому применению мотор-колеса, разработанного ОАО «Корпорация “Компомаш”». Предполагается, что поначалу безвредные автомобили будут курсировать на закрытых территориях — в природоохранных зонах, парках, на площадях выставочных комплексов; а также на маршрутах, ведущих к социально значимым объектам — медучреждениям, школам и детским садам. Позднее, возможно, эксперимент охватит отдельно взятый территориально-административный округ. Чтобы весь столичный транспорт перевести на электроэнергию, потребуется объем электричества, многократно превышающий лимит нынешнего энергопотребления в городе. В Москве почти 5 миллионов автомобилей, и на каждый нужно отвести хотя бы по 20 киловатт — речь идет о недостижимых цифрах.

Но решать эту проблему необходимо не только в интересах жителей крупных городов, но и с точки зрения перспектив экскурсионных программ. Провести сегодня автобусную экскурсию по Москве крайне затруднительно из-за пробок, а пешеходную — зачастую вредно для здоровья туристов.

Вообще вопросы альтернативной энергетики особо остро стоят сегодня в обществе из-за потери доверия к традиционным источни-

кам энергоносителей. Мировые инвестиции в возобновляемую энергетику в 2010 г. достигли рекордных 211 млрд долл., что на 32 % выше, чем годом ранее, говорится в отчете, представленном Программой ООН по окружающей среде (UNEP). Лидером в данном показателе назван Китай, сделавший упор на ветряные электростанции. Кроме того, авторы отчета отмечают рост инвестиций в возобновляемую энергетику развивающихся стран. «Впервые развивающиеся страны обогнали развитые по «зеленым» инвестициям и объему рынка энергетики от возобновляемых источников. Несмотря на то что масштабных «зеленых» проектов в Европе стало меньше, эту отрицательную динамику компенсирует «настоящий бум» небольших проектов, основная часть которых приходится на установку солнечных батарей на крышах зданий. Лидерами в данном тренде стали Германия, Италия, Франция и Чехия.

Основная часть вложений пришлась на ветроэнергетику, на втором месте небольшие проекты по солнечной энергетике и на третьем месте инвестиции в проекты по использованию биомассы и мусора для производства энергии. Также растут государственные вложения в «зеленые» исследования и разработки. Положительным показателем эксперты считают снижение цен на энергию от возобновляемых источников: например, стоимость мегаватта, выработанного на ветровой станции, снизилась на 18 %. По оценкам, приведенным UNEP, развитие возобновляемой энергетики могло быть еще более значительным, если бы не падение цен на природный газ в 2010 г. почти в четыре раза по сравнению с ценой 2008 г.

Туротрасль активно использует достижения данного сектора энергетики, используя солнечные батареи для освещения помещений и подогрева воды, энергию ветра для автономной электрификации, термальную энергию для отопления помещений. В Германии одна туристическая деревня вырабатывает энергии в три раза больше собственных потребностей. Этого жителям деревни Вильдпольдсрид в Баварии удалось добиться благодаря использованию энергии солнца, ветра и воды.

В 1997 г. сообщество местных жителей инвестировало немалые деньги в развитие муниципальной инфраструктуры. За прошедшие 14 лет на производстве электроэнергии из возобновляемых источников фермерам удалось заработать столько денег, что в деревне, где проживает менее 2600 человек, были возведены девять общественных зданий, в том числе новая школа, собственные театр, клуб и паб, суперсовременный спортивный зал и даже дом престарелых.

Для этого в окрестностях деревушки вскладчину были построены четыре биогазовых реактора, которые производят 320 000 кВт энер-

гии в год, семь ветряных мельниц, за год производящих более 12 мВт, и три небольшие ГЭС. Чуть позже появились новая экологически безопасная система предотвращения наводнений и естественная система очистки и удаления сточных вод. Еще один метановый реактор и два дополнительных «ветряка» (на 2,3 мВт каждый) будут построены в ближайшее время. В среднем за год общая стоимость произведенной энергии составляет 4 млн евро.

Столь выдающиеся достижения скромной общины стали результатом совместной работы администрации, мелких предпринимателей и жителей-энтузиастов. Пришлось принять и несколько новых законодательных документов: жителям деревни запретили выбрасывать в мусор растительные и пищевые отходы, объяснили, как организовать компостные кучи, стимулировали к освоению новых технологий в хозяйстве, приобретению и установке солнечных панелей на крышах принадлежащих им домов.

Около 190 частных домохозяйств были оборудованы солнечными панелями, подключены к новой сети централизованного теплоснабжения без использования мазута, а также прошли дополнительную проверку на необходимость утепления и уровень теплопотерь. Муниципалитет даже взял на себя обязательство платить любому собственнику по 15 евро за каждый «квадрат» принадлежавшей ему земли, если тот, в свою очередь, обязуется построить на этой земле энергоэффективный дом.

В экологический проект по строительству ветряных мельниц, газовых реакторов и ГЭС могли инвестировать только местные жители, каждый из которых вложил в развитие своего населенного пункта от 5000 до 25 000 евро и в результате получил как минимум от 8 до 10 % прибыли. Жители деревни заключили контракт с региональной энергетической компанией, которая гарантировала им льготный тариф на покупку излишков произведенной энергии. Доход, получаемый от этого, позволил рядовым гражданам не только расплатиться по банковским кредитам, взятым для приобретения солнечных панелей, но даже заработать на производстве и экономии электричества как в своем собственном хозяйстве, так и благодаря имуществу общины.

Различные льготы для всех, кто участвует в развитии солнечной энергетики в Германии, обеспечены законом EEG от 2000 г. «О переходе энергоотрасли на использование возобновляемых энергоресурсов». В ближайших планах упомянутого муниципалитета — подключение электросети Siemens Smart Grid, закупка 37 электромобилей для общих нужд местных жителей, строительство нового отеля, а также развитие туризма и привлечение заинтересованной молодежи к обмену положительным опытом с другими регионами.

Серьезная авария на ядерном реакторе в Фукусиме, которая произошла в результате землетрясения и цунами в Японии весной этого года, подтолкнула правительство Германии к форсированию перехода на новые источники производства электроэнергии, отказу от мирного атома и постепенному закрытию всех немецких АЭС. Пример деревни Вильдпольдсрид может послужить хорошим подспорьем для реализации подобных программ.

У нас также идет развитие альтернативных источников энергии. В России будет построена первая в стране солнечная электростанция. Ее возведут в городе-курорте Кисловодске, климат которого обеспечивает максимальное количество солнечных дней в календарном году [8]. Сейчас солнечные коллекторы широко используются для теплообеспечения домов, гостиниц и санаториев в Краснодарском, Ставропольском краях и Карачаево-Черкессии.

Одна из крупнейших ветровых электростанций (ВЭС) России — Куликовская ВЭС расположена в Калининградской области. Первый агрегат станции был пущен в мае 1998 г., последний — в июне 2002 г. В дальнейшем планируется создание первой коммерческой ВЭС морского базирования мощностью 50 МВт. Ветропарк будет построен в 500 м от берега на шельфе Балтийского моря. В районе г. Воркуты с 1993 г. успешно эксплуатируется Заполярная ВЭС мощностью 1,5 МВт. На сегодняшний день началось сооружение опытной демонстрационной ВЭУ мощностью 250 кВт вблизи г. Мурманска. Вырабатываемая энергия будет использоваться для энергоснабжения гостиницы «Огни Мурманска». При этом в случае избытка ветра часть энергии пойдет в городскую электросеть, а при недостатке, наоборот, будет заимствоваться из сети. Планируется строительство ветропарка мощностью 6—20 МВт в районе пос. Териберка на побережье Баренцева моря.

В Ленинградской области одним из интересных проектов является проект опытной Котлинской ВЭС, предназначенной для дополнительного энергоснабжения острова Котлин и г. Кронштадта. Данная ВЭС могла бы стать базовой и экспериментальной, опираясь на опыт эксплуатации которой можно будет монтировать ветроагрегаты в других регионах России. Помимо Котлинской, в этом регионе существует и проект Ленинградской ВЭС мощностью 75 МВт.

В целом к положительным сторонам использования ВЭС в туристской инфраструктуре можно отнести:

- 1) обеспечение устойчивого электроснабжения отдаленных регионов, богатых природными ресурсами и перспективных с точки зрения развития туризма, при отсутствии возможности подключения

объектов туристской инфраструктуры к централизованным электросетям;

2) обеспечение гарантированного минимума энергоснабжения в зонах централизованного энергоснабжения, испытывающих дефицит энергии, при развитии курортов в условиях полной загрузки энергосети;

3) предотвращение ущербов от аварийных и ограничительных отключений. В этом случае создается резервный вариант энергообеспечения;

4) снижение вредных выбросов от энергетических установок в городах и населенных пунктах со сложной экологической обстановкой.

Что же касается недостатков, то ВЭС является нерегулируемым источником энергии. Ее выработка зависит от силы ветра — фактора, отличающегося большим непостоянством. Соответственно, выдача электроэнергии с ветрогенератора в энергосистему неравномерно как в суточном, так и в недельном, месячном, годовом и многолетнем разрезе. Учитывая, что энергосистема сама имеет неоднородные энергонагрузки (пики и провалы энергопотребления), регулировать которые ветроэнергетика, естественно, не может, введение значительной доли ветроэнергетики в энергосистему способствует ее дестабилизации. Понятно, что ветроэнергетика требует резерва мощности в энергосистеме, а также механизмов сглаживания неоднородности их выработки (ВЭС, например, может работать в связке с ГЭС). Данная особенность ветроэнергетики существенно удорожает получаемую от них электроэнергию. Энергосистемы с большой неохотой подключают ветрогенераторы к электросетям. По оценкам специалистов, проблемы в сетях и диспетчеризации энергосистем из-за нестабильности работы ветрогенераторов начинаются после достижения ими доли в 20—25 % от общей установленной мощности системы. Для России в целом это будет показатель, близкий к 50 000—55 000 МВт.

К 2020 г. в России совокупная доля в производстве электроэнергии за счет возобновляемых источников энергии (в том числе ветра и солнца) должна составить 4,5 % (для сравнения — в Европе к этому году этот показатель планируется довести до 20 %).

Однако в деле повышения экологичности предприятий туристской инфраструктуры немалое значение имеет сокращение ресурсопотребления, в том числе и экономия электроэнергии. Автоматические датчики, выключающие воду и свет, если в течение определенного времени не фиксируется присутствие человека в ванной комнате или в другом помещении, разрешительные системы подачи электричества только в присутствии гостя в номере при вставленном в специальное устройство чипе, прикрепленном к ключам от номера; энергосбере-

гающие лампы, фонари с датчиком движения и другие приспособления, позволяющие избежать неоправданного расхода ресурсов. Для этих целей используется ряд технологий, позволяющих уже на стадии проекта и строительства избежать потерь тепла, воды и энергии.

Соответствие международным экологическим стандартам — одно из главных требований, которое предъявляет мировая общественность к олимпийской стройке. Однако одной сертификацией ключевых объектов с учетом требований признанного международного экологического стандарта BREEAM дело не ограничится. После Игр международные подходы к экологичному строительству будут внедрены по всей России.

Фактически движение по пути к «зеленому» строительству началось еще с Заявочной книги и объявления обязательств «Сочи 2014» в области окружающей среды [2].

Чтобы выполнить взятые на себя международные обязательства, было решено разработать и внедрить новые «зеленые» стандарты, обязательные для всех олимпийских объектов Игр. Сложности разработчикам «зеленых» стандартов добавляло то, что изначально в городе Сочи, до начала подготовки к Олимпиаде, отмечался ряд серьезных экологических проблем. Среди них — значительное загрязнение окружающей среды в связи с недостатками организации деятельности по сбору, переработке и нейтрализации отходов, загрязнение атмосферного воздуха из-за перегруженной системы автомобильных дорог города и т. д. Все эти минусы должны быть устранены в ходе подготовки к Играм, а сами проекты строительства инфраструктурных объектов — стать эффективными с точки зрения применения строительных материалов, утилизации мусора, использования воды и энергии.

На сегодняшний день в рамках подготовки Зимних игр 2014 г. в Сочи задействовано четыре системы «зеленых» стандартов строительства, различающиеся статусом и порядком применения: «Дополнительные экологические требования и рекомендации ГК «Олимпстрой»», корпоративный стандарт ГК «Олимпстрой», международный стандарт BREEAM, а также система добровольной сертификации объектов недвижимости «Зеленые стандарты». Использование этих стандартов было утверждено приказом Минприроды России при участии всех заинтересованных организаций, в том числе наблюдательного совета ГК «Олимпстрой».

В итоге «Дополнительные экологические требования и рекомендации» приобрели статус обязательного для исполнения документа при проведении работ по олимпийским объектам и вместе со стан-

дартом Минприроды (ГОСТ Р «Оценка соответствия. Экологические требования к объектам недвижимости») стали основой корпоративного «зеленого» стандарта ГК «Олимпстрой». Этот стандарт был запущен в марте 2011 г., а в ближайшее время будет проведена процедура его международного аудита для дальнейшего эффективного развития на территории России. «Зеленый» стандарт станет наследием Игр для формирования в ближайшем будущем национальной системы сертификации «зеленого» строительства.

Всего «зеленый» стандарт ГК «Олимпстрой» предусматривает восемь групп критериев, по каждой из которых в ходе сертификации можно заработать определенное количество баллов. Во-первых, экологический менеджмент (максимальная оценка — 70 баллов). Во-вторых, выбор участка, инфраструктура и ландшафтное обустройство (80 баллов). В-третьих, рациональное водопользование, регулирование ливневых стоков и предотвращение загрязнения. (40 баллов). В-четвертых, архитектурно-планировочные и конструкторские решения (100 баллов). В-пятых, энергосбережение и энергоэффективность (70 баллов). В-шестых, материалы и отходы (80 баллов). В-седьмых, качество и комфорт среды обитания (60 баллов). В-восьмых, безопасность жизнедеятельности (30 баллов).

Результаты оценки соответствия требованиям корпоративного стандарта продемонстрируют эффективность внедрения на олимпийских объектах принципов «зеленого» строительства. Как утверждают авторы этого стандарта, система добровольной сертификации объектов недвижимости создана для подтверждения соответствия объекта недвижимости как российским нормативно-правовым актам, ГОСТам, СНиПам, так и зарубежным системам «зеленой» сертификации в области повышения энергоэффективности, снижения энергопотребления. В конечном итоге соблюдение этих критериев ведет к увеличению экологической надежности того или иного объекта, что, в свою очередь, является одним из основных требований при подготовке к Играм. При этом объектами сертификации выступают не только сами здания, но и земельные участки.

Стандарты, по сути, утверждают новый подход в строительстве. Например, одним из ключевых направлений работы в части внедрения «зеленых» стандартов становится рациональное водопользование. Снижение потребления достигается благодаря сбору дождевой воды для применения ее в технических процессах — такой метод в России раньше практически не использовался. Уже сейчас дождевая вода активно используется для производства бетона, а вода для мытья колес машин, покидающих стройплощадки, проходит вторичный

цикл использования. Чтобы избежать потерь, на олимпийских объектах также устанавливаются системы детекции протечек воды и централизованные системы перекрытия воды.

Соответствие «зеленым» стандартам проверяется на всех этапах, в том числе на стадии строительства. Уже в апреле 2010 г. были введены в эксплуатацию пункты переработки строительных и древесных отходов: до 90 % продуктов переработки строительных отходов вовлекается в процесс строительства на устройство автомобильных дорог и тротуаров: Продукты переработки древесины и прочие древесные отходы используются для рекультивации земельных участков на территории Сочинского национального парка. А на строительных площадках обеспечивается контроль над отходами, образующимися в процессе подготовительных и строительно-монтажных работ.

Сочи становится центром, где внедряются «зеленые стандарты», основы нового экологического поведения. Разработанные при подготовке к Играм «зеленые» стандарты соответствуют основным положениям наиболее распространенных международных «зеленых» стандартов, таких как LEED и BREEAM, по которому и будут сертифицированы ключевые объекты олимпийского строительства в Сочи. Предусмотрено, что десять олимпийских объектов пройдут сертификацию согласно международному стандарту BREEAM (девять объектов по схеме Bespoke International 2008, один — по схеме Europe Commercial Offices 2009). Это Центральный стадион, Большая ледовая арена, Крытый конькобежный центр, учебно-административный корпус Российского международного олимпийского университета, отель МОК и ряд других.

BREEAM стал первым экологическим стандартом в мире и был создан в 1990 г. Научно-исследовательским институтом строительства в Великобритании BRE (Building Research Establishment) при участии девелоперов, архитекторов, строителей, инженеров, различных общественных и государственных организаций. BREEAM оценивает экологические характеристики объекта, его влияние на окружающую среду, а по результатам оценки зданию присваивается сертификат. На данный момент по BREEAM сертифицировано уже порядка 200 тыс. зданий по всему миру.

В свою очередь, LEED был создан Советом по экологическому строительству США в 1993 г. специально для применения в странах Северной Америки, но сегодня активно используется более чем в 100 странах мира.

Наконец, DGNB был создан Советом по экологическому строительству Германии и применяется в основном в этой стране и Авст-



рии, но также активно внедряется в Великобритании, Канаде, Китае, других европейских странах.

Для прохождения сертификации по каждому из упомянутых выше стандартов необходимо привлечение сертифицированного аккредитованного профессионала. В каждой схеме сертификации существует система баллов, которые присуждаются за успешное воплощение экологических требований к строительству. Например, BREEAM присуждает баллы по следующим категориям: управление зданием, энергетика, материалы, управление отходами, водопотребление, здоровье и комфорт, транспорт, экология территории под застройку и инновации. Ниже приведены характеристики некоторых объектов туристской инфраструктуры Сочи, обладающие особенностями с точки зрения использования экотехнологий.

В последние годы все большую популярность приобретают такие экологические технологии, как безотходное хозяйствование, различные программы утилизации отходов, использование безвредных для окружающей среды материалов, очистные сооружения и т. д.

По мере роста туристского потока многократно увеличиваются площади мусорных полигонов. Свалки занимают все большие площади, уродуя местность, отравляя воздух вредными газами. Птицы, живущие на свалке, создают помехи для авиации, а животные болеют, питаются отбросами. Поэтому еще одной проблемой с точки зрения обеспечения устойчивого развития туризма является проблема сбора, утилизации и переработки отходов.

Однако отходы могут создавать вторичные ресурсы и энергию. Согласно исследованию агентства MarketsandMarkets, мировой рынок технологий переработки отходов в энергию (Waste-to-Energy, WTE) по итогам 2010 г. составил порядка 22,9 млрд долл. Этот объем относится только к рынку переработки твердых бытовых отходов (ТБО) и не учитывает переработку в энергию сельскохозяйственной продукции, жидких отходов, вредных веществ и других видов отходов, которые также способствуют развитию соответствующих технологий переработки. Традиционным способом переработки мусора является его сжигание. При этом загрязняется воздух и ближайшие районы продуктами горения. Более продвинутыми способами переработки считаются плазменная газификация и биопереработка (использование микроорганизмов для разложения отходов до безопасных соединений).

В последние годы все чаще используется пластиковая упаковка товаров. А между тем срок полного разложения пластмассы составляет 150—200 лет. Выходом может служить использование «зеленой упаковки», выполненной из вторичных материалов или перерабатывас-

Таблица 5.6. Варианты использования экотехнологий на предприятиях туристской индустрии

Сферы применения экотехнологий			
Средства размещения	Предприятия питания	Утилизация отходов	Прочие
Гармонизируют с окружающей средой ландшафт.	Используется экологически чистая пища.	Ведется централизованный сбор отходов.	Для информационных буклетов и др. используются материалы вторичной переработки.
Строятся зданиями для окружающих среды	В пище преобладают местные продукты, национальные блюда.	Отходы сортируются.	Использование химических веществ и материалов, подержанных биологической утилизацией.
Методами из безвредных материалов.	Используется ре-жим экономии воды, энергии, тепла.	Используются безотходные технологии (например фермерское хозяйство используетходы общепита и производит продукты питания).	Использование альтернативных источников энергии (солнечные батареи, энергия ветра и т. д.).
Используются тепло-, энерго- и водосберегающие технологии.	Используется многоэтапная изгорючья посуда.	Ведется контроль за отходами и сточными водами.	Обустраивают туалеты с учетом санитарных требований и глубины залегания подземных вод.
При стирке белья и уборке помещений используются менее вредные химические вещества.	Ведется контроль за отходами и сточными водами.	Различные схемы привлечения водителей и местных жителей для сбора мусора	Стимулирование длительного пребывания туристов на базе для сокращения количества поездов (загрязнения окр. среды транспортом)
Выброс сточных вод производится после предварительной очистки.	Для приготовления пищи используется газ или сжиженное топливо, что уменьшает загрязнение продуктами горения и сокращает количество браконьерских рубок древесины		
Туристские стоянки оборудуются туалетами, мусоропроводами, источниками чистой питьевой воды, мусороборниками			

Таблица 5.7. Использование экотехнологий на олимпийских объектах г. Сочи

Объект инфраструктуры, направления использования	Характеристики здания	Используемые экотехнологии
<b>Центральный стадион</b> Ввод в эксплуатацию: май 2013 г. <b>Во время Игр:</b> проведение церемоний открытия и закрытия Игр, награждения спортсменов. <b>После Игр:</b> тренировочный спортивный центр национальной сборной России по футболу; место проведения футбольных матчей, массовых развлекательных мероприятий и шоу	Вся внешняя структура стадиона будет выполнена из пневматических мембран-подушек, заключенных в алюминиевые профили и поддерживаемых легкой несущей конструкцией. Подушки изготовлены из нескольких слоев этилен-тетра-фтор-этилена, измененного сополимера. Из этого же материала была построена оболочка Национального водного стадиона в Пекине. Он обеспечивает теплоизоляцию и сопротивление внешним нагрузкам, не подвержен влиянию ультрафиолетового излучения и атмосферных загрязнений, обеспечивает светопрозрачность и возможность переменного затенения. Здание также предусматривает создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью	<b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения, использования энергоэффективных ламп и светодиодных светильников: 10%. Экономия тепловой энергии за счет применения современных теплоизолирующих и пароизолирующих материалов: 22%. Экономия воды за счет применения водосберегающего сантехнического оборудования и включения в централизованную систему обеспечения технической водой Олимпийского парка: 22,3%. <b>Сокращение и переработка отходов.</b> Сокращение металлических отходов во время строительных работ: 2,58%. При этом 35,5% металлических отходов используются на месте повторно. Сокращение древесных отходов: 38%. Во время эксплуатации запланирована переработка 39,6% отходов
<b>Крытый конькобежный центр</b> Ввод в эксплуатацию: сентябрь 2012 г., тестовые соревнования — декабрь 2012 г. <b>Во время Игр:</b> проведение соревнований по скоростному	Здание имеет класс энергоэффективности «А» в соответствии со СНиП 23-02—2003, что достигается в том числе за счет применения качественных тепло- и пароизолирующих материалов, рециркуляции воздуха, рекуперации тепла в системах вентиляции, автоматической настройки	<b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия воды питьевого качества за счет внедрения системы контроля протечек, применения водосберегающего сантехнического оборудования и включения в централизованную систему обеспечения технической водой Олимпийского парка: 19,7%.

Объект инфраструктуры, направления использования	Характеристики здания	Используемые экотехнологии
<p>бегу на коньках. После Игр: торгово-выставочный центр</p>	<p>климатического оборудования для поддержания заданных параметров микроклимата, частотного регулирования электродвигателей и регулирования освещенности. За счет высокого коэффициента отражения поверхности кровли снизится потребность в охлаждении здания, будет максимально использовано естественное освещение. Окружающая территория будет озеленена и благоустроена</p>	<p><b>Управление отходами.</b> Раздельный сбор отходов и их направление на переработку и утилизацию</p>
<p><b>Большая ледовая арена</b> <b>Вместимость:</b> 12 тыс. зрителей. <b>Ввод в эксплуатацию:</b> май 2012 г., тестовые соревнования — сентябрь 2012 г. <b>Во время Игр:</b> проведение соревнований по хоккею с шайбой. <b>После Игр:</b> многофункциональный спортивный, концертный и развлекательный центр</p>	<p>Сложный купольный витраж здания будет выполнен из многофункционального стекла, обеспечивающего теплосбережение и светозащиту. Впервые в отечественной практике купол арены имеет сложную форму и представляет собой часть эллипсоида. Для энергоснабжения наружного освещения предусмотрены фотоэлектрические источники питания и преобразователи с системой автоматизированного переключения режимов работ. В проекте проведены уточненные расчеты энергетических нагрузок с созданием компьютерных моделей и математическое моделирование распределения температурных полей демонстрационного</p>	<p><b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения, использования энергоэффективных ламп и светодиодных светильников: 17 %. Экономия воды за счет применения водосберегающего сантехнического оборудования и включения в централизованную систему обеспечения технической водой Олимпийского парка: 12 %. Предусмотрено использование выделяемого хладагентом компрессорными станциями тепла для обеспечения горячего водоснабжения. Предусмотрено применение автоматической поддержки проектных параметров климата, регулируемой приточно-вытяжной вентиляции, четырех-</p>

Объект инфраструктуры, направления использования	Характеристики здания	Используемые экотехнологии
<p><b>Офисное здание Оргкомитета «Сочи 2014» в Имеретипской низменности</b> <b>Общая площадь здания:</b> 42 934 кв. м. <b>Ввод в эксплуатацию:</b> декабрь 2012 г. <b>Во время Игр:</b> здание Оргкомитета «Сочи 2014». <b>После Игр:</b> офисное здание</p>	<p>зала. В холодильных машинах системы холодоснабжения ледовых полей и кондиционирования воздуха в качестве хладагента будут применены озонобезопасные хладагенты, разрешенные к неограниченному сроку применения Монреальским протоколом, фреон R-507 и фреон R-134a. Фасады здания сориентированы на площадь Олимпийского парка и море</p> <p>Здание сочетает возможность проведения семинаров, симпозиумов и конференций. В здании предусмотрено оснащение фасада наружной солнцезащитой с возможностью индивидуального управления. Централизованное управление электроосвещением позволит рационально регулировать потребление электроэнергии в зависимости от времени суток. Предусмотрен сбор воды с кровли здания для полива территории и зеленых насаждений</p>	<p>трубных фанкойлов с реостатами и двухконтурных вентиляционных систем. Вся изъятая при строительстве плодородная почва (54 100 куб. м) будет использована для благоустройства окружающих территорий.</p> <p><b>Управление отходами.</b> Раздельный сбор отходов и их направление на переработку и утилизацию</p> <p><b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения, энергоэффективных ламп и светодиодных светильников, использования парогенерационной установки, подающей тепло и электричество в здание. Экономия воды за счет применения инструментального учета водопотребления и водоотведения, систем контроля протечек воды и водосберегающего сантехнического оборудования, включений в централизованную систему обеспечения технической водой Олимпийского парка: 40 %.</p> <p><b>Управление отходами.</b> Раздельный сбор отходов и их направление на переработку и утилизацию</p>

Объект инфраструктуры, направления использования	Характеристики здания	Используемые экотехнологии
<p><b>Гостиничный комплекс для размещения представителей МОК</b>  <b>Вместимость:</b> 500 номеров.  <b>Ввод в эксплуатацию:</b> октябрь 2012 г.  <b>Во время Игр:</b> гостиница для размещения представителей МОК.  <b>После Игр:</b> гостиница *****</p>	<p>В здании предусмотрено применение принципов «зеленых» гостиниц: минимизация эксплуатационных отходов, экономия водопотребления за счет конструкции санитарных узлов, отказ от тарированных в упаковочные материалы моющих средств, исключение пластиковой посуды и других пластмассовых изделий из сервисного обслуживания, озеленение внутренних интерьеров. Применены принципы биоклиматического дизайна: проектом обеспечено затенение от солнечного света в высоком летнем и низком зимнем положении, предусмотрена возможность управления работой системы затенения</p>	<p><b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения и охлаждения, энергоэффективных ламп и светодиодных светильников, питания наружных светильников за счет солнечных батарей, использования систем рекуперации тепла: 18 %. Экономия воды за счет применения инструментального учета водопотребления и водоотведения, систем контроля протечек воды и водосберегающего сантехнического оборудования, включения в централизованную систему обеспечения технической водой Олимпийского парка: 12 %.</p> <p><b>Управление отходами.</b> Раздельный сбор отходов и их направление на переработку и утилизацию</p>
<p><b>Учебно-административный корпус Российской международной олимпийского университета</b>  <b>Общая площадь объекта:</b> 117 930 кв. м.  <b>Ввод в эксплуатацию:</b> сентябрь 2012 г.  <b>Во время Игр:</b> административный корпус.</p>	<p>Объект предусматривает установку солнечных модулей и использование накопленной электроэнергии, а также использование внешних архитектурных элементов, уменьшающих воздействие солнечной радиации</p>	<p><b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения и охлаждения, энергоэффективных ламп и светодиодных светильников, питания наружных светильников, использования эффективной теплоизоляции и систем рекуперации тепла. Экономия воды за счет применения инструментального учета водопотребления и водоотведения, систем контроля протечек воды и водо-</p>

Объект инфраструктуры, направления использования	Характеристики здания	Используемые экотехнологии
<p><b>После Игр:</b> учебно-административный корпус Российского международного олимпийского университета</p>		<p>сберегающего сантехнического оборудования, включения в централизованную систему обеспечения технической водой Олимпийского парка.</p> <p><b>Управление отходами.</b> Раздельный сбор отходов и их направление на переработку и утилизацию. В период эксплуатации здания запланирована переработка 40 % отходов</p>
<p><b>Коттеджный посёлок в Горной олимпийской деревне</b>  <b>Вместимость:</b> 280 мест.  <b>Ввод в эксплуатацию:</b> ноябрь 2011 г.  <b>Во время Игр:</b> Горная олимпийская деревня.  <b>После Игр:</b> коттеджный посёлок</p>	<p>Объект расположится на склоне хребта Псежако в непосредственной близости от совмещенного комплекса для соревнований по лыжным гонкам и биатлону. Площадь озеленения фасадов, кровли и прилегающей территории составляет 1,93 га</p>	<p><b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения и охлаждения, энергоэффективных ламп и светодиодных светильников, использования эффективной теплоизоляции и систем рекуперации тепла, применения тепловых насосов в качестве отопительной системы зданий, централизованного кондиционирования на абсорбционных машинах<sup>1</sup></p>
<p><b>Swissotel Roza Khutor Resort в Горной деревне</b>  <b>Вместимость:</b> 157 номеров.  <b>Ввод в эксплуатацию:</b> апрель 2013 г.  <b>Во время Игр:</b> функциональные помещения для Нацио-</p>	<p>Здание гостиницы предусматривает применение когенераторных станций и солнечных коллекторов. В котельных предусмотрено использование газовых конденсатных котлов с котловым контроллером, что позволяет снизить расход газа на 15 % по сравнению с обычными котлами</p>	<p><b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения и охлаждения, энергоэффективных ламп и светодиодных светильников, питания наружных светильников за счет солнечных батарей, использования эффективной теплоизоляции и</p>

Окончание табл. 5.7

Объект инфраструктуры, направления использования	Характеристики здания	Используемые экотехнологии
<p>нального олимпийского комитета (медицинские кабинеты, офисы, переговорные и т. д.). В гостинице планируется разместить шесть делегаций общей численностью 324 человека.</p> <p>После Игр: гостиница</p>		<p>систем рекуперации тепла, солнечных коллекторов для отопления, высокоэффективных газозовых котельных: 23—28 %. Экономия воды за счет применения инструментального учета водопотребления и водоотведения, систем контроля протечек воды и водосберегающего сантехнического оборудования: до 40 %</p>
<p>Вокзал «Олимпийский парк»</p> <p>Вместимость здания: 1240—1300 пассажиров.</p> <p>Ввод объекта в эксплуатацию: март 2013 г.</p> <p>Пассажиры в течение времени Игр: 8500 пассажиров/ч.</p> <p>Пассажиры в сутки Игр: 7200 пассажиров в сутки (пригородное сообщение), 5400 пассажиров в сутки (дальнее следование)</p>	<p>Вокзал «Олимпийский парк» — это транспортно-пересадочный узел, состоящий из железнодорожный (пригородный и дальнего следования), общественный и личный автомобильный транспорт. Здание вокзала гармонично интегрировано в структуру главной входной зоны Олимпийского парка. Предусмотрено максимальное использование естественного освещения (до 75 %) и затемняющих конструкций окон и фасадов, режима фрикулинга (использование естественного холода наружного воздуха в переходный и зимний периоды)</p>	<p><b>Энергоресурсосбережение.</b> Экономия электроэнергии за счет применения автоматических систем управления и регулирования освещения и охлаждения, энергоэффективных ламп и светодиодных светильников, современных теплоизолирующих и пароизолирующих материалов, оптимизации формы здания. Экономия воды за счет применения инструментального учета водопотребления и водоотведения, систем контроля протечек воды и водосберегающего сантехнического оборудования, включения в централизованную систему обеспечения технической водой Олимпийского парка: 20 %.</p> <p><b>Управление отходами.</b> Раздельный сбор отходов и их направление на переработку и утилизацию</p>

мой (разлагаемой естественным путем). Спрос на данный вид упаковки в среднем растет на 4 % ежегодно. Увеличение спроса на разлагаемую или компостируемую упаковку ожидается на уровне 13,6 % ежегодно до 2014 г. К движущим факторам относят цену, конкурирующую с ценой на традиционные полимеры, спрос на экологичные товары, запрет на использование одноразовой посуды из пенополистирола в некоторых странах. К тормозящим же факторам относятся отсутствие сети служб по компостированию отходов во многих странах, конкуренция со стороны набирающей популярность упаковки из биопластиков.

Таким образом, можно подвести следующие итоги. Применение экотехнологий на предприятиях туристской инфраструктуры позволяет не только обеспечить фундамент для долгосрочного развития туризма на основе принципов устойчивости отрасли, но и повысить экологическую привлекательность региона, приобрести дополнительные очки в конкурентной борьбе, проявить ответственность перед туристами и местными жителями.

### Контрольные вопросы

1. Какие негативные последствия может повлечь неконтролируемое увеличение турпотока в регион?
2. Какое воздействие оказывает туризм на культуру и социальную среду?
3. Чем экологический туризм отличается от других видов туризма?
4. Каковы перспективы и проблемы развития экотуризма в России?
5. Какие экотехнологии используют современные предприятия туристской инфраструктуры?

## Список литературы

---

1. О пожарной безопасности. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ.
2. «Зеленая» Олимпиада // Коммерсантъ. 2011. 8 янв.
3. *Азоев Г.Л.* Конкурентные преимущества фирмы. М.: Новости, 2000.
4. *Баумгартен Л.В.* Стратегический менеджмент в туризме: учеб. пособие. М.: Академия, 2007.
5. Безопасность в гостиничных предприятиях: учеб. пособие / сост. А.Л. Лесник, М.Н. Смирнова, Д.И. Кунин. М.: УКЦ «Персона пяти звезд», ТрансЛит, 2008.
6. *Белозерова Ю.М.* Безопасная организация туристской деятельности на природных территориях. Экологический туризм. М.: КноРус, 2010.
7. *Березин И.С.* Маркетинговый анализ. Рынок. Фирма. Товар. Промышленность. М.: Вершина, 2008.
8. В Кисловодске появится первая в России солнечная электростанция // Портал: Кавказский узел. URL: [www.kavkaz-uzel.ru](http://www.kavkaz-uzel.ru). 10.09.2010.
9. *Вахромеев И.* Историко-ландшафтные комплексы и экологический туризм. URL: <http://www.biodiversity.ru>.
10. *Веснин В.Р.* Стратегическое управление: учебник. М.: Проспект, 2004.
11. *Дроздов А.В.* Туристские ресурсы и туристский продукт национальных парков России. Рекомендации по их выявлению, оценке и продвижению на рынок // ЭкоЦентр Заповедники. 2000.
12. *Егоренков Л.И.* Экология туризма и сервиса. М.: Финансы и статистика, 2004.
13. *Жукова М.А.* Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие. М.: КноРус, 2005.
14. *Здоров А.Б.* Экономика туризма. М.: Финансы и статистика, 2011.
15. *Ищейтов В.Я.* Зарубежный опыт защиты информации при работе с кадрами // Управление персоналом. 2005. № 24.

16. Как работает «олимпийская» канализация: детали и подробности // Электронный портал «ЮГА.ру». 12.08.2010.
17. *Кара А.Н., Кузнецова Е.Ю.* Оценка конкурентоспособности при формировании стратегий предприятий сферы услуг по реализации конкурентных преимуществ. Тольятти: ТГУС, 2008.
18. *Качалов Р.М.* Управление хозяйственным риском. М.: Наука, 2002.
19. *Клейнер Г.Б., Тамбовцев В.Л., Качалов Р.М.* Предприятие в нестабильной экономической среде: риски, стратегии, безопасность. М.: Экономика, 1997.
20. *Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М.* Менеджмент гостеприимства. М.: ФОРУМ, 2010.
21. *Косолапов А.Б.* Управление рисками в туристском бизнесе: учеб. пособие. М.: КноРус, 2009.
22. *Котлер Ф.И.* и др. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М.: ЮНИТИ, 1998.
23. *Кусков А.С.* Основы туризма. М.: КноРус, 2011.
24. *Ледовских Е.* Экотуризм в России // Интервью радиостанции «Немецкая волна». 20.03.2002.
25. *Лукашина А.С., Трунев А.Н.* Основы рекреационной экологии и природопользования. Сочи: СНИЦ РАН, 1999.
26. *Мильнер Б.З.* Управление знаниями. М.: ИНФРА-М, 2003.
27. *Мишин В.М.* Исследование систем управления: учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
28. *Моралева Н., Ледовских Е.* Экологический туризм в России: тез. докл. конф. «Экологический туризм на пути в Россию». Петрозаводск, 2000.
29. *Мусакин А.А.* Малый. отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. СПб.: Питер, 2009.
30. *Писаревский Е.* Система обеспечения безопасности туризма и государственная политика в области безопасности туризма. Правовой аспект // Портал viperson.ru. 12.10.2008.
31. *Писаревский Е.Л.* Безопасность туризма. Правовое обеспечение: в 3 кн. М.: Финансы и статистика, 2007.
32. *Писаревский Е.Л.* Туристские формальности и обеспечение безопасности туризма // Туризм: право и экономика. 2009.



33. *Плескачевская И.* Последствия атипичной пневмонии: туристическая отрасль Китая в нокдауне // Туризм и отдых. 19.06.2003. URL: [www.tio.by](http://www.tio.by).
34. Положение о федеральной системе защиты морского судоходства от незаконных актов, направленных против безопасности мореплавания. Утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2000 г. № 324.
35. Положение об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами. Приказ Минтранса РФ от 18.07.2000 г. № 75.
36. *Портер М.* Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость. М.: Альпина Бизнес Букс, 2008.
37. Приказ МЧС России от 18.06.2003 г. № 313 (ППБ-01—03).
38. *Реутов В.* Операционный бенчмаркинг: анализ и сравнение конкурентных преимуществ по продуктам, услугам и бренд-имиджу / портал iTeam — Технологии корпоративного управления [Электронный ресурс]. 21.03.2007.
39. *Руденко Л.Л.* Безопасность туризма: учеб.-метод. пособие. Владивосток: ВГУС, 2001.
40. *Рудницкий Л.В.* Птичий грипп. Мифы и реальность. Семейный доктор. СПб.: Питер, 2006.
41. *Сергеева Т.К.* Экологический туризм: учебник. М.: Финансы и статистика, 2004.
42. *Соломанидина Т.* Безопасность и управление персоналом организации // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2007. № 1.
43. *Таксанов А.* Природный туризм и местное сообщество: общие задачи в сохранении биоразнообразия и привлечении посетителей. Узбекистан, без места публикации, 2002.
44. *Тимохина Т.Л.* Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009.
45. *Томпсон А.А. мл.* Стратегический менеджмент: концепции и ситуации: учебник / А.А.Томпсон мл., А. Дж. Стрикленд III. М.: Вильямс, 2009.
46. *Храбовченко В.В.* Экологический туризм. М.: Финансы и статистика, 2003.
47. *Чижова В.П.* Определение допустимых нагрузок на туристско-экскурсионных маршрутах: тез. докл. конф. «Экологический туризм на пути в Россию». Петрозаводск, 2000.

48. *Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н.* Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. М.: ФОРУМ, 2011.

49. *Чуйко В.* Охранные системы в гостеприимстве // Охранные системы. 2005. № 3.

50. *Сапронов Ю.Г., Занина И.А., Соколовская О.В.* Безопасность жизнедеятельности. Обеспечение безопасности в туризме и туристской индустрии. М.: Феникс, 2009.

51. *Юлгушев Р.А.* Паспорт безопасности гостиниц. URL: [www.RGA.ru](http://www.RGA.ru). 2007.

52. *Юлдашева О.У.* Новая маркетинговая парадигма: где искать конкурентные преимущества? НОУПК «Институт проблем предпринимательства» [Электронный ресурс]. 18.08.2008. Режим доступа: URL: <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=001619/> — Загл. с экрана.

**Приложение к распоряжению Правительства Москвы  
от 15 ноября 2006 г. No 2335-РП «Об усилении мер  
безопасности на гостиничных предприятиях  
города Москвы»**

**Инструкция по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы**

**I. Общие положения**

Паспорт антитеррористической защищенности и техногенной безопасности (далее — Паспорт безопасности) коллективного средства размещения (гостиницы, гостиничного предприятия) разрабатывается его администрацией для решения следующих задач:

- определения показателей террористической угрозы и степени риска чрезвычайных ситуаций;
- оценки возможных последствий теракта и чрезвычайных ситуаций;
- разработки и проведения комплекса организационных и практических мероприятий, направленных на антитеррористическую защищенность и предупреждение чрезвычайных ситуаций;
- совершенствования координации и повышения эффективности взаимодействия между органами исполнительной власти, территориальными подразделениями УФСБ РФ по г. Москве и Московской области, ГУВД г. Москвы, ГУ МЧС России по г. Москве при проведении антитеррористических мероприятий, мероприятий по предупреждению и ликвидации последствий ЧС с целью планирования администрацией антитеррористической деятельности, организации охраны и профилактики правонарушений, а также действий персонала в аварийных и чрезвычайных ситуациях.

Разработка паспорта осуществляется администрацией объекта по результатам комиссионного обследования с участием территориальных подразделений УФСБ РФ по г. Москве и Московской области, ГУВД г. Москвы, ГУ МЧС России по г. Москве с учетом данной Инструкции.

Паспорт составляется в пяти подлинных экземплярах, согласовывается и хранится у руководителя гостиничного предприятия, в Управлении внутренних дел административного округа, отделе по административному

округу УФСБ РФ по г. Москве и Московской области, агентстве по обеспечению мероприятий гражданской защиты административного округа, управе района.

Паспорт безопасности является документом ограниченного доступа. Ответственность за нераспространение данных, содержащихся в паспорте безопасности, несет руководитель предприятия и подразделений соответствующих ведомств, сохраняющих подлинные экземпляры паспортов безопасности.

Паспорт безопасности составляется по результатам комиссионного обследования и в дальнейшем корректируется либо перерабатывается по мере необходимости.

## II. Структура паспорта безопасности

Структура паспорта безопасности включает в себя следующие части и разделы:

- титульный лист;
- аннотацию и сведения об изменениях паспорта безопасности;
- оглавление;
- раздел 1. Общие сведения;
- раздел 2. Персонал;
- раздел 3. Анализ и моделирование возможных кризисных ситуаций;
- раздел 4. Организационные мероприятия по обеспечению безопасности;
- раздел 5. Организация охраны;
- раздел 6. Ситуационные планы и схемы;
- раздел 7. Системы жизнеобеспечения;
- раздел 8. Взаимодействие с правоохранительными и надзорными органами;
- раздел 9. Перечень использованных источников информации;
- раздел 10. Выводы.

## III. Содержание частей и разделов паспорта безопасности

### Аннотация

В аннотации указываются следующие сведения:

- обоснование разработки паспорта и краткое изложение основных его разделов;
- дата завершения разработки паспорта, а также даты его корректировки или включения новых сведений.

### Оглавление

Оглавление состоит из наименования всех разделов, включенных в паспорт, с указанием номеров страниц.

## Раздел 1. Общие сведения

В разделе приводится следующая информация:

### 1.1. Реквизиты организации:

- полное и сокращенное наименование гостиничного предприятия с указанием организационно-правовой формы;
- фактический (почтовый) адрес гостиничного предприятия;
- характеристика предприятия: общая площадь территории, помещений (сооружений) в кв. м, общий объем помещений в куб. м, площадь парковок всего в кв. м и число машиномест в них;
- телефоны и факсы гостиничного предприятия (руководства гостиницы и службы безопасности или охраны объекта);
- ведомственная принадлежность (если имеется);
- наименование вышестоящей организации с указанием ее организационно-правовой формы, адреса и телефона;
- должностные лица гостиничного предприятия, ответственные за предупреждение и ликвидацию кризисных ситуаций, с указанием фамилии, имени, отчества, рабочего и домашнего телефонов (руководитель, заместитель руководителя по режиму или руководитель службы безопасности; главный инженер; начальник штаба гражданской обороны (если имеется) или назначенное приказом лицо, специально уполномоченное для решения задач по вопросам гражданской обороны; другие должностные лица, утвержденные для выполнения мероприятий по обеспечению безопасности).

1.2. Режим работы гостиничного предприятия.

1.3. Наличие арендаторов и краткие сведения о них.

1.4. Средняя и максимальная загрузка гостиницы и посещаемость в будни и выходные дни, в том числе в часы пик, в «высокий» и «низкий» сезоны.

1.5. Характеристика района размещения гостиничного предприятия.

1.6. Страховые данные.

## Раздел 2. Сведения о персонале

В разделе приводятся данные о персонале, в том числе:

2.1. Общая численность сотрудников гостиницы по штатному расписанию.

2.2. Численность персонала каждого субъекта хозяйственной деятельности (раздельно по каждому субъекту).

2.3. Списки арендаторов-балансодержателей с указанием адресов местожительства, телефонов и банковских реквизитов организаций.

2.4. Максимальная численность персонала гостиницы (число работающих в смену с учетом арендаторов).

2.5. Организация системы передачи паспортных данных и регистрации лиц, проживающих в гостинице, в паспортно-визовую службу и наличие базы данных о лицах, находящихся в розыске правоохранительными органами, сериях паспортов, объявленных недействительными. контроль даты окончания виз. (контактный телефон УФСБ РФ по г. Москве и Московской области 914-21-03, факс 625-73-12; ФСБ России тел. 914-88-05, факс 621-56-26).

В разделе могут быть дополнительно отражены сведения о подготовке работников для действий в кризисных ситуациях, национальном составе, гражданстве, разрешениях на право работы, а также другая информация по согласованию с территориальными органами УФСБ РФ по г. Москве и Московской области и ГУВД г. Москвы.

### Раздел 3. Анализ и моделирование возможных кризисных ситуаций

В разделе приводятся данные о вероятных чрезвычайных ситуациях, поражающие факторы которых могут воздействовать на здание, персонал и посетителей.

3.1. Перечень возможных аварийных и чрезвычайных ситуаций на территории гостиничного предприятия.

3.2. Перечень аварийных и чрезвычайных ситуаций на рядом расположенных объектах и транспортных коммуникациях, которые могут повлиять на безопасность гостиничного предприятия.

3.3. Перечень опасных природных процессов, которые могут повлиять на безопасность гостиничного предприятия.

3.4. Определение зон действия основных поражающих факторов последствий возможных аварийных и чрезвычайных ситуаций с указанием применяемых для этого методик расчета.

### Раздел 4. Организационные мероприятия по обеспечению безопасности

В разделе приводятся данные о принятых мерах и проводимых мероприятиях, обеспечивающих защиту и безопасность функционирования крупного гостиничного предприятия:

4.1. Сведения о выполнении на крупном объекте организационных мероприятий по защите персонала и посетителей объекта в части предупреждения и ликвидации кризисных ситуаций в соответствии требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы, распорядительных документов территориальных органов исполнительной власти города Москвы:

— наличие приказов по организации комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности крупного гостиничного объекта, определяющих ее состав и задачи при выполнении предупреждающих мероприятий, а также в случае чрезвычайной ситуации;

- наличие приказов по организации постоянно действующей рабочей группы антитеррористической комиссии на гостиничном объекте, определяющих ее состав и задачи по обеспечению безопасности объекта, а также утвержденного порядка действий администрации и охранных организаций по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

- наличие планов действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

- наличие инструкций о действиях служб и сотрудников при выявлении вызывающих подозрение предметов, при возникновении и ликвидации кризисных ситуаций (доведение их под роспись до каждого сотрудника);

- наличие утвержденного графика занятий и тренировок по обучению персонала способам защиты и действиям в чрезвычайных ситуациях;

- наличие памяток для лиц, проживающих в гостинице, персонала и арендаторов с указанием телефонов спасательных служб, правоохранительных органов, рабочих групп антитеррористической комиссии управы района г. Москвы и префектуры административного округа г. Москвы по месту расположения;

- наличие утвержденных схем эвакуации гостей, персонала и информационных указателей маршрутов эвакуации.

4.2. Сведения о выполнении инженерно-технических мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций:

- обеспеченность персонала средствами индивидуальной защиты;

- наличие систем оповещения и связи, локальных систем оповещения, порядка оповещения и текстов оповещения;

- наличие собственного и (или) привлеченного автотранспорта на договорной основе для прибытия администрации и персонала на объект при возникновении кризисной ситуации или для эвакуации людей и имущества (указать количество автотранспортных средств, договоры с автохозяйствами и телефоны их диспетчерских служб);

- данные о возможностях оказания первой медицинской помощи при возникновении чрезвычайной ситуации (наличие медпунктов, их размещение, наличие аптек первой помощи, другого медицинского оборудования для оказания экстренной медицинской помощи, наличие подготовленного персонала и др.).

4.3. Наличие автоматизированных систем контроля и безопасности на объекте:

- автоматической системы пожарной сигнализации;

- автоматической системы пожаротушения;

- автоматической системы дымоудаления;

- системы аварийного освещения;

— системы аварийного отключения производственного оборудования.

4.4. Привлекаемые силы и средства для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций:

— состав привлекаемых сил и средств для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, места их дислокации, телефоны диспетчерских служб;

— порядок привлечения сил и средств для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

4.5. Порядок оповещения должностных лиц объекта.

#### Раздел 5. Организация охраны

В разделе указываются инженерно-технические средства для предупреждения и локализации последствий кризисных ситуаций, в том числе:

5.1. Параметры охраняемой территории:

5.1.1. Площадь (кв. м).

5.1.2. Периметр (м).

5.1.3. Характеристика зданий (строений) с указанием этажности; количества входов, возможности проникновения из соседних домов, в том числе по коммуникационным путям.

5.1.4. Места для хранения взрывопожароопасных товаров, расположение бойлерных, котельных, размещение крупных холодильных установок централизованного хладоснабжения.

5.1.5. Характеристика парковок для служебного и личного автотранспорта, в том числе подземных парковок, с указанием этажности, входов для персонала, въездов (выездов) для автотранспорта; плоскостных — с указанием входов для персонала; въездов (выездов) автотранспорта; для разгрузки товаров (наличие подземных тоннелей, их протяженность), дебаркадеров (с указанием мест для единовременной разгрузки машин), их количества, наличие входов для персонала, дверей для загрузки (выгрузки) товаров в местах загрузки (выгрузки) и др.

5.1.6. Схемы размещения технических средств сигнализации, контроля и видеонаблюдения, кнопок экстренного вызова на планах территории и зданий по подп. 5.1.3—5.1.5.

5.1.7. Краткая характеристика территории, прилегающей к гостинице, в районе расположения объекта (рельеф, лесные массивы, жилая застройка, прилегающие транспортные магистрали с учетом возможностей скрытого подхода к объекту), составляется с участием территориальных органов УФСБ РФ по г. Москве и Московской области и ГУВД г. Москвы.

5.2. Технические средства охраны

5.2.1. Перечень имеющихся технических средств защиты по группам: охранно-пожарная сигнализация, система пожаротушения, громкая



связь, стационарные и ручные металлодетекторы, интроскопы, системы видеонаблюдения, взрывозащитные контейнеры, установки локализации взрыва, системы для принудительной остановки автотранспорта, газоанализаторы, кнопки тревожной сигнализации с указанием наименования оборудования, их количества, фирмы-изготовителя, года изготовления, срока эксплуатации и схемы их размещения по территории, на поэтажных планах зданий, на парковках (паркингах), инженерных заграждениях.

Дополнительно перечень может включать сведения о наличии:

- стрелкового оружия (тип, количество);
- защитных средств (тип, количество);
- специальных средств (тип, количество);
- служебных собак (количество и назначение).

5.2.2. Контрольно-пропускные пункты для прохода персонала, посетителей, проезда автомобильного транспорта, завоза товаров и имущества, схемы мест их размещения на планах.

5.2.3. Оборудование техническими средствами сигнализации, контроля, видеонаблюдения, обнаружения металлических предметов и оружия, кнопками тревожной сигнализации, принудительной остановки автотранспорта и др. и схемы мест их размещения на планах.

5.2.4. Электроснабжение, в том числе аварийное (технические характеристики, возможность поблочного отключения), места нахождения трансформаторов, автономных генераторов на планах территории и зданий объекта. Возможность скрытого подхода к ним (составляется с участием территориальных органов УФСБ РФ по г. Москве и Московской области и ГУВД г. Москвы).

5.3. Организация системы охраны. В разделе приводится организационная система охраны гостиничного предприятия с учетом охраны отдельных помещений, которая организуется арендаторами совместно с основной службой охраны объекта:

— организационная основа охраны (указать, какими организациями осуществляется охрана объекта: подразделением Управления вневедомственной охраны ГУВД г. Москвы, службой собственной безопасности объекта, частным охранным предприятием и др. При организации охраны объекта частными охранными предприятиями указать их организационно-правовую форму, наименование, адрес, номер и дату выдачи лицензии, срок ее действия, фамилии, имена, отчества руководителей, ответственных дежурных и их контактные телефоны, сведения о наличии паспорта, предусмотренного распоряжением Правительства «Москвы от 21 июня 2005 г. № 1116-РП «О негосударственных предприятиях безопасности и частных охранных предприятиях, охраняющих объекты городского хозяйства Москвы»;

— численность охраны, режим ее работы (указать всего и отдельно по организационным формам: служба безопасности, частное охранное предприятие, вневедомственная охрана), места нахождения постов охраны на планах территории объекта, внутри объекта (для отдельно стоящих зданий по каждому из них), на парковках (паркингах); схемы и маршруты движения охраны на прилегающей территории и внутри здания (с учетом охранных структур арендаторов);

— наличие утвержденных планов по усилению охраны в кризисных ситуациях силами охранных организаций за счет возможности сосредоточения в наиболее уязвимых местах или за счет привлечения дополнительных сил быстрого реагирования — вневедомственной охраны или головной частной охранной организации с указанием их максимальной численности для выполнения указанных задач и др.;

— место расположения центрального пункта охраны объекта на плане и его оснащенность.

5.5. Организация связи. Приводятся сведения об организации связи на объекте с указанием средств связи и телефонов:

- между постами и центральным пунктом охраны;
- между постами охраны;
- между центральным пунктом охраны и администрацией (диспетчерской службой) объекта;
- связь администрации с ответственными специалистами или службами объекта;
- с силовыми и правоохранительными органами, аварийно-спасательными службами, рабочими группами антитеррористических комиссий управы района г. Москвы и префектуры административного округа г. Москвы по месту нахождения объекта.

#### Раздел 6. Ситуационные планы и схемы

Разрабатываются при непосредственном участии представителей территориальных органов УФСБ РФ по г. Москве и Московской области, ГУВД г. Москвы и Главного управления МЧС России по г. Москве.

6.1. Ситуационный план. На ситуационном плане должны быть показаны линии застройки, границы участка и санитарно-защитные зоны, схематически представлены основные здания и сооружения объекта, парковки, указывается этажность зданий, обозначаются места хранения взрывчатых, химически опасных и легковоспламеняющихся веществ, расположение гидрантов, артезианских скважин, колодцев и т. д., подъездных путей, транспортных коммуникаций на территории объекта и их границы. Приводятся названия улиц и проездов, примыкающих к территории объекта, указывается направление север—юг.

6.2. поэтажные планы с экспликацией помещений, на которых должны быть отражены схема охраны объекта, места расположения контрольно-пропускных пунктов, схемы с указанием технических средств контроля, сигнализации, видеонаблюдения, кнопок чрезвычайного вызова и т. д., пунктов охраны, путей эвакуации людей при возникновении чрезвычайных ситуаций и места размещения технологического и торгового оборудования.

6.3. Схема подходящих к объекту инженерных коммуникаций. На схеме инженерных сетей показываются: границы участка, существующие и проектируемые здания, существующие и проектируемые коммуникации:

— предполагаемые места размещения пострадавших, штаба операции по устранению чрезвычайной ситуации и оказанию первой помощи пострадавшим, места для возможной организации питания ликвидаторов чрезвычайных ситуаций и правоохранительных органов, участвующих в охране объекта при устранении таких последствий;

— схемы изготавливаются на стандартных листах; объекты обозначаются черным цветом и оттеняются, маршруты обозначают коричневым цветом с различным обозначением (точками, крестиками, пунктиром и т. д.), технические средства охраны (кнопки сигнализации, охранные датчики, средства видеонаблюдения) обозначаются произвольно с расшифровкой условных обозначений.

Все планы и схемы должны быть согласованы с территориальными органами УФСБ РФ по г. Москве и Московской области, ГУВД г. Москвы, Главного управления МЧС России по г. Москве. Указанные документы должны быть оформлены соответствующим образом: в левом углу ставится гриф «Утверждаю»; должность, фамилия, имя, отчество руководителя объекта, ставится подпись и дата утверждения и делается при необходимости отметка об ограничении доступа (ограниченный доступ, для служебного пользования и т. д.), а на схемах охраны внизу листа делается запись: «Заместитель по режиму» или «Начальник службы безопасности», подпись. Кроме того, эти документы оформляются грифом «Согласовано» с указанием должности руководителя согласующей организации, его инициалов и фамилии, подписи и даты согласования (территориальные органы УФСБ РФ по г. Москве и Московской области, ГУВД г. Москвы и др.).

6.4. Указываются места хранения документов по разделу 6; ответственные лица за хранение документации по разделу 6. и объем сведений, включая планы и схемы, для представления городским и контролирующим органам при проверках объектов по вопросам проведения антитеррористических мероприятий. Документы, имеющие отметки об ограничении доступа, по согласованию с территориальными органами УФСБ

РФ по г. Москве и Московской области и ГУВД г. Москвы должны храниться в этих организациях. В этом разделе также указываются сведения о местах хранения паспорта безопасности, планов и схем, являющихся неотъемлемой его частью, и должностных лицах, отвечающих за их сохранность.

#### Раздел 7. Системы жизнеобеспечения

7.1. Характеристики системы энергоснабжения. Места хранения документов и схем. Указать фамилию, имя, отчество и контактные телефоны лица, ответственного за эксплуатацию, и куратора из ОАО «Мосэнергo».

7.2. Система водоснабжения и канализации. Характеристики системы водоснабжения и канализации. Места хранения документов и схем. Указать фамилию, имя, отчество и контактные телефоны ответственного. Куратор из МГУП «Мосводоканал» (фамилия, имя, отчество, контактные телефоны).

7.3. Система отопления, вентиляции и кондиционирования. Характеристики. Места хранения документов и схем, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество ответственного.

7.4. Указать, как (чем) защищена каждая система жизнеобеспечения от несанкционированного доступа.

#### Раздел 8. Взаимодействие с правоохранительными и надзорными органами

В раздел необходимо включить данные о курирующих объект подразделениях УФСБ РФ по г. Москве и Московской области, ФСО, ГУВД г. Москвы, ГУ МЧС России по г. Москве с указанием телефонов оперативных дежурных, привести телефоны руководителей, кураторов, дежурных, рабочих групп антитеррористических комиссий управы района г. Москвы, префектуры административного округа г. Москвы.

#### Раздел 9. Перечень использованных источников информации

В разделе приводятся сведения о нормативных, правовых, методических и других источниках, использованных при составлении паспорта.

#### Раздел 10. Выводы

В разделе приводятся следующие сведения:

10.1. Дается обобщенная оценка территориальными органами ГУВД г. Москвы, УФСБ РФ по г. Москве и Московской области и Главного управления МЧС России по г. Москве надежности охраны объекта с указанием факторов, оказывающих наибольшее влияние на показатели риска, и приводится вывод о возможности утверждения паспорта безопасности для данного объекта.

10.2. В случае несоответствия объекта требованиям безопасности и антитеррористической защищенности территориальными органами ГУВД г. Москвы, УФСБ РФ по г. Москве и Московской области и Глав-

ного управления МЧС России по г. Москве совместно с администрацией объекта разрабатываются неотложные мероприятия с указанием сроков их выполнения. Указанные мероприятия передаются согласующими организациями в письменной форме в управу района г. Москвы и префектуру административного округа г. Москвы для контроля за ходом их выполнения. После устранения отмеченных недостатков доработанный Паспорт безопасности должен быть повторно представлен администрацией объекта на согласование в территориальные органы ГУВД г. Москвы, УФСБ РФ по г. Москве и Московской области и Главного управления МЧС России по г. Москве.

10.3. Наряду с Паспортом безопасности согласующие его организации могут совместно с администрацией объекта при необходимости разработать долгосрочные планы мероприятий по совершенствованию защиты объекта.

## Приложение 2

Утверждена  
Решением Комиссии  
таможенного союза  
от 18 июня 2010 г. № 287

Лицевая сторона  
**ПАССАЖИРСКАЯ ТАМОЖЕННАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ**  
Основной формуляр

\* Заполняется лицом, достигшим 16-летнего возраста  
\* Выбранный декларантом ответ помечается в соответствующей рамке знаком  
\* Экземпляр оформленной декларации, который остается у физического лица, сохраняется на весь период временного въезда/выезда и предьявляется таможенным органам при возвращении.

въезд                       въезд

1. Сведения о лице:

фамилия	имя	отчество
---------	-----	----------

страна постоянного проживания	гражданство/подданство	серия N документ, удостоверяющий личность
-------------------------------	------------------------	--

из какой страны прибыл (указывается страна отправления)	в какую страну следует (указывается страна назначения)
---	--

Со мною следуют несовершеннолетние дети Да  Нет  Количество \_\_\_\_\_

Мной либо в мой адрес перемещаются следующие товары и транспортные средства, подлежащие таможенному декларированию

2. Сведения о способе перемещения товаров и транспортных средств:

2.1. Сопровождаемый багаж  Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/>	2.2. Несопровождаемый багаж  Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/>	2.3. Товары, доставляемые перевозчиком  Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/>
Количество мест _____	Количество мест _____	Количество мест _____

Продолжение прил. 2

## 3. Сведения о товарах и транспортных средствах:

3.1. Валюта государств - членов таможенного союза, иностранная валюта, дорожные чеки в сумме, не превышающей 10000 долларов США в эквиваленте

(таблица заполняется по желанию физического лица) Да  Нет

Наименование	Сумма	
	цифрами	прописью

3.2. Валюта государств - членов таможенного союза, иностранная валюта, дорожные чеки превышающей

в сумме, ----- 10000 долларов США

в эквиваленте, векселя, чеки (банковские),

ценные бумаги на предъявителя

Да  Нет

3.3. Транспортные средства

Да  Нет

Рег. номер _____	N кузова или	
Момент идентифика-	_____	_____
Вид, марка _____	выпуска _____	цифровой N _____
Объем двигателя (см3) _____	Шасси N _____	Таможенная стоимость _____
Направление		
перемещения:	<input type="checkbox"/> ввоз	<input type="checkbox"/> временный ввоз
	<input type="checkbox"/> вывоз	<input type="checkbox"/> временный ввоз
Снято с регистрационного учета в государстве		
предыдущей регистрации	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>

3.4. Товары, в отношении которых применяются запреты или ограничения

Да  Нет

3.5. Неделимые товары весом свыше 35 кг, товары общим весом свыше 50 кг и (или) общей таможенной стоимостью свыше 1500 евро

Да  Нет





**Приложение 3****УТВЕРЖДЕН**Решением Комиссии таможенного союза  
от 18 июля 2010 г. № 287**Порядок заполнения пассажирской таможенной декларации****Раздел 1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок заполнения пассажирской таможенной декларации разработан в соответствии со статьей 355 Таможенного кодекса таможенного союза.

2. Бланк пассажирской таможенной декларации (далее — декларация) состоит из основного формуляра и дополнительного формуляра «Декларация наличных денежных средств и (или) денежных инструментов» (далее — декларация наличных денег), который является приложением к основному формуляру декларации и заполняется в случаях, предусмотренных настоящим Порядком.

3. Бланк декларации имеет размер 148 × 210 мм (формат А5) или 210 × 296 (формат А4), изготавливается типографским способом или распечатывается с применением печатающих устройств электронной вычислительной техники.

Бланки декларации могут изготавливаться с использованием самокопирующейся бумаги.

4. Декларант заполняет декларацию от руки четко и разборчиво или с применением печатающих устройств электронной вычислительной техники, указывая в графах декларации сведения о перемещаемых через таможенную границу таможенного союза (далее — таможенная граница) товарах и другие сведения, необходимые для таможенных целей в соответствии с таможенным законодательством таможенного союза.

Представление электронной копии декларации и декларации в электронном виде не требуется:

5. Сведения указываются на государственном языке государства-члена таможенного союза, русском или английском языках, а с разрешения таможенного органа — на другом языке, которым владеют должностные лица таможенного органа.

6. Если одного бланка декларации (далее — основной лист), недостаточно для указания сведений обо всех перемещаемых товарах, использу-

ется необходимое количество бланков деклараций (далее — дополнительные листы).

С использованием дополнительных листов декларации могут заявляться сведения о товарах, подлежащие указанию в подпунктах 3.1, 3.3 пункта 3 и пункте 4 декларации.

Заполнение пунктов дополнительных листов производится по правилам заполнения соответствующих пунктов основного листа.

Заполненные дополнительные листы являются неотъемлемой частью декларации.

7. Сведения, заявленные в декларации, могут быть изменены или дополнены до выпуска товаров с разрешения таможенного органа по мотивированному обращению декларанта, если вносимые изменения и дополнения не влияют на принятие решения о выпуске товаров и не влекут необходимости изменять сведения, влияющие на определение размера сумм таможенных платежей и соблюдение запретов и ограничений.

Изменение и дополнение сведений, заявленных в зарегистрированной декларации, не может повлечь за собой заявление сведений о товарах иных, чем те, которые были указаны в зарегистрированной декларации.

Любые изменения и дополнения декларации подлежат заверению подписью декларанта и оттиском личной номерной печати уполномоченного должностного лица таможенного органа, зарегистрировавшего декларацию.

8. Декларант указывает в декларации необходимые сведения, в том числе путем зачеркивания соответствующих рамок (зачеркнутая рамка означает утвердительный ответ, незачеркнутая — отрицательный).

9. Один экземпляр основного формуляра декларации и, при заполнении, дополнительного формуляра декларации остаются в делах таможенного органа.

## **Раздел 2. Порядок заполнения основного формуляра декларации**

10. Декларация составляется в двух экземплярах для целей таможенного декларирования:

товаров, ввозимых на таможенную территорию таможенного союза в сопровождаемом багаже, в случае, если перемещающее их физическое лицо при пересечении таможенной границы имеет несопровождаемый багаж;

товаров, перемещаемых через таможенную границу в несопровождаемом багаже;

товаров, в отношении которых декларант изъявил желание произвести идентификацию;

транспортных средств для личного пользования, временно ввозимых на таможенную территорию таможенного союза.

В иных случаях второй экземпляр декларации составляется по желанию декларанта. Декларант по желанию вправе составить декларацию в трех и более экземплярах.

Центральным таможенным органом государства-члена таможенного союза, а именно, Государственным таможенным комитетом Республики Беларусь — с белорусской Стороны, Комитетом таможенного контроля Министерства финансов Республики Казахстан — с казахстанской Стороны, Федеральной таможенной службой — с российской Стороны таможенным органом могут устанавливаться случаи, когда при таможенном декларировании автотранспортных средств декларация заполняется в одном экземпляре.

11. В рамках «въезд», «выезд» декларантом указывается направление перемещения товаров.

12. В пункте 1 декларации декларант указывает сведения о себе, реквизиты документа, удостоверяющего личность, сведения о наличии либо отсутствии совместно следующих с декларантом лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста, путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет» с указанием в строке «Количество» их количества.

13. В подпункте 2.1 пункта 2 декларации декларант указывает о наличии либо отсутствии у него товаров, перемещаемых в сопровождаемом багаже, путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет». При их наличии в строке «Количество мест» подпункта 2.1 пункта 2 декларации цифрами указывается общее количество мест багажа.

14. В подпункте 2.2 пункта 2 декларации декларант указывает о наличии либо отсутствии у него товаров, перемещаемых в несопровожаемом багаже, путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет». При их наличии в строке «Количество мест» подпункта 2.2 пункта 2 декларации цифрами указывается общее количество мест багажа. В месте прибытия на таможенную территорию таможенного союза эти сведения рассматриваются как уведомление таможенного органа о наличии либо отсутствии у декларанта товаров, перемещаемых в несопровожаемом багаже.

15. В подпункте 2.3 пункта 2 декларации декларант указывает о наличии либо отсутствии у него товаров, доставляемых перевозчиком, путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет». При их наличии в строке «Количество мест» подпункта 2.3 пункта 2 декларации цифрами указывается общее количество мест багажа.

16. В подпункте 3.1 пункта 3 декларации декларант указывает о наличии либо отсутствии у него наличной валюты государств-членов тамо-

женного союза, иностранной валюты, дорожных чеков, в общей сумме, не превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США, путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет».

По желанию декларанта в данном подпункте указываются сведения о перемещаемой наличной валюте и дорожных чеках. В графе «Наименование» указывается либо вид валюты, либо вид денежного инструмента — «дорожные чеки». Сумма указывается в единицах валюты (валюты номинала для дорожных чеков).

17. В подпункте 3.2 пункта 3 декларации декларант уведомляет о перемещении им наличной валюты государств-членов таможенного союза, иностранной валюты, дорожных чеков, в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США, и (или) векселя, чеков (банковских чеков) путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет».

В случае если указан ответ «да», декларантом заполняется дополнительный формуляр декларации — декларация наличных денег.

В случае перемещения указанных товаров сведения о таких товарах указываются в декларации наличных денег.

18. В подпункте 3.3 пункта 3 декларации декларант указывает о наличии перемещаемых им транспортных средств для личного пользования путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет». Дополнительно в данном подпункте указываются сведения о таких транспортных средствах отдельно по каждому транспортному средству. При этом на каждое транспортное средство заполняется дополнительный лист.

19. В подпункте 3.4 пункта 3 декларации декларант указывает о наличии у него товаров, в отношении которых применяются запреты или ограничения, установленные законодательством таможенного союза, путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет».

При наличии таких товаров подробные сведения о них, а также сведения о документах, подтверждающих соблюдение ограничений, и органе, их выдавшем, указываются в пункте 4 декларации.

20. В подпункте 3.5 пункта 3 декларации декларант указывает о наличии у него неделимых товаров весом свыше 35 кг и (или) товаров общим весом свыше 50 кг и (или) общей таможенной стоимостью свыше 1500 евро путем проставления соответствующей отметки в рамках «да», «нет».

При наличии таких товаров подробные сведения о них указываются в пункте 4 декларации.

21. В пункте 4 декларации декларант указывает следующие сведения о товарах, указанных в подпунктах 3.4, 3.5, товарах, подлежащих тамо-

женному декларированию, и иных товарах по желанию физического лица:

- 1) наименование и отличительные признаки (материал, из которого они изготовлены, цвет, форма, марка, идентификационные номера (при наличии));
- 2) реквизиты документов, подтверждающих соблюдение ограничений;
- 3) вес/количество;
- 4) стоимость товаров (в валюте государства-члена таможенного союза, евро или долларах США).

В случае составления декларации в отношении товаров, перемещаемых в несопровождаемом багаже, если такой багаж принимался к перевозке авиаперевозчиком как сопровождаемый, но в процессе перевозки по причинам, не зависящим от физического лица, не был доставлен в место доставки, одновременно с прибытием физического лица, в данной графе помимо сведений, указанных в части первой настоящего пункта, декларантом указываются реквизиты документов о сдаче авиаперевозчику багажа и (или) иных документов, позволяющих идентифицировать такой багаж.

22. При заполнении дополнительных листов декларации в правом верхнем углу лицевой стороны такого листа декларантом вносится запись «лист № \_\_\_» и указываются сведения о декларанте перемещаемых товаров (фамилия, имя, отчество, страна его постоянного проживания и документ, удостоверяющий личность такого лица (серия и номер паспорта или иного документа, удостоверяющего личность), заявленные в пункте 1 основного листа.

При заполнении дополнительных листов декларации декларантом в правом верхнем углу лицевой стороны основного листа декларации вносится запись: «Дополнительных листов \_\_\_\_\_», количество дополнительных листов указывается прописью.

23. Все экземпляры декларации (основные и дополнительные листы) подписываются декларантом либо уполномоченным лицом таможенного представителя, и на них проставляется дата заполнения декларации.

При представлении декларации таможенным представителем после подписи в декларации указываются:

регистрационный номер таможенного представителя по реестру таможенных представителей;

должность, фамилия, имя, отчество работника таможенного представителя, осуществляющего таможенные операции;

номер документа, на основании которого таможенный представитель совершает от имени декларанта таможенные операции.

### Раздел 3. Порядок заполнения декларации наличных денег

#### 24. Декларация наличных денег заполняется при перемещении:

— наличных денежных средств (банкноты и монеты, за исключением монет из драгоценных металлов) и дорожных чеков, в сумме превышающей в эквиваленте 10 тысяч долларов США;

— иных денежных инструментов в документарной форме (вексель, чеки (банковские), ценные бумаги на предъявителя, удостоверяющие обязательство эмитента (должника) по выплате денежных средств, в которых не указано лицо, которому осуществляется такая выплата).

При заполнении формуляра указываются сведения о всех перемещаемых наличных денежных средствах, дорожных чеках и денежных инструментах.

25. Декларация наличных денег заполняется в двух экземплярах и подписывается декларантом. Дополнительно декларантом проставляется дата заполнения формуляра.

Один экземпляр декларации наличных денег совместно с основным формуляром остается в таможенном органе. Второй экземпляр декларации наличных денег с соответствующей отметкой таможенного органа остается у декларанта.

26. В пункте 1 декларации наличных денег декларант указывает сведения о себе. Адрес места пребывания (регистрации) на территории таможенного союза и реквизиты документа, подтверждающего право пребывания на территории таможенного союза (при наличии), заполняются лицами, не являющимися лицами государств-членов таможенного союза.

27. В пункте 2.1 декларации наличных денег декларант указывает сумму для каждого вида перемещаемой валюты, в том числе валюты государств-членов таможенного союза, в единицах валюты.

28. В пункте 2.2 декларации наличных денег декларант указывает номинальную стоимость либо соответствующую сумму в валюте государства-члена таможенного союза или иностранной валюте, право на получение которой удостоверяет денежный инструмент. В случае отсутствия номинальной стоимости и невозможности определить сумму в валюте государства-члена таможенного союза или иностранной валюте, право на получение которой удостоверяет денежный инструмент, указывается количество вывозимых денежных инструментов.

29. В пункте 3 декларант проставляет отметку «иное лицо» в случае перемещения наличных денежных средств (денег), не являющихся собственностью физического лица. В случае указания «иного лица» в пункте 3.1 декларант указывает наименование и адрес местонахождения (юроби-

ческий адрес) предприятия, компании или организации, которой принадлежат перемещаемые денежные средства и (или) денежные инструменты.

30. В пунктах 4 или 5 декларации наличных денег, в случае если декларантом указано «прочее», необходимо указать источник доходов или предполагаемое использование декларируемых наличных денежных средств и (или) денежных инструментов.

31. В пункте 6 декларации наличных денег декларант в графе «Страна убытия» указывает начальный пункт маршрута (страну, из которой вывозятся либо были вывезены декларируемые наличные денежные средства и (или) денежные инструменты), а в графе «Страна прибытия» — страну, являющуюся конечным пунктом следования декларанта. Соответственно, датой убытия является дата выезда из страны убытия, а датой прибытия — дата прибытия в конечный пункт маршрута.

32. В пункте 6.1 декларации наличных денег декларант указывает вид транспорта, которым он прибыл на территорию таможенного союза либо убывает с территории таможенного союза.

Органы управления туризмом субъектов Российской Федерации  
(по состоянию на 3 февраля 2011 г.)

Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом
Белгородская область	Управление физической культуры, спорта и туризма Белгородской области	Липецкая область	Управление физической культуры, спорта и туризма Липецкой области	Калининградская область (-1)	Агентство по туризму Калининградской области
Брянская область	Комитет по молодежной политике, физической культуре и спорту Брянской области	г. Москва	Комитет по туризму города Москвы	Ленинградская область	Комитет по физической культуре, спорту и туризму Ленинградской области. <i>Отдел туризма</i>
Владимирская область	Департамент по физической культуре, спорту и туризму Администрации Владимирской области	Московская область	Комитет по физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью Московской области	Мурманская область	Министерство экономического развития Мурманской области. <i>Сектор развития туризма</i>
Воронежская область	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Воронежской области	Орловская область	Департамент образования, культуры и спорта Орловской области	Ненецкий АО	Управление образования и молодежной политики НАО



Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом
Ивановская область	Департамент Ивановской области по спорту и туризму	Рязанская область	Комитет по культуре и туризму Рязанской области	Новгородская область	Комитет культуры, туризма и архивного дела Новгородской области. Управление развитием туризма
Калужская область	Министерство спорта, туризма и молодежной политики Калужской области	Смоленская область	Главное управление международных связей, регионального сотрудничества и туризма Смоленской области	Псковская область	Государственный комитет Псковской области по туризму, инвестициям и пространственному развитию
Костромская область	Департамент внешнеэкономических связей, спорта, туризма и молодежной политики Костромской области	Тамбовская область	Управление по физической культуре, спорту и туризму Тамбовской области	Тульская область	Департамент Тульской области по спорту, туризму и молодежной политике
Курская область	Комитет по делам молодежи и туризму Курской области	Архангельская область	Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Архангельской области	Ярославская область	Департамент экономического развития Ярославской области
Вологодская область	Департамент международных, межрегиональных связей и туризма Вологодской области. <i>Управление по туризму</i>	Республика Адыгея	Комитет Республики Адыгея по туризму и курортам	Волгоградская область	Комитет по делам молодежи Волгоградской области. <i>Центр туризма</i>

Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом
Республика Карелия	Государственный комитет Республики Карелия по делам молодежи, физической культуре, спорту и туризму	Республика Калмыкия	Министерство спорта, туризма и молодежной политики Республики Калмыкия	Краснодарский край	Департамент комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края
Республика Коми	Министерство экономического развития Республики Коми	Ростовская область	Департамент инвестиций и предпринимательства Ростовской области	Кабардино-Балкарская Республика	Министерство спорта и туризма Кабардино-Балкарской Республики
г. Санкт-Петербург	Правительство Санкт-Петербурга. Комитет по инвестициям и стратегическим проектам. <i>Управление по туризму</i>	Ставропольский край	Министерство экономического развития Ставропольского края. Отдел по развитию туризма	Республика Северная Осетия — Алания	Комитет РСО — Алания по туризму и курортному делу
Астраханская область	Министерство спорта и туризма Астраханской области	Чеченская Республика	Министерство Чеченской Республики по физической культуре, спорту и туризму	Республика Дагестан	Агентство по туризму Республики Дагестан
Карачаево-Черкесская Республика	Государственный комитет КЧР по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике	Нижегородская область	Министерство поддержки и развития малого предпринимательства, потребительского рынка и услуг Нижегородской области	Республика Башкортостан	Государственный комитет Республики Башкортостан по предпринимательству и туризму

Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом
Республика Ингушетия	Министерство по физической культуре, спорту и туризму Республики Ингушетия	Оренбургская область	Министерство молодежной политики, спорта и туризма Оренбургской области	Республика Марий Эл	Министерство физической культуры, спорта и туризма Республики Марий Эл
Кировская область	Управление международных и региональных связей при Правительстве Кировской области	Пензенская область	Комитет Пензенской области по физической культуре и спорту	Республика Мордовия	Министерство спорта, физической культуры и туризма Республики Мордовия
Пермский край + 2	Министерство развития предпринимательства и торговли Пермского края	Республика Татарстан	Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан	Республика Тыва	Министерство экономики Республики Тыва
Самарская область	Министерство спорта, туризма и молодежной политики Самарской области	Челябинская область	Министерство по физической культуре, спорту и туризму Челябинской области. <i>Отдел по туризму</i>	Республика Хакасия	Министерство спорта, туризма и молодежной политики Республики Хакасия
Саратовская область	Министерство по развитию спорта, физической культуры и туризма Саратовской области	Ямало-Ненецкий автономный округ	Департамент по туризму Ямало-Ненецкого автономного округа	Томская область	Департамент потребительского рынка Администрации Томской области

Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом
Удмуртская Республика	Министерство по физической культуре, спорту и туризму Удмуртской Республики	Алтайский край	Главное Управление экономики и инвестиций Алтайского края. <i>Отдел развития туризма</i>	Забайкальский край	Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края
Ульяновская область	Министерство экономики Ульяновской области. Департамент развития предпринимательства	Иркутская область	Агентство по туризму Иркутской области	Амурская область	Министерство культуры и архивного дела Амурской области
Чувашская Республика	Министерство по физической культуре, спорту и туризму Чувашской Республики	Кемеровская область	Департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области. <i>Отдел по туризму</i>	Еврейская автономная область	Управление внешнеэкономических связей Правительства Еврейской автономной области
Курганская область	Управление по физической культуре, спорту и туризму Курганской области	Красноярский край	Министерство спорта, туризма и молодежной политики Красноярского края	Камчатский край	Агентство по туризму Камчатского края
Свердловская область	Министерство культуры и туризма Свердловской области	Новосибирская область	Комитет внешнеэкономического сотрудничества и туризма Администрации Новосибирской области	Магаданская область	Комитет по физической культуре, спорту и туризму Администрации Магаданской области

Окончание прил. 4

Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом	Регион	Орган управления туризмом
Томская область	Департамент стратегического развития Тюменской области. Сектор <i>по делам туризма</i>	Омская область	Министерство по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области	Приморский край	Департамент международного сотрудничества и туризма Приморского края
Ханты-Мансийский автономный округ — Югра	Департамент природных ресурсов и несерьезного сектора экономики Ханты-Мансийского автономного округа-Югры. <i>Управление туризмом</i>	Республика Алтай	Министерство туризма и предпринимательства Республики Алтай	Республика Саха (Якутия)	Министерство по делам предпринимательства, развития туризма и занятости Республики Саха (Якутия)
Республика Бурятия	Республиканское агентство по туризму Республики Бурятия	Сахалинская область	Агентство спорта, туризма и молодежной политики Сахалинской области		

# Оглавление

---

---

Введение .....	3
<b>Глава 1. НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....</b>	<b>5</b>
1.1. Факторы риска в туризме .....	5
1.2. Основные элементы системы безопасности туризма в России .....	15
1.3. Мировой опыт обеспечения безопасности туризма .....	35
<b>Глава 2. ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРБИЗНЕСА .....</b>	<b>42</b>
2.1. Организационно-правовая форма туристского предприятия как основа предпринимательской безопасности .....	42
2.2. Организация работы службы безопасности предприятия ....	53
2.3. Конкурентоспособность туристского предприятия .....	58
2.4. Информационная безопасность. Защита коммерческой тайны. Конкурентная разведка .....	74
2.5. Безопасность туристского предприятия в работе с кадрами ..	94
<b>Глава 3. ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИЗМА .....</b>	<b>111</b>
3.1. Паспортно-визовые формальности .....	111
3.2. Таможенные формальности .....	127
3.3. Санитарные (медицинские) формальности .....	139
3.4. Страхование в туризме .....	151

---

<b>Глава 4. БЕЗОПАСНОСТЬ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ</b> .....	164
4.1. Пожарная безопасность .....	164
4.2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке различными видами транспорта .....	174
4.3. Безопасность услуг в сфере общественного питания .....	198
4.4. Безопасность в сфере гостеприимства .....	209
<b>Глава 5. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА</b> .....	228
5.1. Туризм и экологические проблемы современности .....	228
5.2. Устойчивое развитие туризма. Экологический туризм .....	240
5.3. Современные экотехнологии в турбизнесе .....	279
<b>Список литературы</b> .....	302
<b>Оглавление</b> .....	333

*Учебное издание*

**Чудновский Алексей Данилович  
Белозерова Юлия Михайловна**

**Безопасность бизнеса в индустрии  
туризма и гостеприимства**

Редактор *М.А. Кутенова*  
Корректор *О.Н. Картамышева*  
Компьютерная верстка *И.В. Кондратьевой*  
Оформление серии *Т.В. Ивашиной*

Подписано в печать 17.11.2011. Формат 60×90/16.  
Печать офсетная. Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 21,0. Уч.-изд. л. 21,7.  
Бумага офсетная. Тираж 1000 экз. Заказ № 5296.

ООО «Издательский Дом «ФОРУМ»  
101990, Москва — Центр, Колпачный пер., д. 9а  
Тел./факс: (495) 625-39-27  
E-mail: forum-books@mail.ru

ООО «Научно-издательский центр «ИНФРА-М»  
127282, Москва, Полярная ул., д. 31в  
Тел.: (495) 380-05-40  
Факс: (495) 363-92-12  
E-mail: books@infra-m.ru  
Http://www.infra-m.ru

*По вопросам приобретения книг обращайтесь:*

*Отдел продаж «ИНФРА-М»*  
127282, Москва, ул. Полярная; д. 31в  
Тел.: (495) 363-42-60  
Факс: (495) 363-92-12  
E-mail: books@infra-m.ru  
iti@infra-m.ru

Отпечатано с готовых диапозитивов в ОАО ордена «Знак Почета»  
«Смоленская областная типография им. В. И. Смирнова».  
214000, г. Смоленск, проспект им. Ю. Гагарина, 2.



# КНИГИ



Издательского Дома «ФОРУМ»

право  
экономика  
психология  
педагогика  
техническая  
литература  
информационные  
и компьютерные  
технологии

УЧЕБНИКИ  
для вузов,  
техникумов,  
колледжей и лицеев  
ПОСОБИЯ  
для поступающих  
в вузы  
СПРАВОЧНАЯ  
ЛИТЕРАТУРА

## Приглашаем к сотрудничеству

ПО ВОПРОСАМ ПРИОБРЕТЕНИЯ

ЛИТЕРАТУРЫ И

С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ

ПО ИЗДАНИЯМ

ПРОСИМ ОБРАЩАТЬСЯ

ПО АДРЕСУ:

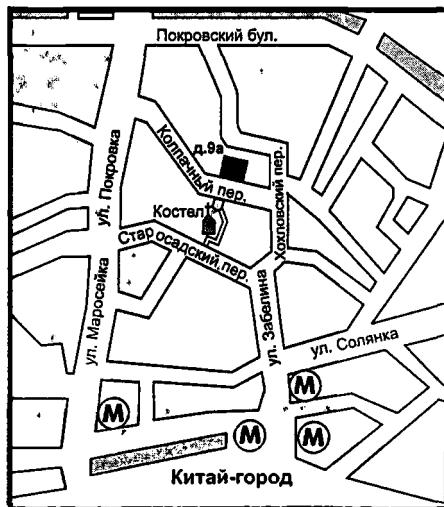
101990, Г. МОСКВА-ЦЕНТР,

КОЛПАЧНЫЙ ПЕР., 9А.

ТЕЛ.: (495) 625-39-27,

ФАКС: (495) 625-39-27,

E-MAIL: FORUM-BOOKS@MAIL.RU



1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100







**Чудновский  
Алексей Данилович**

Доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой «Гостиничный и туристический бизнес», директор Института управления на транспорте, в индустрии туризма и международном бизнесе Государственного университета управления. Автор ряда учебных курсов, учебников и учебных пособий, широко используемых в вузах страны и активно реализуемых в консалтинговой деятельности, направленной на становление и развитие туристической индустрии России. Руководит и активно участвует в международных образовательных проектах, работал в качестве визитинг-профессора в Корнельском университете (США) и в Калгари (Канада), имеет широкий круг деловых контактов с ведущими университетами разных стран.



**Белозерова  
Юлия Михайловна**

Кандидат экономических наук, доцент кафедры «Гостиничный и туристический бизнес» Государственного университета управления, куратор международных образовательных программ и координатор программ подготовки магистров в Институте управления на транспорте, в индустрии туризма и международном бизнесе ГУУ. Имеет практический опыт работы в организациях турбизнеса, является ведущим преподавателем таких учебных дисциплин, как «Безопасность бизнеса», «Системы безопасности в туризме», «Микроэкономика», «Менеджмент туризма», «Менеджмент гостеприимства» и автором ряда научных статей и учебных пособий.

ISBN 978-5-8199-0502-9



9 785819 905029