

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ	4
1.1 Понятие безопасности туристических услуг.....	4
1.2 Опасности в сфере туристических услуг.....	6
1.3 Обеспечение безопасности туристических услуг в различных странах	7
1.4 Системы безопасности в гостиницах	12
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	15
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	17

1. БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

1.1 Понятие безопасности туристических услуг

Под безопасностью туристических услуг понимаются личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туристических услуг информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания.

Средства массовой информации, учредителями (соучредителями) которых являются государственные органы, незамедлительно и безвозмездно предоставляют федеральному органу исполнительной власти в сфере туристических услуг возможность публиковать информацию об угрозе безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах

1.2 Опасности в сфере туристических услуг

Опасности, против которых собственно и выстраиваются меры безопасности во многих странах, по мнению известного российского академика туристических услуг М.Б.Биржакова, можно разделить на три категории: "одни из них могут грозить как отдельному индивидууму, так и отдельному обществу или обществу в целом и государству; другие - непосредственно государству; третьи - отдельной личности, группе или даже категории лиц, как объединенных ситуационными обстоятельствами, так и разобщенных, но избранных и назначенных случаем".

Под безопасностью туристических услуг понимается состояние приемлемого уровня факторов риска жизни и здоровья граждан, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях, а также защиты интересов граждан, общества и государства при осуществлении деятельности в сфере туристических услуг.

Безопасность туристических услуг, по мнению экспертов, включает в себя "комплекс правовых, организационных, социально-экономических, политических и других мер, направленных на защиту личной безопасности граждан и прямо и опосредованно других участников от воздействия вредных факторов (факторов риска, а именно - травмоопасности, пожаробезопасности, воздействия окружающей среды, биологического воздействия, психофизических нагрузок, опасности вредных излучений, повышенной запыленности и загазованности, других специфических факторов риска, к которым относятся мошенничество и жульничество, вымогательство, разбой и иные факторы криминогенного характера) при занятии туризмом, на сохранность их имущества, чести и достоинства, нанесение ущерба окружающей природной среде, а также систему мер по противодействию использованию туристических услуг в целях терроризма, незаконной миграции, контрабанды, перевозки наркотиков, сексуальной, трудовой и иной эксплуатации граждан"[2].

иностранных дел Великобритании выпускает компьютерный "Бюллетень по безопасности туристических услуг" ("Foreign Office Travel Advice"). Эти издания содержат рекомендации как общего характера, универсальные для любой страны, так и учитывающие специфику отдельных стран.

США. Особую бдительность следует проявлять россиянам, отправляющимся в Майами (штат Флорида). Этот город лидирует в Америке по преступлениям против туристов. Самые небезопасные места: аэропорт и скоростные автострады. Если вы прибыли в Майами ночью, ни в коем случае не арендуйте автомобиль в аэропорту. Отправляйтесь в отель на такси, а утром возьмите машину в автослужбе отеля. При вечерних и ночных поездках нужно обязательно выбирать хорошо освещенные места для парковки. Госдепартамент США, например, категорически не рекомендует туристам спать в машине, особенно на обочине автострады. Именно на спящих туристов чаще всего нападают майамские бандиты [5].

В Америке не рекомендуется посещать районы, где компактно проживают чернокожее население и латиноамериканцы, а также районы, где собираются наркоманы и алкоголики. В Майами не только в вечернее, но и в дневное время не нужно гулять в Либерти сити и Овертауне. Как во всех больших истинно американских городах, после шести часов вечера и особенное наступлением темноты небезопасен центр города; там в основном расположены офисы, жилых домов практически нет. По окончании рабочего дня центр просто вымирает. Рискованно посещать и открытые ночные дискотеки. В Майаме при полиции создана специальная служба, которая ежедневно собирает и анализирует информацию о криминальной обстановке в городе и на дорогах. Ее сотрудники всегда могут дать туристам совет, каких мест следует избегать. Лос-Анджелес во многом схож с Майами. И все вышеизложенные советы в равной степени относятся к нему. Что же касается опасных районов, то их в Лос-Анджелесе три: Скид Роу - место наркоманов и алкоголиков, Саус Сентрал,

темноты даже в центре городов. Не менее опасно ездить ночью на машине. В Найроби действуют бандитские группы, которые подходят к автомобилю, пока тот стоит у светофора, и грабят водителя и пассажиров. Нужно стараться избегать пустынных пляжей.

Что же касается стран Европы, то в Италии следует опасаться грабителей-мотоциклистов; они разъезжают на мотоциклах, вырывая на ходу из рук (в основном, женщин) сумочки. Воры-карманники способны вытаскивать бумажники из любых карманов (особенно на вещевых многолюдных рынках). Мотоциклетное воровство очень распространено в Неаполе. Поэтому сумочки нужно носить, перекинув ремень через шею, документы лучше оставлять в сейфе отеля.

Несмотря на присутствие цыган, Рим - город достаточно спокойный. Практически нет опасных районов, так как все улицы патрулируются полицией. Гулять можно в любое время. Проявлять бдительность нужно лишь на вокзале и автобусных остановках. В Италии существует несколько видов правоохранительных подразделений: муниципальная полиция, карабинеры (это что-то вроде внутренних войск), пожарная полиция (на случай стихийных бедствий) и дорожная полиция.

В Испании безопасно, если только не ходить в кварталы, где торгуют наркотиками. Но и здесь попадаются мотоциклисты - любители дамских сумочек. Бдительность надо проявлять в аэропорту, там орудуют целые группы карманников, в основном латиноамериканцы, среди которых много девушек, отвлекающих жертву улыбкой или разговором.

В Греции очень спокойно. Некоторые неудобства создают в последнее время беженцы из Албании, которые попрошайничают на улицах Афин, а также бывшие наши соотечественники - понтийские греки, перебравшиеся в Грецию на постоянное место жительства.

ды в Каир на автобусе, пусть и охраняемом. Ведь путь лежит через огромный отрезок пустыни. Лучше пользоваться специальными туристическими самолетами. Стоимость экскурсий, естественно, возрастает.

1.4 Системы безопасности в гостиницах

Ниже приведены основные обобщенные положения по применению систем технических средств безопасности в гостиницах.

Первостепенным в обеспечении безопасности клиента во время пребывания его в гостинице является ограничение и контроль доступа в номер.

Входные двери всех гостевых номеров оборудуются электронными карточными замками, которые:

- открываются изнутри простым нажатием на ручку при всех комбинациях использования его запорных элементов;
- имеют автономное питание;
- информируют обслуживающий персонал о снижении напряжения питания батарей;
- при закрывании двери автоматически защелкиваются;
- имеют функцию антиотжима защелки при закрытой двери;
- имеют дополнительный запорный ригель;
- имеют цилиндр для механического мастер-ключа, обеспечивающего открывание замка в нестандартных ситуациях;
- имеют функцию перекодирования механических мастер-ключей (не менее трех уровней);
- имеют внутренние часы реального времени;
- имеют энергонезависимую память не менее, чем на 100 событий;
- при использовании запорного ригеля замок снаружи открывается только мастер-картой или механическим мастер-ключом.

При этом система электронных карточных замков должна:

- обеспечивать функцию “recodable”, когда каждая новая выданная карта-ключ немедленно отменяет предыдущую;

Каждый гостиничный номер оборудуется мини–сейфом, который управляется (закрывается и открывается) персональным кодом клиента. Размер сейфа определяется типом номера, однако, следует отдать предпочтение сейфам, позволяющим хранить в них переносной компьютер. Для оказания уполномоченными лицами помощи клиентам в открывании сейфов в экстренных случаях должно быть предусмотрено мастер–устройство, управляемое специальным кодом, устанавливаемым охраной гостиницы.

Будет очень полезным наличие в сейфах энергонезависимой памяти событий, что снимет все претензии и вопросы постояльцев относительно несанкционированного вскрытия сейфов служащими гостиницы.

Централизованное хранилище ценностей клиентов (депозитные ячейки), располагается вблизи стойки регистрации. Клиенты могут арендовать ячейки (или сейфы) в таком хранилище для хранения особо важных и ценных крупногабаритных вещей, как то, огнестрельное оружие, шубы, ценные бумаги и т.п.

Каждая ячейка хранилища должна открываться двумя ключами — мастер–ключом, хранящимся у обслуживающего персонала и личным ключом, передаваемым клиенту. Централизованное хранилище ценностей клиентов обслуживает персонал службы приема.обеспечения безопасности туристов и работников, имущества, финансовых средств, информации.

Менеджмент безопасности туристических услуг на межгосударственном уровне осуществляется путем формирования и реализации международной политики по обеспечению безопасности туристических услуг и снижению рисков при путешествиях. Такая политика формируется на представительных международных межправительственных или межпарламентских совещаниях, проводимых под эгидой Всемирной туристской организации и Всемирной организации здравоохранения.

Менеджмент безопасности на государственно-отраслевом уровне осуществляется путем формирования и реализации государственной политики и государственной программы по безопасности туристических услуг, а также формирования соответствующей законодательной базы. В этой работе участвуют парламент, различные министерства, причем координирующую роль здесь должна выполнять Национальная туристская администрация.

Оперативно-производственный менеджмент безопасности осуществляется по отношению к конкретному туристскому предприятию путем планирования и организации работ по созданию комплексной системы отрасли.