Содержание

Введение

1. Безопасности путешествия
   1. Понятие безопасности туристической деятельности
   2. Факторы риска в туризме
   3. Роль информации в обеспечение безопасности путешествия
2. Общие вопросы страхования в сфере туризма
   1. Основные аспекты страхования в туризме
   2. Туристские формальности

Заключение

Список используемой литературы

Введение

В настоящее время вопросы безопасности приобрели особую актуальность, так как эта проблема касается всех людей.

Бурное развитие массового международного туризма, его распространение практически на все районы земного шара все острее ставит проблему обеспечения безопасности туристов. По мнению экспертов, в последние годы угроза их жизни, здоровью и имуществу значительно возросла. В то же время туристические фирмы, заинтересованные прежде всего в получении прибыли, не предоставляют своим клиентам достаточной информации, а также практически не проводят работы по выявлению регионов повышенной опасности, в том числе и районов с неблагоприятной криминальной обстановкой. В результате туристы становятся жертвой внутриполитических столкновений, терроризма, уголовных преступлений, а иногда даже попадают в районы крупномасштабных боевых действий. Информационный пробел пытаются как-то восполнить правительственные учреждения, в частности министерства иностранных дел.

Безопасность российских туристов за рубежом должна обеспечиваться при тесном взаимодействии представителей туриндустрии и МИД России. Как сообщает департамент информации и печати МИД России, об этом шла речь в ходе состоявшейся в МИД РФ встречи специального представителя президента Российской Федерации по вопросам международного сотрудничества в борьбе с терроризмом и транснациональной организованной преступностью Анатолия Сафонова с представителями туристических фирм, работающих на ближневосточном направлении.

На встрече были обсуждены вопросы безопасности российских туристов на курортах стран Ближнего Востока, взаимодействия российских туристических агентств с МИД России и его загранпредставительствами, сообщили в МИД. "Участники встречи отмечали целесообразность налаживания механизма более тесного взаимодействия между МИДом России, Ростуризмом, другими ведомствами и турагентствами в целях комплексного решения вопросов обеспечения безопасности российских туристов за рубежом, защиты их интересов", - говорится в сообщении.

Во встрече также приняли участие представители Федерального агентства по туризму (Ростуризм), профильных департаментов МИД России и Общественной палаты Российской Федерации, отметили в МИД. Такие контакты будут продолжены, заверили в МИД России.

Обеспечение безопасность путешествия является одной из самых главных и тяжелых задач в туризме, так как от этого зависит комфорт и чувство удовлетворенности туриста. В нашем мире достаточно много факторов влияющих на безопасность человека, поэтому задачей современных тур фирм является обеспечение безопасности своих клиентов.

Цель работы: рассмотреть основные понятия безопасности путешествия.

Задачи:

1. дать полную характеристику понятию безопасность;
2. провести анализ безопасности в тур. деятельности;
3. рассмотреть страхование в туризме;
4. исследовать безопасность международного туризма;
5. Раскрыть основные аспекты страхования в туризме.
6. Безопасности путешествия
   1. Понятие безопасности туристической деятельности

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

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. В России также принимаются соответствующие меры, издаются нормативные документы, которые направлены на обеспечение безопасности туристов. Например, принято Постановление Правительства РФ «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций».

Стандартом определено, что при проектировании тура и туристских услуг следует внимательно изучить всевозможные факторы риска и его источники, исследовать возможность и вероятность проявления данного ис-точника 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.

* 1. Факторы риска в туризме

Вредные факторы (факторы риска) в туризме стандартом классифицированы следующим образом:

- 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.). 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.);

- использование 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 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 прочего), 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 пред-принять 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 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).

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

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 т.ч. 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).

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.

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, сенсибилизирующие. 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 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, 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.

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 подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Требования к безопасности обслуживания для конкретных видов туристских услуг устанавливаются нормативной документацией на соответствующие виды услуг: государственными стандартами, правилами, уставами, кодексами и другими.

Туристские предприятия обязаны ознакомить туристов с элементами риска каждой конкретной туристкой 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 здоровья 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 обязательной сертификации туристских услуг в РФ.

* 1. Роль информации в обеспечение безопасности путешествия

Понятие безопасности и защиты туристов охватывает весь маршрут путешественника от выезда из дома до возвращения, место назначения и все посещаемые объекты. Это понятие подразумевает действия, услуги и информацию со стороны правительств, принимающих сообществ, туристского сектора и самих путешественников.

Вопросы безопасности приобретают чрезвычайную важность для туристской деятельности в связи с преобладанием выездного туризма в РФ. В соответствии с законом «О защите прав потребителей», турист вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о туристском предприятии и о путешествии. В свою очередь, Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» налагает на турфирмы обязательство информирования туристов обо всех аспектах путешествия, обо всех рисках, с которыми туристы могут столкнуться и мерах профилактики.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, обязан информировать туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания. При этом закон предписывает средствам массовой информации, учредителями (соучредителями) которых являются государственные органы, незамедлительно и безвозмездно предоставлять указанному федеральному органу возможность публиковать информацию об угрозе безопасности туристов.

Для обеспечения безопасности туристов закон возлагает на туроператоров и турагентов следующие обязанности:

- обязанность предоставлять туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, а также осуществлять предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов;

- обязанность незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о невозвратившихся из путешествия туристах.

Турист, в соответствии с вышеназванным законом, обязан соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Исполнение этой обязанности также зависит от той информации, которую турист получит от отправляющей его фирмы. Это может быть информация о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды.

В случае планирования путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой турист может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, он обязан пройти профилактику в соответствии с международными требованиями..

В путешествии необходимо неукоснительно соблюдать и уважать не только местные законы, но также и народные обычаи и традиции. Особенности пребывания в месте отдыха касаются всего, включая стиль одежды и многих мелких деталей быта. Зачастую, турист своим поведением сам провоцирует преступников на совершение преступных действий по отношению к нему. Турист своими же действиями создает угрозу своей жизни, здоровью и имуществу.

Международные конференции Всемирной Туристской Организации (ВТО) неоднократно отмечали, что к туризму и путешествиям человека надо готовить. На Гаагской межпарламентской конференции по туризму 1989 г. было отмечено, что соответствующее воспитание широкой общественности, начиная со школы, образование и обучение являются крайне важным делом для туристской индустрии и развития туризма.

Информация, необходимая туристам в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно до начала отдыха и в процессе обслуживания.

Предоставление необходимой информации может иметь несколько вариантов. Законодательными документами установлено обязательное методическое обеспечение тура, в которое включается информационный листок к путевке туристского путешествия и памятка для туристов.

Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру.

Информационный листок содержит следующие обязательные сведения:

- указание вида и типа туристского путешествия, основного содержания программы обслуживания, протяженности и продолжительности всего маршрута, его походной части, категорийности походов и другой специфики;

- описание трассы путешествия – пунктов пребывания, продолжительности пребывания и условия размещения в каждом пункте обслуживания (тип здания, число мест в номере, его санитарно-техническое оборудование);

- краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа, местности), программы обслуживания в каждом пункте тура;

- перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату;

- наличие и краткая характеристика спортивных сооружений и площадок, автостоянок, пассажирских канатных дорог, водоемов, аттракционов, детских игровых площадок, библиотек, кинозалов и т. д.;

- адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него;

Перечень дополнительной информации:

- информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных пар;

- специальная информация для туристских путешествий с походом;

- прочая информация и рекомендации, вытекающие из особенностей и специфики конкретного тура или направления.

Тексты памяток для туристов составляются в особых, необходимых случаях, например, при организации специализированных туров (приключенческих, спортивных) или в случае направления туристов в эндемические страны. Каждому туристу, выезжающему в страны, неблагополучные ввиду наличия так опасных инфекций, необходимо выдать индивидуальные памятки, заверенные подписью туроператора и печатью фирмы. Наличие таких памяток у туристов в обязательном порядке проверяется при таможенном досмотре в некоторых аэропортах.

Огромное значение в информировании туристов оказывают средства массовой информации. Влияние СМИ на целевую аудиторию настолько велико, что они могут сформировать как позитивное, так и негативное отношение к инциденту, произошедшему с туристами в том или ином турцентре. Диалог со СМИ может также использоваться в качестве эффективного средства недопущения осложнений. Например, в случае срыва туристских поездок или возникновения каких-либо проблем, связанных с перенасыщением, беспорядками или забастовками, СМИ могут распространить соответствующую информацию, и путешественники будут иметь возможность пересмотреть маршруты своих поездок. Регулярно предоставляемая СМИ информация обо всем, что имеет отношение к туризму, будет иметь позитивный и профилактический характер, если постоянно будут включаться материалы по защите и безопасности туристов, охране их здоровья. На особую роль СМИ в деле показа всей сложности и комплексности проблем туризма указывают все международные туристские конференции и рекомендации ВТО. Международные организации, правительства и другие организационные ведомства, а также частные поставщики туристских продуктов отвечают за предоставление информации о безопасности туризма.

Также велика роль национальных и международных организаций в обеспечении информацией туристского сектора.

Правительственные ведомства и международные организации ряда стран предоставляют информацию о потенциальных угрозах туризму, таких, например, как природные бедствия, социальные беспорядки, угрозы террористов и террористические акты, серьезные сбои в работе транспорта, эпидемии и другие факторы, представляющие опасность для путешественников.

Национальные туристские администрации, региональные и местные туристские фирмы, всевозможные клубы, общества и частные информационные туристские агентства должны, наряду с рекламно-информационными и маркетинговыми материалами, предоставлять последние данные по обеспечению безопасности туристов. Эта информация должна также содержать законы, правила и постановления, которые необходимо знать туристам. Форма представления этих материалов должна быть удобной для турагентов, справочных туристских бюро, торговых представителей, журналистов, пишущих на темы туризма, и научных центров, анализирующих риски, связанные с путешествиями.

Неотъемлемой частью системы обеспечения безопасности туристов является сотрудничество с организациями сферы здравоохранения. Ведущая роль определенно принадлежит Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ), в обязанности которой входит сбор информации и разработка системы мер по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности. Все работники сферы туризма должны отчетливо понимать необходимость тесного сотрудничества и обмена информацией с органами здравоохранения, особенно в случае регистрации заболеваний среди туристов.

Одна из резолюций ВТО подтверждает возможность для граждан всех стран путешествовать в безопасности, что является одним из основных прав человека. В связи с этим, ВТО рекомендует всем государствам и организациям, занимающимися вопросами путешествий и туризма, в срочном порядке принять следующие практические меры, призванные усилить защиту и безопасность путешественников и туристов, основная часть которых заключается в обеспечении туристов и туристских предприятий оперативной и достоверной информацией:

1. сбор всеобъемлющих статистических и научных данных, позволяющих получать надежную информацию и сведения, на основе которых лица, принимающие решения и отвечающие за разработку политики в этой области, могут вполне осознанно давать оценку соответствующим факторам риска;

2. создание местных, национальных и международных информационных центров, где были бы представлены типовые программы и передовой опыт в области защиты и безопасности туристов для использования правительствами, индустрией туризма и отдельными исследователями в качестве базы данных;

3. организация образования и обучения для работников сферы туризма, а также для обслуживающего персонала частных и государственных предприятий с учетом их роли гарантов одного из основных прав человека на безопасные путешествия для всего населения планеты;

4. Развитие партнерских отношений между частными и государственными секторами в целях содействия туризму, основанному на безопасности, и обеспечения роста национальной экономики;

5. создание программ оказания помощи нуждающимся в ней путешественникам и туристам, а в случае совершения преступления против них – предоставление всяческой поддержки для преследования преступников по закону с минимальными издержками для пострадавших;

6. выделение необходимых средств судам, полиции, а также государственным и частным силам правопорядка для обеспечения защиты и благополучия путешественников и туристов;

7. разработка национального законодательства для решения вопросов, связанных с обеспечением защиты и безопасности путешественников и туристов.

Информация о безопасности туризма необходима туристу, структурам туристского бизнеса, СМИ и исследовательским центрам, работающим в индустрии туризма. Подобную информацию можно получить из большого количества источников. И очень важно, чтобы эти источники не искажали, излишне не драматизировали истинное положение дел, а преподносили очевидные и бесспорные истины и стандарты в области безопасности туризма. Именно соблюдение этих принципов способствует развитию туризма как одного из компонентов процесса улучшения качества жизни для всех.

1. Общие вопросы страхования в сфере туризма

2.1 Основные аспекты страхования в туризме

В настоящее время страховая отрасль в сфере туризма предоставляет более десятка видов услуг страхования. Турист, посещающий иную местность или страну, более местных жителей подвержен воздействию неблагоприятных факторов риска. Прежде всего, страхуется здоровье туриста (различные виды медицинского страхования и помощи, от несчастного случая с покрытием «медицинских расходов, страхования жизни) и затем его имущество. Рассматриваются и иные неблагоприятные факторы риска.

В среднем обычная туристская страховка стоит туристу до 1,5 USD в день. А если учесть, что туристов насчитывается в мире более полмиллиарда при средней продолжительности путешествия 5-7 дней, то можно оценить объем средств, обращающихся в сфере страхования туризма. Созданы специальные службы экстренного реагирования, в которые в случае приключившегося случая турист должен позвонить, сообщить свой идентификационный номер и ему будет оказана надлежащая помощь, лечение и др.

В среднем по статистике туризма страховой случай приключается с каждым 100-м туристом. Следует отметить, что далеко не все приключившиеся обстоятельства признаются страховой компанией для отнесения данного случая к страховому и оплачиваются.

Многие факторы риска типизированы, и туристам предлагается застраховаться от таких случаев. В страховых случаях им оказывается помощь и покрываются полностью или частично непредвиденные расходы. В цивилизованных странах жители застрахованы практически на все случаи жизни. В России все граждане имеют медицинскую страховку. И, по крайней мере, теоретически любой гражданин получит бесплатно на территории России необходимое и достаточное медицинское обслуживание. Но это распространяется на граждан своей страны, что касается иностранных граждан, то они должны иметь надлежащую страховку.

В частности, распространено медицинское страхование выезжающих за рубеж. Прежде всего это страхование с покрытием медицинских расходов при внезапном заболевании (оперативная скорая помощь, амбулаторная или госпитализация), страхование от несчастного случая с покрытием медицинских расходов, страхование жизни.

Также предлагается страхование депозита, невыезда в путешествие по определенным уважительным причинам, отказа в выдаче визы, утраты и порчи багажа, кражы личных денег и кредитных карт, отставания от группы и многое другое. Для туров с повышенным риском, например горнолыжных, сафари, водных, предусматриваются специальные виды страхования.

В целом выделяются 14—16 типовых рисков для путешественников и соответствующие виды страховок.

Страхование туризма является добровольным, если иное не установлено законом. Если законами и нормами места назначения (туристского центра, страны) установлено обязательное страхование, например медицинское лиц, выезжающих за рубеж, автогражданское страхование ответственности владельцев транспортных средств и другое, то такое страхование обязательно. Так, некоторые страны (Франция, Германия, США и другие) устанавливают обязательность медицинского страхования туристов с достаточно высоким лимитом покрытия расходов по страховым случаям (до 30 тыс. USD). При наличии страхового полиса и идентификационной карточки туристу в обстоятельствах, которые позволяют определить случай как страховой, будет оказана необходимая помощь с возмещением на месте (в общем случае) понесенных расходов. Для помощи туристам и иным застрахованным лицам созданы специальные международные службы экстренного реагирования emergency services. Лицо, с которым приключился страховой случай, должно по телефону обратиться в эту службу, а оператор (теперь уже, как правило, говорящий и на русском языке) дает указание, куда обратиться за помощью, или сам через своего аварийного комиссара на месте организует надлежащую помощь и сопровождение пострадавшего.

Возможности страхования довольно обширны. В настоящее время в России практически ни один турист за рубеж не выезжает без страхового полиса. В цивилизованных странах страхование — обычная норма жизни.

Особенности страхования в активном туризме

* 1. Туристские формальности

Под туристскими формальностями принято понимать процедуры, связанные с соблюдением туристами, лицами, пересекающими государственную границу, определенных условий, правил и требований, установленных государственными органами страны въезда и пребывания.

Гаагская декларация по туризму 1989г. определила, что государствам и туристской индустрии следует принять эффективные меры по упрощению туристских формальностей и таможенных процедур относительно паспортов, виз, медицинского и валютного контроля при совершении путешествий, поездок и пребываний (принцип VI). Туристские формальности должны быть направлены на устранение препятствий при совершении путешествия, облегчение условий посещения туристами других стран и регионов.

Туристские формальности подразделяются на несколько больших разделов и включают: заграничные паспорта, визы, таможенные правила, валютный контроль и порядок обмена валюты, санитарные правила, режим въезда-выезда, особенности пребывания и передвижения иностранных туристов в стране, иммиграционные правила и некоторые другие процедуры.

В международном туризме принято различать полицейские и санитарные формальности.

При этом под полицейскими формальностями понимаются процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленного паспортно-визового режима. Осуществление этого вида контроля возложено на соответствующие службы в аэропортах, на железных и шоссейных дорогах, морских и речных вокзалах (в России данный контроль осуществляется Федеральной пограничной службой).

Под санитарными (медицинскими) формальностями понимаются процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, и их животными (если таковые имеются) установленных требований о вакцинации (прививках). Контроль соблюдения формальностей осуществляется специальными санитарными службами в пограничных пунктах, используемых для выезда и въезда из страны, и состоит обычно в проверке у туристов и путешественников международного сертификата о вакцинации. В необходимых случаях санитарные 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.

Таможня является государственным органом, осуществляющим в соответствии с национальным законодательством контроль за прохождением через государственную границу грузов, багажа, пассажиров, почтовых отправлений, денежных средств и драгоценностей, взимание установленных пошлин и других сборов, а также задержание грузов, которые не отвечают установленным законодательством условиям.

Таможенные формальности представляют процедуру, связанную с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств. Осуществление таможенных формальностей возлагается на таможенную службу в пограничных пунктах, используемых для въезда и выезда из страны (аэропорты, железнодорожные, морские и речные вокзалы, пункты пересечения границы на автодорогах).

Таможенные формальности для туристов и путешественников обычно состоят из письменного или устного декларирования перечня и количества перевозимых вещей, товаров и денег (валюты), разрешенных к перевозке. При этом заполняется таможенная декларация по форме Т-6.

Государственный таможенный комитет Российской Федерации письмом от 9 июля 1997г. установил порядок применения и оформления таможенной декларации единой формы, утвержденной Советом руководителей таможенных служб государств-участников СНГ. Таможенная декларация единой формы действует с 1 января 1998г. Таможенная декларация применяется при таможенном контроле за товарами и предметами, принадлежащими физическим лицам. Заполнение декларации предусмотрено для лиц, достигших 16-летнего возраста. При временном въезде заверенная сотрудником таможенная декларация остается на руках владельца и при утере не возобновляется. При необходимости багаж и валютные средства могут быть проверены таможенниками. Провоз вещей и товаров сверх установленной нормы облагается специальным налогом.

Таким образом, таможенные формальности связаны с выполнением установленных государством таможенных правил и уплатой туристом налогов, пошлин, сборов и других начислений. Как представляется, основной проблемой при этом является большой разброс в разрешениях различных стран на беспошлинный ввоз и вывоз вещей и товаров: то, что пропущено на законных основаниях в стране выезда, может быть запрещено таможней в стране пребывания.

Что и как можно ввозить в страну туристам, определено постановлением Правительства РФ от 18 июня 1996г. «О порядке перемещения физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации товаров, не предназначенных для производственной или иной коммерческой деятельности» . Таможенная стоимость товара определяется по его цене в розничной торговле и подтверждается чеком.

Общие правила перемещения товаров физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации утверждены приказом Государственного таможенного комитета РФ от 15 августа 1994г. В приложениях к этому приказу приводится перечень товаров, которые могут быть ввезены и вывезены (перемещены) в ограниченном количестве, как облагаемых, так и освобождаемых от уплаты таможенных пошлин. Таможенные декларации и досмотры могут выступать в качестве факторов, сдерживающих туристские расходы.

В ряде регионов России местные власти устанавливают дополнительные туристские сборы, которые отрицательно сказываются на туристских посещениях. Причем в ряде случаев взимаются чуть ли не одновременно «зональный сбор», «курортный сбор», «районный сбор», «местный сбор» и иные сборы, не способствующие развитию туризма и увеличению потока посетителей в данный регион и в страну в целом. Туристы, как правило, болезненно относятся к местным туристским сборам, поэтому турагентам рекомендуется заранее, зная размеры сборов, включать их в стоимость реализуемого тура.

Наличная валюта и российские рубли также указываются туристом в таможенной декларации. Вывоз иностранной валюты регламентирует Инструкция Центрального банка России от 27 февраля 1995г., основные положения которой приводятся в инструктивном письме Государственного таможенного комитета РФ от 16 марта 1995г. «О вывозе наличной иностранной валюты физическими лицами». Вывоз и ввоз валюты Российской Федерации установлены письмом ЦБ РФ от 14 августа 1995г., основные положения которого приведены в инструктивном письме Государственного таможенного комитета РФ от 17 августа 1995г. В соответствии с указанными документами вывоз и ввоз в Россию валюты РФ разрешены резидентам и нерезидентам. Сумма валюты на одно физическое лицо установлена в пределах пятисот минимальных окладов в РФ.

Отечественному туристу разрешается вывоз валюты в размере 500 долл., превышение этой суммы должно быть подтверждено именным разрешением уполномоченного на обмен валюты банка или таможенной декларацией предыдущей поездки. Дорожные чеки и кредитные карточки не декларируются. В случае обнаружения у туриста валюты, не записанной в декларации, она изымается. По некоторым данным, в 1995г. на российской таможне было изъято непродекларированной валюты на сумму 66 млрд. руб. Поскольку валютные формальности меняются достаточно часто, турфирмы обязаны информировать об этом туристов, отправляющихся в зарубежную поездку.

Рекомендации Всемирной туристской организации в области валютных операций сводятся к следующему:

- разрешить ввоз валюты при внесении ее суммы в таможенную декларацию;

- предоставлять полную информацию потенциальным посетителям и туристам, чтобы свести к минимуму их неудобства и финансовые затруднения при пересечении границы;

- предоставлять туристам возможности обратного обмена валюты при выезде;

- обмен ввозимой валюты на национальные деньги производится по желанию туриста;

- на КПП при въезде должны быть вывешены правила, регулирующие обмен валюты и текущий курс обмена;

- при выезде туристов из своей страны разрешить иметь им достаточные суммы денег для обратной поездки по стране.

Паспортные и визовые формальности состоят в следующем:

Паспорт является официальным документом, удостоверяющим личность гражданина. В нем содержатся сведения о поле, возрасте, месте рождения и жительства, гражданстве. Заграничный паспорт выдается в ряде государств, в том числе и в России. Помимо заграничных паспортов в отдельных случаях могут использоваться: дипломатические, служебные, консульские паспорта; паспорт (удостоверение личности) иностранца или лица без гражданства, выдаваемый иностранному гражданину, постоянно проживающему в государстве; семейные паспорта на мужа и жену (с детьми или без детей); паспорт (удостоверение личности) ребенка, паспорт моряка и ряд других.

По Федеральному закону «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» при утрате туристом за границей своего загранпаспорта ему выдается временный документ, удостоверяющий личность и дающий право туристу на возвращение на родину. Этот документ выдается российским консульством в стране пребывания.

Во многих странах при прохождении паспортного контроля требуется заполнение специальной карточки прибытия. Это делается в целях контроля за въездом-выездом граждан, а также сбора статистических данных.

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. Разрешение может быть проставлено в паспорте или представлять собой отдельный документ (например, групповая туристская виза). Основанием для выдачи туристской визы является согласие принимающей туристской фирмы предоставить туристу обслуживание по согласованному маршруту и в подтвержденные сроки, а также вызовы-приглашения для посещения родственников и знакомых или поездок с деловыми целями. Визы бывают: одноразовые и многоразовые, индивидуальные и групповые; студенческие; въездные; транзитные; выездные, шенгенские и др. Для получения визы, как правило, заполняются визовые анкеты (с фотографией) и платятся консульские сборы. В некоторых случаях (например, при поездке в Англию, США) заявитель может быть приглашен в консульство на собеседование.

Минимальный срок обращения за визой зависит от межгосударственных соглашений, сложившейся практики, вида паспорта, целей поездки и ее продолжительности. Ряд туристских фирм имеет разрешение (референс) на консульское обслуживание туристов. Однако наличие визы не дает гарантии совершения поездки. Ряд государств (США, Швеции и др.) требует от иностранных туристов иметь при себе обратный билет и финансовые средства, достаточные для пребывания в стране в течение указанного срока. В соответствии с российским законодательством контроль за наличием виз на въезд в иностранное государство возлагается на транспортные компании (компании-перевозчики).

В семи Европейских странах с 26 марта 1995г. вступило в действие Шенгенское соглашение, упраздняющее пограничный контроль на внутренних границах Бельгии, Нидерландов, Люксембурга, Германии, Франции, Испании и Португалии. Впоследствии к Шенгенскому соглашению присоединилась Греция. Введены два типа виз:

- единая шенгенская виза, выдается на срок до трех месяцев и дает право беспрепятственно передвигаться по территории стран, заключивших Шенгенское соглашение;

- национальная въездная виза на срок выше трех месяцев, выдача которой остается прерогативой государства, входящего в Шенгенское соглашение.

Групповых шенгенских виз нет. Для туристов из стран, не входящих в Европейский союз, в том числе и России, сохранен визовой порядок въезда. Льготный порядок въезда распространен на граждан Венгрии, Польши, Чехии, Словакии, Латвии, Литвы и Эстонии.

Турфирмы при оформлении виз для своих клиентов сталкиваются с широким кругом проблем, которые условно можно разделить на три группы. Первая связана с организацией работы зарубежных консульств и их сотрудников, вторая—с требованиями к процедуре оформления виз, устанавливаемыми министерствами иностранных и внутренних дел соответствующих стран и являющимися нормативами для консульств. К ним в первую очередь относятся список необходимых документов, порядок их приема и рассмотрения, сроки оформления виз, порядок аккредитации турфирм, виды выдаваемых виз и т.д. Третья группа проблем—государственное регулирование вопросов, связанных с получением выездных виз с российской стороны.

Ввоз и вывоз из России культурных ценностей определены Законом РФ «О вывозе и ввозе культурных ценностей» от 15 апреля 1993г. К категории предметов, подпадающих под его действие, отнесены исторические и художественные ценности, старинные книги, редкие рукописи, уникальные и редкие музыкальные инструменты, старинные монеты, ордена и медали, редкие коллекции и др. Культурные ценности, заявленные к вывозу из России, подлежат обязательной экспертизе.

Под действие Федерального закона «О вывозе и ввозе культурных ценностей» подпадают также редкие коллекции и образцы флоры и фауны. Многие из них защищены Конвенцией по международной торговле видами флоры и фауны, которым грозит исчезновение, подписанной практически всеми странами мира.

Ограничения, как правило, связаны с редкими растениями, например, орхидеями, кактусами; животными — обезьянами, попугаями, тиграми, леопардами, бегемотами, крокодилами и т.п., а также изделиями из этих животных. Образцы флоры и фауны, защищенные к вывозу, могут быть конфискованы на таможне.

Определенные ограничения существуют для ввоза и вывоза мелких домашних животных, таких, как собаки, кошки. Особенно это относится к элитным домашним животным. Как правило, для ввоза-вывоза домашних животных требуется иметь документальное подтверждение о сделанных им прививках в виде ветеринарного сертификата и справок о прививке против бешенства. Следует иметь в виду, что указанные документы имеют установленный срок действия.

Медицинские формальности относятся к санитарным формальностям. Соблюдение установленных медицинских правил в туристских поездках напрямую связано с безопасностью жизни и здоровья туриста.

На десятой ассамблее Всемирной туристской организации в октябре 1995г. было заявлено, что ВТО будет добиваться поддержки мер, касающихся охраны здоровья туристов, безопасности поездок, санитарного контроля за пищевыми продуктами.

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) разработала Требования к свидетельству о прививках при поездке за границу, которые 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 формальностях, связанных с прохождением санитарного контроля, публикуется в ежегодном издании ВТО «Зарубежный туризм — пограничные формальности».

Международные медико-санитарные правила Всемирной организации здравоохранения действуют с 1951г.

К числу карантинных заболеваний международной значимости относятся: чума, оспа, холера, желтая лихорадка. Публикуются списки стран, для поездки в которые необходимы прививки, подтверждаемые сертификатами установленного международного образца.

Существуют определенные медико-санитарные правила, позволяющие избежать опасных инфекционных заболеваний при путешествии. Эти правила должны в обязательном порядке доводиться турфирмами до сведения клиентов до начала поездки в виде информационного листка, как этого требует соответствующий российский стандарт по туристско-экскурсионному обслуживанию. 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.

Под страхованием понимается система экономических отношений по защите имущественных интересов физических или юридических лиц при наступлении определенных событий (страховых рисков или случаев) за счёт денежных фондов (страховых фондов), формируемых или уплачиваемых из страховых взносов путем выплаты страхового возмещения.

В России приняты и действуют следующие основные законодательные нормативные документы по страхованию:

- Указ Президента России «Об обязательном личном страховании пассажиров» от 7 июля 1992г. ;

- Указ Президента России «Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования» от 6 апреля 1992г.;

- Закон РФ «О страховании» от 12 января 1993г.;

- Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996г. и ряд других документов.

Страхование бывает обязательное или добровольное, групповое или индивидуальное и осуществляется на основании соответствующих правил. В правилах страхования приводятся порядок заключения, изменения, прекращения и срок действия договора страхования, рассматриваются страховые риски и случаи, а также страховая сумма, страховой взнос и страховое обеспечение, права и обязанности сторон. При заключении договора страхования страхователь (застрахованный) получает соответствующий полис страхования.

Виды страхования в сфере туризма включают страхование туриста и его имущества, в том числе страхование жизни и здоровья (медицинское страхование), страхование риска турфирм и ряд других видов.

Специфическими видами страхования являются страхование на случай задержки транспорта, плохой погоды во время нахождения застрахованных лиц на отдыхе.

Заключение

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 и наличия у них лицензий и сертификатов, организации работы линий связи срочной помощи, прием жалоб туристов, охраны памятников, окружающей среды, борьба с наркотиками и т.д.

В Торгово-промышленной палате РФ 7 сентября 2005 года состоялось совместное заседание двух Комитетов ТПП РФ – по предпринимательству в сфере туризма и по безопасности предпринимательской деятельности. Это был круглый стол «О мерах по обеспечению безопасности российских и зарубежных туристов». В работе заседания приняли участие представители Совета Федерации ФС РФ, Госдумы ФС РФ, Ростуризма, МИД РФ, МЧС РФ, ФСБ РФ, Минтранса РФ, Российского союза туриндустрии, руководители территориальных ТПП, туристических компаний, ученые, эксперты, журналисты.

Вопрос безопасности во время путешествий приобрел особую актуальность после цунами в Юго-Восточной Азии: тогда по горячим следам Госдума приняла обращение к правительству РФ, в котором говорилось о существенных недостатках в законодательстве по этому вопросу. Тогда же представители туристического рынка предложили собственный комплекс мер, направленный на обеспечение безопасности туристов и защиту их интересов. Однако до сих пор реальных действий по этому вопросу предпринято не было. Государственные структуры не торопятся что-либо менять в существующей ситуации.

В январе, когда участники туристического рынка подсчитывали ущерб после стихийного бедствия в Юго-Восточной Азии, впервые заговорили о том, что необходима система оперативного реагирования в форс-мажорных обстоятельствах, которая бы позволила действовать всем заинтересованным сторонам вместе. В частности, Российский союз туриндустрии (РСТ) предложил разработать механизм действий в подобных условиях со стороны властей, туристического сообщества и потребителей. В частности, создать штаб с участием заинтересованных сторон, куда должна поступать информация о клиентах, находящихся в зоне бедствия, и где могли бы проводиться совещания для выработки единого плана действий. Кроме того, такой штаб мог бы осуществлять мониторинг участников рынка, в том числе и по вопросам выплаты компенсаций.

Список используемой литературы

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2005.
2. Власова И.Б., Зорин И.В., Ильина Е.Н. Основы туристской деятельности. Российский международный институт туризма. - М.: Инфра-М, 2003.
3. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности.- М.:Нолидж,2006
4. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. –М., Ось, 2005.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М: Финансы и статистика, 2001.
6. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2003.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология туризма. - М.: ПрофОбрИздат, 2007.
8. Маркетинг, гостеприимство и туризм. Авторы: Ф. Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкенз. Москва 2006 год, Издательское объединение «Юнити».
9. Основы туристской деятельности / Сост. Г.И.Зорина, Е.Н.Ильина и др. – Советский спорт, М., 2002 г. С.113-128.
10. Туризм как вид деятельности / Под ред. В.А.Квартального, Е.В.Зорина – Финансы и статистика, М., 2004 г. С.150-180.
11. Яковлев Г.А. Экономика и статистика туризма. М: Издательство РДЛ, 2003.