**УДК 351:338.48 Ким Я.Г., Шестаков В.И.**

**ВОЗНИКНОВЕНИЕ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ КАК СЛЕДСТВИЕ НЕДОСТАТОЧНОЙ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ ТУРИСТОВ**

**Аннотация.** В статье рассмотрены проблемы моделирования и прогнозирования возникновения несчастных случаев в сфере туристической деятельности.

**Ключевые слова:** моделирование, прогнозирование, туризм, несчастный случай.

Практически все страны входят в международный туристический рынок, однако распределение туристических потоков происходит неравномерно, в связи с разным уровнем социально-экономического развития стран, наличия жесткой конкуренции и разным уровнем безопасности туристической деятельности.

Вопросами безопасности туризма работают соответствующие международные организации: Международная организация труда, Всемирная организация охраны здоровья, Организация Объединенных Наций, Международная организация гражданской авиации, Международная морская организация, Всемирная туристическая организация и др.

В последние годы угроза жизни, здоровью и имуществу туристов значительно возросла. В то же время туристические фирмы в большей степени заинтересованы в получении прибыли и не предоставляют свои клиентам достаточную информацию, а также практически не проводят исследовательские работы по выявлению регионов повышенной опасности, в том числе районов с неблагоприятной криминальной обстановкой, в результате чего туристы стают жертвами несчастных случаев [2].

Анализ состояния безопасности в туристической сфере показывает, что во многих случаях травмирование туристов происходит во время пребывания в небезопасных местах или в период возможных природных катастроф, последствий стихийных явлений и т.п. [1]

Для некоторых стран мира фактором опасности может быть неправильное обращение с животными, недостаточный учет рисков от непредвиденного поведения представителей животного мира; недостаточная осведомленность касательно правил поведения в природной среде, а также отсутствие или пренебрежительное отношение к превентивным мероприятиям по вопросам безопасности.

Важных факторов влияния на состояние безопасности в туристической сфере является человеческий фактор. Это касается как представителей туристических предприятий, которые обязаны информировать туристов о возможных опасностях, правилах пребывания, так и поведения, и подготовленности к путешествию и взаимодействию с окружающей средой туристов, рекреантов, экскурсантов [4].

Вопрос гарантии безопасности не только для потребителей туристических услуг, но и для жизни и деятельности работников сферы туризма, остается актуальным.

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства [1].

Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, тур агент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

- об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с туристом туроператором, тур агентом от имени страховщика;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного

- об иных особенностях путешествия [1].

Ежегодно во время путешествий погибает множество людей. В 2019 году столице Эквадора Кито убили российского туриста. В 2018 году двое российских туристов на Кипре сорвались со скалы в арендованном автомобиле. Также в 2018 году одиннадцать человек пострадали в ДТП с участием автобуса, перевозившего российских туристов в аэропорт в турецкой Анталье. В ноябре 2017 года 13 человек погибли в Индии при опрокидывании туристического катера. Еще 10 человек пропали без вести. Согласно предварительным данным, на катере находилось около 40 человек, хотя он рассчитан на вдвое меньшее количество людей [4].

Требования по обеспечению безопасности туристов менеджер турагентства обязан провести инструктаж по обеспечению безопасности туриста, ответственность за его проведение возлагается на руководителя агентства. Текст инструктажа должен быть разработан и утвержден туроператором, сформировавшим турпродукт [5].

По подсчетам экспертов Российского союза туриндустрии (РСТ) в 2018 году зафиксировано 73 несчастных случаев с российскими туристами.

При оказании туристических услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных (стихийные бедствия, пожары и т.п.), которые возникают в стране пребывания. Разработка и реализация превентивных мероприятий позволяет снизить частоту негативных событий и тяжесть последствий, а также сократить общие затраты на гарантию безопасности.

В процессе выявления, анализа и прогнозирования потенциальных угроз туроператорами и тур агентами должны учитываться объективные внешние и внутренние условия, влияющие на опасность. Таковыми являются [3]:

- нестабильная политическая, социально-экономическая и криминальная ситуации;

- невыполнение законодательных актов, отсутствие законов по жизненно важным вопросам;

- снижение моральной, психологической и производственной ответственности у граждан;

- убийства, насилие;

- психологический террор, угрозы, запугивания, шантаж, мошенничество;

- ограбление.

Эксперты Всемирной туристической организации предлагают следующие пути решения проблемы безопасности туризма:

- разработка и внедрение в жизнь норм безопасности путешествий и мест пребывания туристов;

- информирование и просветительская работа общественности;

- создание институциональных рамок для решения проблем, связанных с безопасностью туристов, в частности в экстремальных ситуациях; международное сотрудничество на различных уровнях.

В современных условиях безопасность туриста в первую очередь зависит от государственной политики, от мероприятий, принятых туроператорами и тур агентами, а также от действий самого туриста. Необходимость разработки и проведения превентивных мер (инструктаж) обусловлена частотой возникновения страховых случаев с туристами. Безопасность туристов, их благополучия в местах туристического назначения невозможно рассматривать в отрыве от других социальных или национальных интересов принимающей страны и окружающей среды в целом.

При разработке и внедрении норм безопасностей для сферы туризма и защиты туристов интересы тех, кто посещает и принимает, должны быть взаимно гармонизированы.

Обеспечение качества услуг и безопасности в туризме должно осуществляться на разных уровнях: туристические предприятия, администрация туристических центров, министерства, международные организации и др. органы. Каждый из них должен вносить вклад в туризм.

**Выводы.** Проблемы повышения эффективности государственного и муниципального управления в туристической деятельности должна быть направлена на скоординированную совместную работу по организации безопасности туризма на различных уровнях, что должно способствовать организации мероприятий по безопасности туризма на системном действенном уровне.

**Список использованных источников**

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный Закон. - Принят Государственной Думой 4 октября 1996 года]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/> (дата обращения: 30.04.2019 г.).
2. О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (Постановление №I-67П-НС). Опубликован 19.03.2015. Режим доступа: http://dnr-online.ru/zakony-2/ | Официальный сайт Донецкой Народной Республики
3. Писаревский Е.Л. Безопасность туризма: учеб. пособие / Е.Л. Писаревский, А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.

4. Новости туризма [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.km.ru/news> (дата обращения: 30.04.2019 г.)

5. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 50644-2009. - Утверждено Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. N 773-ст] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200077653> (дата обращения: 30.04.2019 г.)

Kim Ya.G., Shestakov V.I.

**EMERGENCY ACCIDENT AS A CONSEQUENCE OF THE INSUFFICIENT AWARENESS OF TOURISTS**

***Annotation.*** The article deals with the problems of modeling and forecasting the occurrence of accidents in the field of tourism.

***Keywords:*** modeling, forecasting, tourism, accident.

**List of used sources**

1. On the fundamentals of tourist activity in the Russian Federation [Electronic resource]: Federal Law. - Adopted by the State Duma on October 4, 1996]. - Access mode: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_12462/ (access date: 04/30/2019).

2. On the protection of the population and territories from natural and man-made emergencies ”(Decree № I-67П-НС). Published 03/19/2015. Access mode: http://dnr-online.ru/zakony-2/ | Official site of the Donetsk People's Republic

3. Pisarevsky E.L. Safety tourism: studies. allowance / E.L. Pisarevsky, A.G. Bobkova, S.A. Kinky. - Moscow: Federal Agency for Tourism, 2014. - 272 p.

4. Tourism news [Electronic resource] Access mode: https://www.km.ru/news (circulation date: 04/30/2019)

5. Tourist services. Requirements to ensure the safety of tourists [Electronic resource]: GOST R 50644-2009. - Approved by Order of the Federal Agency for Technical Regulation and Metrology of December 15, 2009 N 773-st] - Access mode: http://docs.cntd.ru/document/1200077653 (access date: 04/30/2019).