

# БЕЗОПАСНОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ

Руководство для гидов и турменеджеров

---





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

Руководство основано на инструментах и шаблонах, доступных по ссылке [www.riskmanagement4tourism.org](http://www.riskmanagement4tourism.org).

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

**Автор:** А. Русин, инструктор горного туризма

**Стиль, корректура:** А. Джуманова

**Дизайн, оформление:** Е. Попова

**Рецензенты:**

С. Дудашвили, член-корреспондент Всемирной академии путешествий

М. Михайлов, методист высшей категории по туризму

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

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





# Содержание

<b>Введение</b>	<b>4</b>
<b>Элементы системы обеспечения безопасности</b>	<b>5</b>
<b>Основные термины и определения</b>	<b>6</b>
<b>Идентификация факторов риска</b>	<b>8</b>
Разнообразие типов риска	8
Категории рисков в туристических услугах	9
Потенциальные факторы риска во время городской экскурсии	11
Потенциальные факторы риска во время горной экскурсии	13
<b>Воздействие рисков на этапы формирования тура</b>	<b>14</b>
<b>Обнаружение рисков при формировании тура</b>	<b>15</b>
<b>Оценка риска</b>	<b>16</b>
<b>Управление рисками в туризме. Предупреждение и контроль</b>	<b>17</b>
<b>Стандартные операционные процедуры (SOP) для гида</b>	<b>18</b>
<b>Пример рабочих процедур гида (SOP) для условного фрагмента тура</b>	<b>19</b>
<b>Отчет об инциденте (Incident report)</b>	<b>20</b>
<b>Пример формы сообщения о происшествии</b>	<b>21</b>
<b>Планы действий в непредвиденной и чрезвычайной ситуации</b>	<b>22</b>
<b>Схема действий в чрезвычайной ситуации</b>	<b>24</b>
<b>Примерный список одежды и снаряжения для условного фрагмента тура</b>	<b>25</b>
<b>Пример основного плана (план-графика) условного фрагмента тура</b>	<b>26</b>
<b>Пример списка туристической группы условного тура</b>	<b>27</b>
<b>Пример формы проверки безопасности транспорта для туристов</b>	<b>28</b>
<b>Пример формы проверки безопасности во время размещения туристов в отеле/гостевом доме</b>	<b>29</b>
<b>Пример формы проверки безопасности в экскурсионном туре</b>	<b>30</b>



# Введение

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



**Объективные  
риски (O)**

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

**Риски, спланированные  
при проектировании  
тура (P)**

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

**Субъективные  
риски (S)**

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

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

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

- O** – объективные факторы риска (природные, антропогенные, социальные)
- S** – субъективные факторы риска (туристы, персонал, снаряжение для туров)
- P** – факторы риска, спланированные в маршруте тура (турпакете)
- E** – применимо для экскурсионных и культурных туров
- T** – применимо для горных трекингов и аналогичных программ
- A** – применимо для приключенческих и экстремальных туров



I

II

III











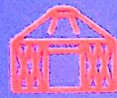
## Потенциальный турпакет



стратегия туркомпании



вид путешествия



туристические ресурсы



маршрут



## Формирование тура



## План-график тура (турпакет)



## Объективные риски:



социальная среда



техногенные факторы



животные, насекомые, растения



проявления и динамика горного рельефа, климата и погоды

## Субъективные риски:



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



гид (персонал) – его квалификация, опыт и снаряжение



оборудование и снаряжение для тура, включая транспорт





## Элементы проекта тура, которые могут содержать спланированные риски

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



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

Важно изучить и оценить:

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

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



**риск допустимый (приемлемый)**

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

**риск недопустимый (неприемлемый)**

**абсолютно неприемлемый риск**

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

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

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

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



Есть три простых шага управления рисками для гида:

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

**Меры для предупреждения и снижения риска должны включать в себя:**

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

**Общие рекомендации по управлению рисками для гидов**

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

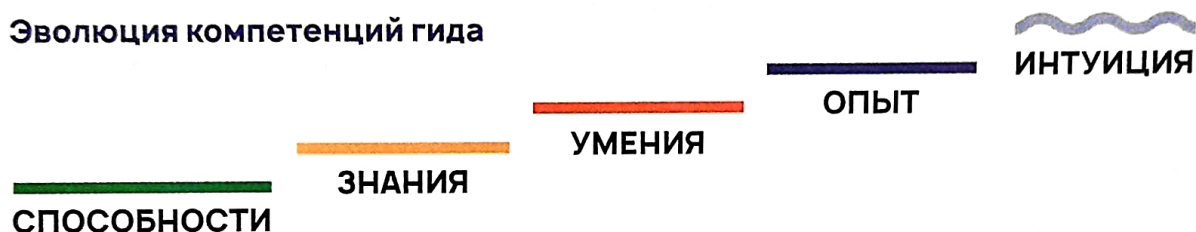
**Основные действия гида по управлению рисками безопасности туристов**

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



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

### Эволюция компетенций гида



### Общие требования к гиду согласно стандартным рабочим процедурам

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



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



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

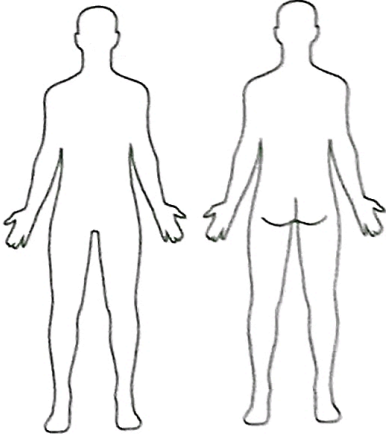
Отчеты об инцидентах собираются и используются для переоценки программ туров, отдельных фрагментов и туруслуг с целью снижения рисков и повышения безопасности.

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

### Основные пункты для заполнения отчета об инциденте

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



Дата:											
Название / код тура:											
Кем составлено сообщение: Ф.И.О., должность:											
Серьезность происшествия: (обозначить X)	несчастный случай с туристом происшествие с риском несчастного случая										
Другое:											
Место происшествия:											
GPS:											
Описание происшествия:											
Предпринятые действия:											
Имя пострадавшего, гражданство, телефон, e-mail:    турист <input type="radio"/> сотрудник <input type="radio"/>											
Описание травмы:											
	<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th style="width: 50px;">да</th> <th style="width: 50px;">нет</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	да	нет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
да	нет										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Оказана первая медицинская помощь	<input type="checkbox"/>										
Доставлен в больницу (куда)	<input type="checkbox"/>										
Привлечение скорой помощи/спасателей	<input type="checkbox"/>										
Сообщение в милицию о происшествии	<input type="checkbox"/>										
Мероприятия в отношении других туристов/сотрудников, вовлечённых в происшествие:											
Свидетели происшествия (Ф.И.О., гражданство, телефон):											
Сообщение в турфирму (кому, время):											
Дополнения /примечания:											
Подпись:											



Обычно туркомпании готовят 3 уровня планов для тура:

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

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

**Некоторые случаи применения запасного плана:**

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

**В случае применения запасного плана необходимо:**

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

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

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



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

### **Рекомендуемые действия, которые могут быть в плане ЧС:**

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

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

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



# происшествие

обеспечить  
безопасность  
на месте

есть пострадавшие

никто не пострадал



оценить расположение группы и масштаб, характер несчастного случая



оказать первую медицинскую помощь



связаться со спасательными службами



подготовиться к прибытию спасателей



уделить внимание другим туристам



сообщить о несчастном случае в туркомпанию



принять решение о продолжении тура для остальной группы



заполнить сообщение о происшествии



уделить внимание туристам



сообщить о происшествии в туркомпанию



принять решение о продолжении тура



заполнить сообщение о происшествии



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

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



Туристическая компания TOUR-KG.  
 Номенклатура: TOUR-01.  
 План-график тура.  
 Сопровождение группы:  
 1) гид-переводчик: Г. Переводчиков;  
 2) водитель: В. Водителей.

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

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



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

Меры для контроля (снижения) риска

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

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

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



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

#### Меры для контроля (снижения) риска

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

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

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