



Безопасность превыше всего

“Повышение квалификации в области управления рисками и безопасностью в местах экстремального туризма”

Международная программа развития потенциала в области управления рисками и безопасностью для микро-, малых и средних поставщиков туристических услуг в Марокко, Кыргызстане, Грузии, Северной Македонии и Турции



Вызовы безопасности

Безопасность — важный компонент в обеспечении качества услуг в глобальной и конкурентной туристической индустрии. Путешественники стали больше осознавать риски, связанные с путешествием в зарубежные страны, и безопасность является важным критерием при выборе места назначения. Параллельно международные туроператоры становятся все более требовательными к локальным поставщикам услуг в вопросе безопасности туристов. От последних ожидается внедрение и реализация строгих процедур управления безопасностью. Но в развивающихся странах многим туроператорам и поставщикам услуг (гиды, водители, средства размещения) сложно применять международные стандарты безопасности в бизнесе. Ведь большинство поставщиков туристических услуг — это микро, малые и средние компании.

Любите приключения, но понимайте и управляйте рисками!

Джон Телфер, операционный и продуктовый директор Explore Worldwide

Наш подход

Германское общество по международному сотрудничеству (GIZ) и международный туроператор Explore Worldwide объединили усилия в стратегическом партнерстве для укрепления навыков безопасности туроператоров и их поставщиков услуг (гидов, водителей и средств размещения).

Explore Worldwide имеет многолетний опыт и большую сеть для поддержки разработки учебных материалов, которые адаптированы к потребностям целевых групп программы. GIZ предоставляет экспертные знания в стране для обеспечения эффективной поддержки и обучению на местах.

Международная программа развития потенциала создана для поддержки повышения осведомленности, обмена знаниями и

предоставлении специализированных тренингов для поставщиков туристических услуг в целях повышения операционных стандартов безопасности во время туров.

Программа ориентирована на Кыргызстан, Марокко, Северную Македонию, Грузию и Турцию. Данные страны¹ были выбраны исходя из потенциала в приключенческом туризме, а также их роли, которую они могут играть в своем регионе. Программа работает в разных странах в партнерстве с текущим частным сектором и проектами развития сельских районов GIZ.

Техническая поддержка по повышению квалификации предоставляется с учетом потребностей и нужд каждой страны. Тренинги и семинары организуются на национальном и региональном уровнях.

¹*В Кыргызстане программа работает с туроператорами из Бишкека, оказывающими услуги внутри страны; в Марокко — с туроператорами, которые базируются в Марракеше и работают в горных и пустынных районах; в Северной Македонии — с туроператорами в Охрид и Скопье; в Грузии — с туроператорами из Тбилиси, работающими внутри страны. В Турции — туроператоры и зоны покрытия работы пока еще не подтверждены.*

Наши услуги²

1/ Обучение и коучинг

Поставщики туристических услуг могут обратиться за технической поддержкой для обучения и коучинга по управлению рисками и безопасностью:

- Туроператоры получают поддержку в создании систем управления рисками и безопасностью, которые соответствуют национальным и международным стандартам. Инструменты управления качеством используются для оценки эксплуатационной безопасности, предоставления рекомендаций и содействия непрерывному совершенствованию.



- Туристические гиды получают поддержку для повышения профессиональных навыков в области здравоохранения и безопасности, которые согласуются с особенностями и потребностями их туров.
- Средства размещения (небольшие гостиницы, гостевые дома и т.д.) получают поддержку в повышении стандартов безопасности (пожарная, пищевые продукты, физическая, санитарно-гигиеническая, экологическая). Оценка безопасности жилых помещений проводится с помощью выездов на места с использованием стандартных проверок безопасности.

2/ Учебные программы

Национальные туристические ассоциации, учебные центры и университеты туризма могут подать заявку на получение технической поддержки для внедрения вопросов управления рисками и безопасностью в свои учебные программы.

Продвижение управления рисками и безопасностью в национальных учебных программах способствует устойчивости и независимости разработанной программы.

3/ Стажировки

Молодые люди и / или молодые специалисты могут подать заявку на прохождение краткосрочной стажировки по управлению рисками и безопасностью в опытной туристической компании. Стажеры участвуют в дистанционном обучении по управлению безопасностью и присоединяются к многодневному туру для получения практического опыта в этой области.

4/ Международная платформа

Веб-сайт (www.riskmanagement4tourism.org) разработан для обмена опытом и знаниями. В свободном доступе находятся общий и национальный учебный материал, онлайн средства обучения и передовая практика. Активно поощряется самообразование и самостоятельная оценка.

План мониторинга и оценки программы доступен через веб-сайт и также позволяет получить обзор результатов.

²Услуги открыты для всех поставщиков: для Explore Worldwide, а также поставщиков туристических услуг, которые не входят в цепочку поставок Explore Worldwide.

Польза:

Программа направлена на повышение конкурентоспособности и качества приключенческого туризма и предоставляемых услуг, сосредоточив внимание на вопросах безопасности. Совершенствование навыков управления рисками и безопасностью поставщиков туристических услуг является частью общего управления качеством для предоставления безопасных и качественных туристических продуктов.

Пример из области:

Кыргызстан - горная страна с огромным потенциалом приключенческого туризма. Программа поддерживает посредством обучения и коучинга 5 туроператоров по разработке, внедрению и мониторингу комплексных систем управления рисками и безопасностью. Были организованы тренинги по управлению безопасностью для 50 гидов и кандидатов в гиды. Тренинги включали в себя теоретическую часть и практические занятия, имитирующие полный спектр реальных жизненных ситуаций во время тура. Разработаны специальные учебные пособия для гидов и туроператоров на русском и английском языках. Для мониторинга качества знаний и практик, разработаны специальные опросы гидов и водителей. В важном туристическом направлении, в Иссык-Кульской области, было посещено 20 малых объектов размещения, для каждого из которых были определены исходные данные и корректирующие планы действий. Программа продвигает и способствует самостоятельной оценке на регулярной основе. Планируются дальнейшие поездки для наблюдения за улучшением стандартов безопасности.

Программа работает в тесном сотрудничестве с КАТО (Кыргызская ассоциация туроператоров) и СПТК (Союз пешеходного туризма Кыргызстана) для интеграции вопросов по управлению рисками и безопасностью в учебные программы. Были разработаны емкие и практические брошюры, содержащие информацию о минимальных правовых мерах безопасности для средств размещения, транспортных компаний и туроператоров.

Вкратце о проекте

Длительность	01.05.2019 – 30.04.2022
Страны	Кыргызстан, Грузия, Македония, Турция, Марокко
Цель	микро-, малые и средние поставщики туристических услуг внедряют современную систему управления рисками и безопасностью
Партнеры	Explore Worldwide and GIZ
Результаты	1/ К апрелю 2022 года 90% из 500 целевых поставщиков туристических услуг (сотрудники национальных туроператоров, гиды, водители и услуги по размещению) разрабатывают современную и адаптированную систему и практику управления рисками и безопасностью в соответствии с международными стандартами безопасности 2/ К апрелю 2022 года 10 учебных центров/ университетов/туристических ассоциаций предоставляют учебный курс по управлению рисками и безопасностью с учебной программой, включая учебные материалы, разработанные при поддержке проекта. 3/ к апрелю 2022 года 150 слушателей в целевых странах проекта, после прохождения стажировки, улучшили свои навыки и знания в области управления рисками и безопасностью. 4/ К апрелю 2022 года 30 национальных ассоциаций, учебных заведений и компаний зарегистрировали и используют международную платформу для содействия обмену передовым опытом.

Published by Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Registered Offices: Bonn and Eschborn, Germany
develoPPP.de
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn
Germany
T + 49 (0) 61 96 79-73 77
F + 49 (0) 61 96 79-11 15
E info@develoPPP.de
I www.giz.de

As at March 2017

GIZ is responsible for the content of this publication.

A project of

develoPPP.de



Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

On behalf of

Federal Ministry for Economic Cooperation and
Development (BMZ)

Divison

Cooperation with the Private Sector; Sustainable
Economic Policy