



БЕЗОПАСНОСТЬ ПРЕВЫШЕ ВСЕГО

“ Развитие навыков управления рисками и безопасностью в приключенческом туризме”

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



Вопросы безопасности

Кыргызстан – горная страна в Центральной Азии, не имеющая выхода к морю. В стране нет таких полезных ископаемых, как в соседних странах. Большую часть экономики Кыргызстана составляет сфера услуг и торговля. Сектор туризма ежегодно растет, и является одним из главных приоритетов экономики страны. В 2016 году Кыргызстан посетили 1,3 миллиона туристов. Это 21% всего населения страны.

Около 40% туристов, прибывающих ежегодно, вовлекаются в приключенческий туризм, начиная с катания на горных велосипедах и заканчивая походами. Но навыки в сфере туризма должны быть улучшены, особенно те, что связаны с качеством и безопасностью услуг в приключенческом туризме. В Кыргызстане нет особых школ приключенческого туризма. Общее образование в области туризма и гостеприимства обеспечивается несколькими бывшими советскими государственными учреждениями и несколькими частными университетами. Управление безопасностью в приключенческом туризме часто не включено в учебную программу. Кроме того, правительство не оказывает достаточной поддержки для формирования единого видения сектора приключенческого туризма, тем самым отрасль остается раздробленной.

Кыргызстан, однако, является очень привлекательным и растущим рынком для приключенческого туризма.

Будьте авантюры, но понимайте и управляйте своими рисками!

Джон Телфер, Директор по продуктам и операциям, Explore Worldwide

Наш подход

Германское общество международного сотрудничества (GIZ) и международный туроператор Explore Worldwide объединили свои

усилия в рамках стратегического партнерства для **повышения навыков безопасности туроператоров и их поставщиков** (гиды, водители, места размещения и т.д.).

Explore Worldwide имеет **многолетний опыт и обширную сеть** для поддержки разработки учебных материалов, адаптированных к потребностям целевых групп программы. GIZ предоставляет **экспертные знания в стране** для обеспечения эффективной **поддержки на местах** и обучения.

Международная программа развития потенциала создана для повышения осведомленности, обмена знаниями и предоставления специализированных тренингов для поставщиков туристических услуг с целью **повышения стандартов безопасности во время туров**.

Техническая поддержка для поддержки развития навыков предоставляется в зависимости от потребностей Кыргызстана. Тренинги и семинары проводятся на **национальном и региональном** уровне.

Наши Услуги²

1/ Обучение и коучинг

Поставщики туристических услуг могут обратиться за помощью к техническим специалистам для получения **обучения и коучинга** по управлению рисками и безопасностью:

- **Туроператоры** могут получить 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 улучшению**.



Contact Information

Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Felicitas Siek
T +49 6196 79-6121
E Felicitas.Siek@giz.de
I www.develoPPP.de

Explore Worldwide Ltd

John Telfer
T +44 1252 884987
E Johnt@explore.co.uk
I www.exploreworldwide.com

- **Туристические гиды** получают поддержку для улучшения профессиональных навыков в области **охраны здоровья и безопасности**, которые соответствуют специфике и потребностям их туров.
- **Места размещения** (небольшие гостиницы, гостевые дома и т.д.) получают поддержку **в повышении стандартов безопасности** (пожарная безопасность, пищевая безопасность, физическая безопасность, санитарно-гигиеническая безопасность, безопасность туристов с ограниченными возможностями здоровья и экологическая). Оценка безопасности мест размещения осуществляется путем выездов на места с использованием стандартизированных контрольных чек-листов.

2/ Учебные программы

Туристические ассоциации Кыргызстана, учебные центры и университеты туризма могут подать заявку на техническую поддержку для **введения** занятий по управлению рисками и безопасности в свои учебные программы.

Введение занятий по управлению рисками и безопасностью в национальные учебные программы способствует **устойчивости и ответственности** за программу.

3/ Стажировки

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

4/ Международная платформа

Для **обмена знаниями и опытом** разработан веб-сайт (www.riskmanagement4tourism.org). В свободном доступе находятся универсальные и специфические для стран учебные материалы, лучшие практики и инструменты электронного обучения. Активно продвигаются **самообучение и самооценка**.

На веб-сайте доступен **план мониторинга и оценки** программы представляющий обзор результатов.

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

Польза:

Программа направлена на повышение конкурентоспособности приключенческого туризма в Кыргызстане и повышение качества, уделяя особое внимание вопросам безопасности. Совершенствование навыков управления рисками и безопасностью у поставщиков туристических услуг является

частью общего управления качеством для предоставления безопасных и качественных туристических продуктов.

Достижения на данный момент (октябрь 2019):

1/ Для туроператоров была проведена техническая поддержка в **установлении системы по управлению рисками и безопасностью**. Была проведена глубинная оценка существующей системы и разработан операционный план на 3 года по ее дальнейшей реализации и мониторингу.

2/ Учебные материалы вводятся в учебную программу нескольких учебных заведений в Бишкеке (частное учреждение «Академия туризма», государственный университет Кыргызско-Турецкий Университет «Манас»). Проект работает над содержанием тренинга для тренеров, который планируется в следующем году.

3/ Для гидов и тур менеджеров было разработано **практическое руководство** по установлению системы по управлению рисками (на русском и английском).

4/ Около 20 малых и средних мест размещения были оценены по критериям управления рисками и безопасностью с использованием стандартизированной анкеты. Для улучшения стандартов безопасности были разработаны операционные планы. Во время полевых визитов были предоставлены конкретные советы и специализированные тренинги по пожарной безопасности и безопасности пищевых продуктов.

At a glance

Продолжительность	01.05.2019 – 30.04.2022
Страна	Кыргызстан
Цель	Микро-, малые и средние поставщики туристических услуг внедряют современную систему управления рисками и безопасностью.
Партнеры	Explore Worldwide и GIZ
Результаты	1/ К апрелю 2022 года 90% из 200 целевых поставщиков туристических услуг (сотрудники национальных туроператоров, гиды, водители и места размещения в Кыргызстане разрабатывают современную и адаптированную систему управления рисками и безопасностью в соответствии с международными стандартами безопасности 2/ К апрелю 2022 года 8 учебных центров/университетов/туристических ассоциаций проводят учебный курс по управлению рисками и безопасностью с учебной программой, включающей учебные материалы, разработанные при поддержке проекта. 3/ К апрелю 2022 года 50 стажеров в Кыргызстане улучшили свои навыки и знания в области управления рисками и безопасностью после стажировки. 4/ К апрелю 2022 года 15 национальных ассоциаций, учебных заведений и компаний зарегистрировали и используют международную платформу для содействия обмену и изучения передового опыта.

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