



SAFETY PROCEDURES DURING TREKKING TOURS

Alekandr Rusin

14.1.2020 - Bishkek

БЕЗОПАСНОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ

Руководство для гидов и турменеджеров



Содержание

Введение	4
Элементы системы обеспечения безопасности	5
Основные термины и определения	6
Идентификация факторов риска	8
Разнообразие типов риска	8
Категории рисков в туристических услугах	9
Потенциальные факторы риска во время городской экскурсии	10
Потенциальные факторы риска во время горной экскурсии	12
Воздействие рисков на этапы формирования тура	14
Обнаружение рисков при формировании тура	15
Оценка риска	16
Управление рисками в туризме. Предупреждение и контроль	17
Стандартные операционные процедуры (SOP) для гида	18
Пример рабочих процедур гида (SOP) для условного фрагмента тура	19
Отчет об инциденте (Incident report)	20
Пример формы сообщения о происшествии	21
Планы действий в непредвиденной и чрезвычайной ситуации	22
Схема действий в чрезвычайной ситуации	24
Примерный список одежды и снаряжения для условного фрагмента тура	25
Пример основного плана (план-графика) условного фрагмента тура	26
Пример списка туристической группы условного тура	27
Пример формы проверки безопасности транспорта для туристов	28
Пример формы проверки безопасности во время размещения туристов в отеле/гостевом доме	29
Пример формы проверки безопасности в экскурсионном туре	30

SAFE TRAVEL

Guidelines for guides and tour managers



Content

Introduction	4
Elements of safety system	5
Basic terms and definitions	6
Identification of risk factors	8
Diversity of risk types	8
Categories of risks in tourism services	9
Potential risk factors during city excursion	10
Potential risk factors during mountain excursion	12
Impact of risks on developing tour stages	14
Recognizing risks when developing a tour	15
Risk assessment	16
Risk management in tourism. Prevention and control	17
Standard operation procedures (SOP) for a guide	18
Example of SOP for conditional tour fragment	19
Incident report	20
Incident reporting sample	21
Contingency and emergency plans	22
Emergency roadmap	24
Tentative list of outfit and equipment for a conditional tour fragment	25
Sample schedule plan of a conditional tour fragment	26
Sample tourist list of a conditional tour fragment	27
Tourist transport safety inspection sample	28
Sample blank of safety inspection during hotel/guest house check-in	29
System of safety inspection in excursion tour	30



Основные элементы системы обеспечения безопасности в туризме



Государство туриста

Законы. Правила. Полиция. Спецслужбы. МИД. Государственные медицинские учреждения и страховые компании.



Иностранные неправительственные организации

Частные страховые компании. Поисково-спасательные команды. Туристические ассоциации.



Иностранное турагентство

Система обеспечения безопасности туристов компании.



Турист

Состояние здоровья. Опыт путешествий. Умение находиться в горах, знание техники передвижений по местности, навыки обращения со снаряжением.



Гид

Состояние здоровья. Профессиональные компетенции. Наличие специального снаряжения, умение им пользоваться. Умение оказывать первую медицинскую помощь.



Туроператор

Система обеспечения безопасности туристов компании и ее сотрудников.



Неправительственные организации

Частные страховые компании. Поисково-спасательные команды. Туристические ассоциации.



Принимающее государство

Законы. Правила. Милиция. Спецслужбы. МИД. Государственные медицинские учреждения и страховые компании. МЧС: 101, 102, 103, 112.



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



КАТЕГОРИЯ	ОБЪЯСНЕНИЕ
I	Ежедневные, обычные, ожидаемые риски, с которыми можно справиться самостоятельно.
II	Риски, возникающие в связи с неопытностью участников (управление транспортом, поездки на животных) или необычностью самой ситуации. Присутствует опасность происшествия (аварии).
II	Участники находятся в обстановке, угрожающей здоровью (жизни). Это могут быть опасные места и события, которые не контролируются организатором (провайдером) туруслуг особым образом.



Потенциальные факторы риска во время горной экскурсии:

- 1** Падение в стремительный горный поток. Риск падения присутствует при заборе воды и умывании, особенно если берег обрывистый, а прибрежные камни скользкие.
- 2** Проскальзывания и падения на склоне – как на сухом, так и на травянистом склоне средней крутизны после дождя.
- 3** Развитие горной болезни при резком (без акклиматизации) подъёме на высоту. Риск серьёзно увеличивается на высоте свыше 2400 м.
- 4** Изменение погоды: ливневые дожди, понижение температуры, гроза.
- 5** Камнепады и/или селевые потоки.
- 6** Нападение (укусы) диких животных. Опасность заключается не только в самом ранении, появляется риск развития тяжелого заболевания – бешенства.
- 7** Укусы насекомых, переносчиков инфекционных болезней: например, весенне-летний клещевой энцефалит.
- 8** Падение во время переправы по ветхим, некрепким, самодельным мостикам, скользким камням без использования снаряжения, обеспечивающего безопасность.

Объективные риски:



социальная среда



техногенные факторы



животные, насекомые,
растения



проявления и динамика
горного рельефа,
климата и погоды

Потенциальный турпакет



стратегия туркомпании



вид путешествия



туристические ресурсы



маршрут



Формирование тура



План-график тура (турпакет)



Субъективные риски:



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



гид (персонал) – его
квалификация, опыт и
снаряжение



оборудование и
снаряжение для тура,
включая транспорт

СТЕПЕНЬ ВОЗДЕЙСТВИЯ >

высокая	средний	большой	очень большой
средняя	малый	средний	большой
низкая	малый	малый	средний
	низкая	средняя	высокая

ВЕРОЯТНОСТЬ ВОЗНИКНОВЕНИЯ РИСКА >

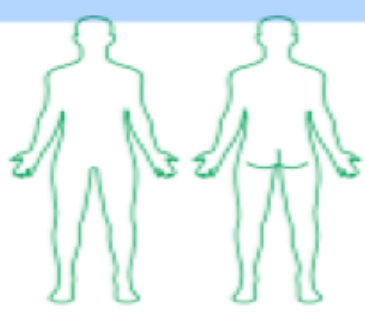
риск допустимый (приемлемый)	Малая вероятность возникновения риска и ожидаемые повреждения лёгкой степени (царапины или ссадины).
риск, требующий изучения и наблюдения (условно допустимый)	Есть возможность возникновения риска и ожидаются травмы средней степени, потребуются медицинская помощь.
риск недопустимый (неприемлемый)	Есть реальный шанс возникновения риска и возможны тяжелые повреждения и раны, с угрозой долгосрочной недееспособности.
абсолютно неприемлемый риск	Высокая вероятность возникновения риска и очень серьезные последствия: угрожающие жизни травмы и, возможно, смерть.



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



Дата:																
Название / код тура:																
Кем составлено сообщение: Ф.И.О., должность:																
Серьезность происшествия: (обозначить X)	<input checked="" type="checkbox"/> несчастный случай с туристом <input checked="" type="checkbox"/> 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"> <thead> <tr> <th></th> <th>да</th> <th>нет</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Оказана первая медицинская помощь</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Доставлен в больницу (куда)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Привлечение скорой помощи/спасателей</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Сообщение в милицию о происшествии</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 		да	нет	Оказана первая медицинская помощь			Доставлен в больницу (куда)			Привлечение скорой помощи/спасателей			Сообщение в милицию о происшествии		
		да	нет													
Оказана первая медицинская помощь																
Доставлен в больницу (куда)																
Привлечение скорой помощи/спасателей																
Сообщение в милицию о происшествии																
Оказана первая медицинская помощь																
Доставлен в больницу (куда)																
Привлечение скорой помощи/спасателей																
Сообщение в милицию о происшествии																
Мероприятия в отношении других туристов/сотрудников, вовлечённых в происшествие:																
Свидетели происшествия (Ф.И.О., гражданство, телефон):																
Сообщение в турфирму (кому, время):																
Дополнения /примечания:																
Подпись:																

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

















эрозия склона / slope erosion





Камнепад / rockfall





осыпной склон / talus slope





скальный рельеф / rocky terrain





стеновой ледник, ледопад / wall glacier, icefall





изменение погоды /weather change





туман на травянистых склонах / fog on grassy slopes





снегопад, метель / snowfall, blizzard





снегопад на травяных полянах /snowfall on grassy meadow





опасные растения / Dangerous plants





опасные грибы / dangerous mushrooms





опасные ягоды / dangerous berries





опасные дикие животные / dangerous wild animals





опасные насекомые / dangerous insects





опасные насекомые / dangerous insects





полудикие домашние животные





ВЬЮЧНЫЕ ЖИВОТНЫЕ ДЛЯ ТУРОВ / pack animals for tours





поведение туристов / tourist behavior





поведение туристов / tourist behavior





поведение туристов / tourist behavior





навыки туристов / tourists skills





движение туристической группы / tourist group movement





движение туристической группы / tourist group movement





движение туристической группы / tourist group movement





движение туристической группы / tourist group movement





выбор места лагеря / camp site selection





выбор места лагеря / camp site selection





использование снаряжения / equipment use





использование сигналов и жестов /use of signals and gestures





ИСПОЛЬЗОВАНИЕ маркировки и знаков / use of markings and marks





использование маркировки и знаков / use of markings and marks





использование заграждений и знаков Use of barriers and signs





THANK YOU

Aleksandr Rusin
AR-Trek
mobile +996 772 503721
WhatsApp +996700503721
ar-trek@mail.ru