

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

мирования показателей качества (стохастический);

✓ экспертные – на основе анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов;

✓ социологические – проведением социологических обследований и анализа полученных данных [1].

Все эти методы в большей или меньшей степени могут применяться при оценке качества туристских (гостиничных) услуг, в зависимости от того, какие конкретно показатели необходимо использовать для определения уровня качества: показатели назначения, безопасности, надежности, а также профессионального уровня персонала. Применительно к услугам в целом, учитывая их неосязаемость и субъективное отношение потребителей к полученному результату, достаточно сложно использовать количественные показатели и соответствующие методы оценки для их получения.

В практике оценки качества услуг и при проведении маркетинговых исследований широко используются опросы как менеджеров компаний, работающих в сфере услуг, так и потребителей с точки зрения их удовлетворённости обслуживанием и результатом услуги. При проведении исследований удовлетворенности выявляются ожидания потребителя в отношении услуги, а затем оценивается воспринимаемое качество услуги (или обслуживания) по различным параметрам. Системой классификации [4] предусмотрены критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий в соответствии с представленными требованиями к средствам размещения и к персоналу гостиниц. Качество и состояние различных объектов средств размещения оценивается либо на «отличное», «хорошее», «удовлетворительное», либо на наличие или отсутствие с соответствующим количеством баллов. Оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям категории должна проводить аккредитованная на данный вид деятельности организация.

Основными «экспертами» в области качества гостиничных услуг остаются гости (посетители) и регулирующие надзорные организации. Что касается последних, основны-

ми критериями качества для них выступает безопасность. Прямые же пользователи гостиничных услуг не всегда компетентны в квалифицированной и объективной оценке качества. Результативность их анкетирования часто бывает невысокой. При отсутствии системы качества в организации специалистов или менеджеров по качеству, способных выполнять мероприятия по мониторингу качества услуг, тоже нет.

Из всего многообразия способов оценки в рамках гостиничных услуг маловостребованными являются «самооценка» и «тайный гость». Самооценка гостиниц и отелей в современных условиях осуществляется руководством и некоторыми категориями персонала и практически всегда завышена, т. к. полученные данные являются инструментом в конкурентной борьбе и не могут быть объективными. Метод оценки «тайный гость» («тайный клиент», «тайный покупатель») именно для оценки качества услуг является достаточно результативным, т. к. под видом обычного клиента или гостя обслуживается и квалифицированно оценивает услугу эксперт в данной области. Этот метод можно использовать для оценки качества гостиничных услуг на постоянной основе, как это делается, например, в сфере оказания торговых и банковских услуг.

1. ГОСТ Р 52113–2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества : введ. 2004–07–01. – М. : Издательство стандартов, 2003. – 11 с.

2. ГОСТ Р 50690–2000. Туристские услуги. Общие требования. – Взамен ГОСТ Р 50690–94 ; введ. 2001–07–01. – М. : Госстандарт России, 2000. – 8 с.

3. ГОСТ Р 51185–2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Взамен ГОСТ Р 51185–98 ; введ. 2009–07–01. – М. : Стандартинформ, 2009. – 7 с.

4. Российская Федерация. Приказы. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи : приказ № 35 : [принят Министерством спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (Минспорттуризм России) от 25 января 2011 г.] // www.referent.ru

**РАЗВИТИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО
ТУРИЗМА В КАЗАХСТАНЕ**

К. М. КАНГУЖИНА, Г. М. ШЕГИРОВА,
А. М. БАКИРОВА

*Северо-Казахстанский государственный
университет им. М. Козыбаева*

Экономический потенциал экологического туризма в Казахстане практически неограничен. Экотуризм – один из основных турпродуктов, имеющих ярко выраженный социальный аспект, помогает создавать в регионах рабочие места, учит людей бережному отношению к природе.

Отраслевая программа по развитию перспективных направлений развития туристской индустрии Казахстана до 2014 года позволила определить задачи развития въездного и внутреннего туризма, включая туризм по Шелковому пути. Данной Программой предусмотрено стимулирование развития экологического туризма. В этих целях совместно с Министерством сельского хозяйства РК ведется работа по развитию инфраструктуры экотуризма в национальных природных парках. Также Программой предусматривается развитие кадрового потенциала туристской индустрии. В настоящее время туристские кадры обучаются по 14 специальностям в более 80-ти учебных заведениях высшего и среднего звена. В рамках Международной стипендии Президента Республики Казахстан Н. А. Назарбаева «Болашак» в 2010 году были направлены в зарубежные вузы 51 стипендиат. Впервые на отраслевом уровне разработаны профессиональные стандарты, которые стали основой новых учебно-образовательных программ для специальностей в сфере туризма [1].

Казахстан в 2005 году начал работать с иностранными донорскими организациями USAID, Прага, Фонд Евразия. Функционирует Информационно-ресурсный центр экотуризма (ИРЦЭ), созданный КТА в 2005 г. в Алматы при финансовой поддержке Фонда Евразия. ИРЦЭ – некоммерческая ор-

ганизация. Проект ИРЦЭ – это предоставление информации на международном и казахстанском туристском рынке, поддержка местных сообществ, основанных на туризме (СВТ – Community Based Tourism) и оказание помощи им в создании устойчивого дохода через развитие экотуризма. Одним из значительных шагов стало открытие в Казахстане около 80 гостевых домов [1].

Проект ЕТРАСК стартовал в сентябре 2008 года при финансовом содействии со стороны Европейской Комиссии через Партнерскую Программу Институционального Строительства (IBPP) в размере 160 тыс. евро. Немецкий союз охраны природы и биоразнообразия (NABU) и казахстанская НПО «Карагандинский ЭкоМузей» на протяжении двух лет сотрудничали для реализации проекта и обеспечили необходимое софинансирование. Деятельность проекта была направлена на развитие экотуризма, основанного на сообществах в Центральном Казахстане при поддержке национальных и международных неправительственных организаций.

В ходе реализации проекта было создано 3 экосайта с сетью гостевых домов в Карагандинской области (Улытау, Кызыларай и Кент). Созданный в рамках проекта небольшой туроператор в настоящее время занимается маркетингом туристских продуктов экосайтов, а именно турами и сувенирной продукцией. На базе Экологического музея в Караганде открыт региональный туристский информационный центр экотуризма и экологического образования, основанный благодаря неправительственной членской организации ЭкоМузей. Информационный центр предоставляет информацию о культурном и природном наследии региона членам организации, заинтересованным людям, а также местным, национальным и международным заинтересованным организациям. Подобная деятельность повышает уровень экологической осведомленности, обеспечивает альтернативный источник дохода местным жителям и предоставляет им возможность использовать свои природные ресурсы в рамках устойчивого развития.

Проводятся обучающие семинары по практике экотуризма по следующим направлениям: «Основы экотуризма», «Особенно-

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

сти услуг в экотуризме», «Особенности устройства гостевого дома», «Практический курс для местного гида», «Организация местного сообщества», «Ценообразование», «Маркетинг в сфере экотуризма», «Маркетинг сувенирной продукции» и «Основы предпринимательства» [2].

Анализ туристского рынка Казахстана, проведенный Казахстанской туристской ассоциацией (КТА) и экспертами компании ИРК в 2005 г. показал, что для превращения республики в известное туристское направление до 2020 г. потребуются вложения в размере 1 миллиарда долларов [3].

К сожалению, данные Агентства РК по статистике освещают далеко не все аспекты развития экотуризма в республике. Так, в 2010 году в Казахстане обслужено посетителей объектами размещения по целям поездок резидентов: 65 тыс. человек – досуг, рекреация и отдых; 731 тыс. человек – посещение знакомых и родственников; 1118 тыс. человек – деловые и профессиональные цели; 41 тыс. человек – лечение, религиозно-паломнические, коммерческие (шоп-туры) и пр. цели. Среди нерезидентов обслужено посетителей объектами размещения по целям поездок в 2010 году: 21 тыс. человек – досуг, рекреация и отдых; 29 тыс. человек – посещение знакомых и родственников; 543 тыс. человек – деловые и профессиональные цели; 4 тыс. человек – лечение, религиозно-паломнические, коммерческие (шоп-туры) и прочие цели.

Таким образом, удельный вес посетителей в сфере досуга, рекреации и отдыха составляет среди резидентов и нерезидентов 3,3 % и 3,5 % соответственно [4].

На состояние экотуристской деятельности оказывает влияние низкий уровень развития туристской инфраструктуры в целом по республике (гостиницы, кемпинги, гостевые дома, туристские базы, дороги, автотранспорт, туристские маршруты). При этом для развития инфраструктуры отрасли необходимо ее системное инвестирование. Несмотря на то, что туризм признан приоритетной отраслью для инвестирования, не созданы условия, стимулирующие приток в отрасль частных инвестиций, в том числе из-за рубежа.

Отсутствует система научного и рекламно-информационного обеспечения продвижения национального экотуристского продукта на внутреннем и внешнем рынке. К причинам неразвитости экотуристской инфраструктуры можно отнести не только объективные экономические трудности, но и несовершенное налоговое и экотуристское законодательство, в частности, полное отсутствие необходимых рычагов для контроля за развитием отрасли и соблюдением прав потребителя государственных стандартов.

Экотуристский рынок Казахстана – это малый бизнес, и ему необходима поддержка государства. В частности, необходимы преференции, налоговые коридоры, кредиты с минимальными ставками и другие формы государственной поддержки развития экотуристских услуг, финансирование развития экотуризма в регионах. Тормозит развитие экотуризма в стране практически полное отсутствие научного обеспечения экотуристской деятельности. Нужны соответствующие научные структуры, которые занимались бы вопросами комплексного прогнозирования развития и территориальной организации экотуризма, вели работы по оценке туристско-рекреационных ресурсов, разрабатывали научные принципы организации экотуризма и управления им.

Создание необходимой инфраструктуры для экологического туризма в Казахстане позволит обеспечить доступность уникальных уголков природы для туристов.

1. Отчетный доклад Министра туризма и спорта РК Темирхана Досмухамбетова на Правительственном часе в Мажилисе Парламента РК о проделанной работе в отрасли туризма и области спорта за 2010 г. и перспективах дальнейшего развития. 28 марта 2011.

http://www.mts.gov.kz/index.php?option=com_content&view=article&id=1015&Itemid=40&lang=ru
2. // Материалы Международной конференции 26-27 августа 2010 года «Экотуризм в Казахстане» Караганда, 2010.

3. Шайкенова Р. Р., Мамутова К.Р. Современное состояние экологического туризма в Казахстане // Сб. ст. ВНИК «Экологический и этнографический туризм: становление, проблемы и перспективы развития». Хабаровск, 2009.

4. www.stat.kz

**КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ
МАТЕРИАЛОВ,
ИСПОЛЪЗУЕМЫХ В ИНТЕРЬЕРАХ
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ**

И. Г. ЛЕОНТЬЕВА

Омский государственный институт сервиса

По отношению к гостиничному комплексу понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но и создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта. Кроме того, оптимальное решение вопросов в сфере безопасности должно способствовать совершенствованию технологии гостиничного обслуживания [1].

Как известно, понятия «качество» и «безопасность» тесно связаны. Без безопасности невозможно надлежащее обеспечение качества оказания услуг. В то же время, приверженность высоким стандартам качества и контроль качества процесса оказания услуг является надежной гарантией их безопасности.

Гостиница представляет собой комплексный объект безопасности, в состав которого включаются следующие элементы:

- жизнь, здоровье, физическая неприкосновенность, неприкосновенность частной жизни, персональные данные, драгоценные вещи, сувенирная продукция, предметы личного обихода, а также иные нематериальные блага и имущество постояльцев;
- жизнь, здоровье, телесная целостность, а также иные нематериальные блага, имущественные и трудовые права работников гостиницы, связанные с недопустимым риском причинения им вреда в результате воздействия на них опасных и вредных производственных факторов, использованием принудительного труда и дискриминации;
- жизнь, здоровье, телесная целостность и имущество, а также иные нематериальные

блага и имущественные права местного населения;

- объекты и компоненты окружающей среды;
- помещения, здания, строения, сооружения, оборудование, имущественные права и нематериальные блага, принадлежащие владельцам гостиницы, в том числе информационные системы и технологии, секреты производства, деловая репутация, фирменное наименование, знак обслуживания и другие [2].

Безопасность услуг средств размещения осуществляется посредством установления специальных требований, а также путем реализации мер безопасности в области:

- градостроительной деятельности, включая установление требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве гостиниц, требований к технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования гостиницы;
- противопожарной безопасности;
- санитарно-эпидемиологического благополучия;
- антикриминальной безопасности гостиницы, в том числе путем обеспечения личной безопасности, охраны их персональных данных, физической защищенности, неприкосновенности частной жизни;
- сохранности имущества и багажа постояльцев;
- охраны труда работников гостиницы, защиты их от принудительного труда и дискриминации, принятия необходимых мер по недопущению эксплуатации местного населения;
- охраны окружающей среды от негативного на нее воздействия в результате оказания гостиничных услуг, в том числе путем реализации ключевых принципов концепции устойчивого развития, а также требований энергоэффективности;
- охраны имущественного комплекса и оборудования гостиницы, обеспечения информационной, технической и иной безопасности, защиты коммерческой тайны, секретов производства и других имущественных прав и нематериальных благ владельцев гостиницы;



- повышения уровня культуры безопасности, а также квалификации персонала гостиницы, формирования у них навыков, знаний и умений в области обеспечения безопасности гостиниц в повседневных условиях и в чрезвычайных ситуациях;

- другие требования и меры безопасности, предусмотренные законодательством РФ, национальными стандартами и локальными актами гостиницы [4].

Находясь в помещении, человек постоянно испытывает воздействие окружающей среды, в частности материалов, которые влияют на его самочувствие и настроение. Поэтому особое внимание при выборе материалов для интерьера необходимо уделять их безопасности уже на стадии проектирования.

В основу разработки дизайн-проектов гостиниц должны быть заложены критерии безопасности, которые рассматриваются как обязательные. При проектировании, строительстве и оснащении гостиничных комплексов должны использоваться современные безопасные строительные материалы, изделия и конструкции; мебель и текстиль. С точки зрения пожарной безопасности целесообразно использование пожаростойких материалов, ограничение (запрет) на использование легковозгораемых материалов при строительстве зданий и отделке помещений.

Неблагоприятное воздействие строительных материалов на организм человека обусловлено в основном выделением вредных веществ во внешнюю среду при их эксплуатации. Наибольшую опасность представляют синтетические строительные материалы и материалы на минеральных вяжущих веществах, полученные с применением промышленных отходов, так как в этом случае наиболее вероятен риск содержания опасных для здоровья веществ. Так, например, использование в качестве конструкционных и мебельных материалов фанеры, ДСП, ДВП, содержащих фенолформальдегидные смолы, может привести к выделению в воздушную среду помещений формальдегида, оказывающего негативное воздействие на организм человека. Применение полимерных материалов в условиях, связанных с их воздействием на человеческий организм, в большинстве

случаев жестко регламентируется соответствующими гигиеническими требованиями.

Мебель для гостиниц может быть допущена к производству, реализации и использованию только после их оценки с точки зрения безопасности. Следует помнить, что помимо потери внешнего вида, мебель, срок службы которой исчерпан, может нанести угрозу здоровью людей.

Материалы, используемые для производства чехлов, драпировок мебели, ковров, занавесей, скатертей и пр., должны быть прочными, долговечными и износостойкими, плохо воспламеняться, не распространять пламя, при горении выделять минимальное количество тепла, дыма и токсических газов. Текстиль и постельные принадлежности должны удовлетворять требованиям безопасности, нормируемым действующей документацией.

Таким образом, качество и безопасность гостиничных услуг не могут быть обеспечены без соблюдения правил пожарной безопасности, норм безопасности зданий и сооружений, санитарно-эпидемиологических правил и других обязательных требований. Следовательно, при проектировании, строительстве и эксплуатации гостиничных комплексов необходимо, наряду с другими вопросами безопасности, учитывать безопасность строительных материалов и текстиля, применяемых в интерьере.

1. Писаревский, Е. Л. Государственная политика в области обеспечения безопасности туризма. Правовой аспект // <http://www.garant.ru>.

2. Писаревский, Е. Л. Правовое обеспечение личной безопасности туристов // *Юридический мир*. – 2011. – № 2. – С. 16–25.

3. ГОСТ Р 50644–2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов; введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010. – 12 с.

4. ГОСТ Р 51185–2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования; введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009. – 7 с.



**РЕАЛИЗАЦИЯ ЦЕЛЕЙ
СТАНДАРТИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СОВМЕСТИМОСТИ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Л. С. ПАНЧЕНКОВА

Омский государственный институт сервиса

Обязательным условием реализации основных целей стандартизации в области обеспечения информационной совместимости [1, статья 11] объектов туристской индустрии и согласованности деятельности туристских организаций как на государственном, так и на международном уровнях является установление единообразия и однозначности терминологии в области туризма. Отсутствие единых определений в толковании объектов, предметов, субъектов, содержания, инструментов значительно затрудняет гармонизацию отечественной туристской деятельности с международной. Однако до сих пор туристская терминология остаётся предметом ожесточённых дискуссий как теоретиков, так и практиков в области туризма.

Действенным инструментом для решения данной проблемы мог бы стать основополагающий общетехнический стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Термины и определения». Однако на сегодняшний момент введен в действие только ГОСТ Р 53423–2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» с четко ограниченным указанным объектом. Все же вновь принятые стандарты в области туристских услуг (ГОСТ Р 53522–2009, ГОСТ Р 53997–2010, ГОСТ Р 50644–2009 и т.д.) указывают, что термины и определения приняты в значениях, установленных Федеральным законом РФ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», межгосударственным стандартом ГОСТ 30335–95/ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения» и вышеуказанным ГОСТ Р 53423–2009. При этом в каждом стандарте в разделе «Термины и

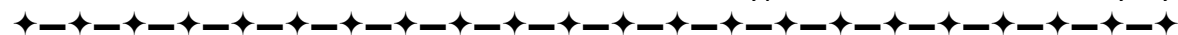
определения» представлен дополнительный понятийный аппарат.

Наиболее полными и значимыми источниками понятийного аппарата в области туристских услуг являются Федеральный закон РФ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» и ГОСТ Р 53522–2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» (действующий параллельно с ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования»). Однако даже в данном ограниченном количестве источников наблюдается значительное разночтение и отсутствие единообразия терминов.

В соответствии с последней редакцией (от 01.07.2011 № 169-ФЗ) Федерального закона РФ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», туризм – это временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания [2, статья 1].

В данном случае туризм рассматривается как частный случай путешествий. Некоторые авторы даже склонны отождествлять эти понятия. При этом путешествия и туризм по своей сути являются видами деятельности, однако двойственная природа туризма подразумевает целью данной деятельности (за исключением самодеятельного туризма) получение прибыли, то есть туризм часто рассматривается как экономический вид деятельности.

Если туризм помимо потребительной стоимости приобретает и меновую стоимость, есть смысл говорить об оказании туристских услуг. Под туристской услугой в соответствии с ГОСТ Р 53522–2009 понимается результат деятельности исполнителя услуг (юридического лица и индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации.



ретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [1]. Данное определение фактически сужает понятие «потребитель» до «прямого пользователя», причем рассматривая в качестве таковых только граждан. Более широко данный термин трактует международный стандарт ISO 9000–2008. В версии данного стандарта «потребитель – организация или лицо, получающие продукцию (например, клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель)» [2].

В более широком смысле под «потребителем» следует понимать всех субъектов, чьи потребности, интересы, запросы, ожидания реализуются посредством того или иного товара или услуги. К данной группе следует относить прямых пользователей, покупателей, заказчиков, поставщиков и партнеров, инвесторов и спонсоров, посреднические организации, внутренних пользователей, регион, государство и общество в целом и т.д.

В соответствии с «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта» под потребителем туристской услуги понимается заказчик туристского продукта, а прямым пользователем является турист. Именно потребности заказчиков и туристов лежат в основе формирования требований к туристской услуге. Отличительной особенностью данных требований является их широта и разнообразие на основе потребительских предпочтений различных целевых групп.

Не менее значимой группой при формировании требований к туристской услуге является государство и общество в целом. Однако данные требования, как правило, сводятся к требованиям безопасности, надежности и сохранности. Отличительной особенностью данной группы требований является их обязательный статус и фиксирование на уровне законов и подзаконных актов.

Специфические особенности формирования требований к туристской услуге вытекают из специфической многоотраслевой структуры данной услуги. Помимо туропе-

раторской и турагентской деятельности, которые лежат в основе туристской услуги, данные услуги являются результатом деятельности целой туристской индустрии на основе взаимовыгодных договорных обязательств с третьими лицами. При этом результат деятельности одних нередко является входом (в виде ресурсов, информации, сырья и т. д.) других. При этом поставщики и партнеры становятся потребителями результата предшествующих процессов.

В связи с вышеизложенным в рамках туристской услуги значительное место отводится формированию требований на основе потребностей, запросов и ожиданий поставщиков и партнеров. На основе анализа Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, Общероссийского классификатора услуг и ГОСТ Р 53522–2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Общие положения» к указанной группе потребителей (помимо туроператоров и турагентов) могут быть отнесены третьи лица, предоставляющие следующие услуги:

- услуги средств размещения;
- услуги общественного питания;
- транспортные услуги (пассажирского и грузового транспорта);
- услуги в области здравоохранения и санаторно-курортного лечения;
- физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги;
- услуги по организации досуга, отдыха и развлечений;
- услуги связи;
- услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников и сопровождающих;
- бытовые услуги (услуги по ремонту и подгонке одежды, обуви, снаряжения туристов; услуги парикмахерских, бань, саун, душевых, прачечных; услуги химической чистки; фото-видео услуги и т.д.);
- торговые услуги;
- социальные услуги;
- банковские и финансовые услуги;
- услуги страхования;
- консалтинговые услуги;
- визовые и прочие государственные услуги;

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг



- деловые услуги и т.д.

Все вышеперечисленные услуги связаны взаимовыгодными партнерскими отношениями. Поэтому основными требованиями поставщиков и партнеров являются:

- взаимовыгодные взаимодействия;
- стабильность и надежность;
- партнерство на основе совместной стратегии;
- качественное сопровождение и реализация поставляемой продукции (оказанных услуг);
- эффективная окупаемость вложенных совместных средств и т.д.

Полный перечень потребностей, ожиданий и запросов поставщиков и партнеров значительно шире и зависит от места оказываемой услуги в общей структуре туристской услуги, планируемого уровня качества, комплексности туристской услуги и т.д.

К сожалению, требования поставщиков и партнеров недостаточно учитываются в процессе разработки и проектирования туристской услуги, а проявляются уже на этапе обращения данных услуг, что приводит к снижению проектируемого и фактического уровня качества. Только ориентация на интегрированную группу требований потребителей и всех заинтересованных сторон обеспечивает высокое качество и безопасность туристских услуг.

1. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : федер. закон : [принят Гос. Думой 7 февраля 1992 г.]. – М. : Издательство «Омега-Л» серия «Законы», 2011. – 31 с.

2. ГОСТ Р ИСО 9000:2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь ; введ. 2009–09–09. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2011. – 35 с.

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ВОПРОСА РАЗРАБОТКИ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ К РАЗЛИЧНЫМ ОБЪЕКТАМ В РАМКАХ ТУРИСТСКИХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Л. В. ЮФЕРОВА

Омский государственный институт сервиса

Федеральный закон о техническом регулировании Российской Федерации (РФ) [1], принятый Государственной Думой 15 декабря 2002 года, ввел понятие технического регламента как документа, устанавливающего обязательные для применения и исполнения требования к объектам.

В соответствии с Федеральным законом РФ «О техническом регулировании» принятие технических регламентов осуществляется в целях:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей и т.д. [1, с. 7].

Объектами разработки технических регламентов является продукция и связанные с требованиями к продукции процессы её жизненного цикла (проектирования, производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации) [1, с. 4].

Туристские и гостиничные услуги в соответствии с Федеральным законом о техническом регулировании не входят в перечень указанных объектов. Однако оказание данных видов услуг непосредственно связано с использованием различного рода продукции, к которым установлены общие требования, содержащиеся в технических регламентах. К тому же цели принятия технических регламентов совпадают с требованиями обеспечения безопасности при оказании туристских и гостиничных услуг.

© Л. В. Юферова, 2012
В настоящее время в РФ разработано и принято 17 технических регламентов

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

Туризм очень тесно связан с экстремальными видами спорта и подвижного отдыха, когда вопрос охраны жизни и здоровья человека стоит наиболее остро. Технический регламент «О безопасности средств индивидуальной защиты» утвержден постановлением Правительства РФ от 24 декабря 2009 г. № 1213. Объектами технического регулирования являются средства индивидуальной защиты от механических факторов (вибраций, ударов, скольжения, падения с высоты), средства индивидуальной защиты от высоких и низких температур, одежда специальная сигнальная повышенной видимости, комплексные средства индивидуальной защиты и другие средства защиты организма человека, которые могут быть использованы туристами.

Анимации, музыкальные шоу, театральные представления – обязательные атрибуты организации досуга отдыхающих и туристов, которые предполагают использование пиротехнических средств. Технический регламент «О безопасности пиротехнических составов и содержащих их изделий», утвержденный постановлением Правительства РФ от 24 декабря 2009 г. № 1082, устанавливает требования к пиротехническим составам и содержащим их пиротехническим изделиям бытового и технического назначения, в том числе к пиротехническим составам самостоятельного применения.

Особо остро стоит вопрос обеспечения безопасности детского туризма. С последним связано постановление Правительства РФ от 7 апреля 2009 г. № 307, утверждающее технический регламент «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков». К объектам технического регулирования настоящего технического регламента относятся следующие группы продукции: изделия для ухода за детьми, игрушки, одежда, изделия из текстильных материалов, кожи и меха, обувь и кожгалантерейные изделия, коляски детские и велосипеды, издательская (учебная, книжная и журнальная) продукция и целый ряд других видов продукции др.

Комплекс гостиничных услуг обязательно связан с обеспечением питания туриста. В этой связи актуальны: «Технический регла-

мент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (Федеральный закон от 27 октября 2008 г. № 178-ФЗ), «Технический регламент на масложировую продукцию» (Федеральный закон от 24 июня 2008 г. № 90-ФЗ), «Технический регламент на молоко и молочную продукцию» (Федеральный закон от 12 июня 2008 г. № 88-ФЗ).

Туристские и гостиничные услуги, не имея специализированной нормативно-технической документации, регламентирующей качество и безопасность их производства, соприкасаются с целым перечнем технических регламентов, количество которых в последующий период будет увеличиваться.

Разработка и утверждение технических регламентов, затрагивающих оказание туристских и гостиничных услуг, является актуальной задачей, так как затрагивает острую проблему безопасности туризма как в России, так и за рубежом.

1. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : федер. закон: [принят Гос. Думой 15 декабря 2002 г. : одобр. Советом Федерации 18 декабря 2002 г.]. – М. : Омега - Л, 2008. – 55 с.

2. Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://www.gost.ru/wps/portal/pages/techreg>

УДК 339.192

**ПРОБЛЕМЫ ФАЛЬСИФИКАЦИИ
ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ**

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

В качестве объекта ассортиментной фальсификации, могут использоваться различные имитаторы, т.е. продукты, применяемые или специально разработанные для замены натуральных продовольственных товаров. Так, вместо черной икры продают белковую, мяса – текстурированные соевые белки, сливочного масла – маргарин, кофе – кофейные напитки, чая – чайные напитки и т.п.

Качественная фальсификация – подделка подлинных товаров с помощью различного рода пищевых или непищевых добавок или нарушений рецептур для изменения качественных показателей органолептических и других свойств продуктов.

В зависимости от используемых средств фальсификации, степени введения заменителя и нарушения рецептурного состава фальсифицируемого продукта различают следующие способы фальсификации:

- ◆ добавление воды;
- ◆ введение более дешевых компонентов за счет более дорогостоящих;
- ◆ частичная замена натурального продукта имитатором;
- ◆ добавление или полная замена продукта чужеродными добавками;
- ◆ введение различных пищевых добавок;
- ◆ частичная или полная замена продукта пищевыми отходами;
- ◆ повышенное содержание допустимых нормативно-технической документацией некачественной продукции или компонентов;
- ◆ введение консервантов, антиокислителей и антибиотиков без их указаний на маркировке товара.

Все добавки и компоненты, используемые при качественной фальсификации, подразделяют на две группы: пищевые и непищевые. Пищевые добавки подразделяют: на допустимые для здорового человека; допустимые для детей; допустимые при тех или иных заболеваниях. В свою очередь непищевые добавки подразделяют, на не приносящие вреда человеку; ядовитые; канцерогенные; наркотические.

К непищевым, не приносящим вреда человеку, можно отнести следующие добавки: мел, гипс, тертый кирпич, известь, инертные наполнители и т.п.

К непищевым ядовитым добавкам относят: семена ядовитых растений, присутствующие в больших количествах, чем предусмотрено нормативно-технической документацией; листья ядовитых растений при введении в чай; пьяный мед и т.п.

К непищевым канцерогенным добавкам относят вещества, способствующие формированию в организме человека онкоклеток. К непищевым наркотическим добавкам относят: добавление в пиво, вино, водку наркотических веществ, приводящих к зависимости потребителя в употреблении именно данной продукции; настаивание вина, пива на листьях табака и т.п.

Использование таких пищевых добавок в диетических и диабетических товарах, а также в продуктах, которые чаще всего употребляют дети, можно относить к фальсификации. К качественной фальсификации относится также применение разрешенных и неразрешенных добавок, не предусмотренных рецептурой, с целью введения в заблуждение потребителя относительно истинных потребительских свойств товара.

Относятся к качественной фальсификации также и подкрашивание или ароматизация пищевых продуктов добавками, не предусмотренными рецептурой и технологией производства. Примером такой качественной фальсификации могут служить безалкогольные напитки с частичной или полной заменой сахара подсластителями, с использованием синтетических красителей и ароматизаторов, которые не предусмотрены рецептурой, особенно если эти пищевые добавки не разрешены или запрещены для применения в России «Медико-биологическими требованиями и санитарными нормами качества продовольственного сырья и пищевых продуктов».

Пищевые концентраты у нас в России начали выпускать в начале 50-х годов XX в. Время тогда было голодное, вот и решили наши ученые разработать продукты с высокой пищевой ценностью и удобными для быстрого приготовления. В основном пищевые концентраты вначале использовались в различных экспедициях, путешествиях, для снабжения армии. Особой популярностью они пользовались и у студентов. Хоро-

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

4. Организовать с помощью средств массовой информации, а также издания соответствующей учебной и научно-популярной литературы ликвидацию потребительской неграмотности населения по вопросам обнаружения фальсификации и контрафакции продукции.

5. Внести в ФЗ «О техническом регулировании» дополнения о включении в число обязательных требований показателя функционального назначения, его соответствия заявленной ассортиментной принадлежности.

1. Николаева, М. А., Положишникова М. А. Идентификация и обнаружение фальсификации продовольственных товаров / М. А. Николаева, М. А. Положишникова. – М. : Форум-Инфра, 2009.

УДК 338.48

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В СВЕТЕ СОВРЕМЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Т. М. ИВАНЦОВА

Омский государственный институт сервиса

Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. В экономике современной России весьма актуальным является развитие высокоэффективного и конкурентоспособного туризма, отвечающего современным требованиям. Для реализации поставленной задачи в 2011 году в Российской Федерации был разработан и утвержден порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи [1].

Основной целью современной классификации объектов туристской индустрии, является обеспечение качества туристских услуг, соответствующего требованиям систем классификации, разработанным в соответствии с международными стандартами, рекомендациями Всемирной туристской организации

при Организации Объединенных Наций (ЮНВТО) и существующей зарубежной практикой [1].

Система классификации гостиниц и иных средств размещения (далее – Система) устанавливает организационную структуру и порядок проведения работ по оценке соответствия и присвоению гостиницам и иным средствам размещения категорий – «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «мини-отель».

Существенным отличием данной классификации от существующей ранее является то, что оценка гостиницы и иного средства размещения категории базируется на совокупности требований и критериев балльной оценки.

При проведении классификации осуществляется экспертная оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения, позволяющая присвоить одну из категорий на основе требований, установленных в Системе.

Классификация осуществляется в отношении следующих объектов:

– *гостиниц и иных средств размещения*, имеющих не менее 5 номеров и используемых заявителями для предоставления услуг временного проживания;

– *номеров в средстве размещения*, представляющих собой одну или несколько комнат различной площади и категории с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания туристов;

– *номерного фонда*, составляющего общее количество номеров (мест) средства размещения.

Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения одной из категорий проводится в несколько этапов.

Первый этап – предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по установленным в Системе критериям. По результатам предварительной оценки устанавливается соответствие гостиницы и иного средства размещения определенной категории.

Далее производится оценка соответствия номеров и персонала гостиницы (иного средства размещения).



На заключительном этапе осуществляется балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям, приведенным в приложениях к настоящей Системе. По результатам балльной оценки составляется протокол, указывается суммарное количество баллов и проводится окончательная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения определенной категории.

Подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения осуществляется 1 раз в 2 года.

Аккредитованные организации могут проводить дополнительную оценку соответствия гостиниц и иных средств размещения соответствующей категории в следующих случаях:

– при наличии информации о претензиях к гостинице и иному средству размещения, поступившей в Минспорттуризм России или органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере туризма;

– наличие изменений в планировке помещений, технологии оказания услуг, организационной структуре гостиницы и иного средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

Разработанная система классификации объектов туристской индустрии позволит повысить конкурентоспособность туристских услуг, привлекательность объектов туристской индустрии, а также будет способствовать укреплению доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки категории объектов туристской индустрии и качества туристских услуг.

1. Российская Федерация. Приказы. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи : приказ № 35 : [принят Министерством спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (Минспорттуризм России) от 25 января 2011 г.] // www.referent.ru УДК 504.75

**КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ
ПИТЬЕВОГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ
ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Г. ОМСКА

Е. Ю. ТЮМЕНЦЕВА, В. Л. ШТАБНОВА

Омский государственный институт сервиса

Охрана среды обитания человека от загрязнений является актуальной задачей общества. Различные виды загрязнений среды обитания наносят существенный вред окружающей природной среде и здоровью человека. Химический состав воды характеризует качественный уровень состояния системы жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), в том числе системы сферы сервиса.

На территории Омской области осуществляется государственный экологический мониторинг в порядке, установленном федеральным законодательством в 2009 году. Однако эти исследования не предполагают исследования экологического обеспечения жилищно-коммунального хозяйства г. Омска [1]. При этом, контроль за состоянием среды обитания человека в области ЖКХ необходимо проводить постоянно и системно.

На базе кафедры естественнонаучных и инженерных дисциплин (ЕНИД) Омского государственного института сервиса на протяжении ряда лет проводят исследования, целью которых является изучение качества питьевой воды в системе ЖКХ г. Омска.

Задачи: 1) определение состава и качества потребляемой ЖКХ г. Омска воды (по физическим, химическим и биологическим показателям); 2) анализ полученных результатов; 3) разработка рекомендаций по исследуемым показателям для охраны среды обитания человека в ЖКХ г. Омска.

Объект исследования – жилищно-коммунальное хозяйство г. Омска.

Методика исследования включает: физико-химический и биологический анализ качества воды ЖКХ г. Омска.

Водные ресурсы являются основой жизнедеятельности. Они обеспечивают экономическое, социальное и экологическое благополучие населения, существование животного и растительного мира.

Вода в наше время становится крайне важным природным сырьевым ресурсом. В

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

Омской области водные ресурсы Иртыша составляют более 9,5 % всего речного стока и являются основным источником водоснабжения Омского региона. За счет водных ресурсов Иртыша обеспечивается водоснабжение Омска и 20 районов области.

Повышение загрязнения воды рек и одновременное уменьшение их стока резко обострило ситуацию с обеспечением питьевой водой населения практически большей части территории Омской области, за исключением северных и северо-западных районов.

Для снижения загрязнений в бассейне Иртыша водопользователями выполнены работы по реконструкции, капремонту и модернизации очистных сооружений канализации (ОСК, г. Омск). [4].

В 2006 году согласно генеральному плану муниципального образования городского округа [2] по заказу ОАО «Омскводоканал» разработано технико-экономическое обоснование инвестиций в «Программу реабилитации и развития системы водоснабжения и водоотведения г. Омска» на период 2007–2030 годов. Программа содержит конкретные предложения (подпрограммы) по реконструкции и развитию крупных замкнутых объектов; водозаборных, системы сбора и водоотведения хозяйственно-бытовых стоков, канализации, очистных сооружений, систем распределения воды и разводящих систем.

Основные направления развития системы водоснабжения предусматривают: сокращение потерь и нерационального использования питьевой воды за счет комплекса водосберегающих мер, введение платы за воду по фактическому потреблению, перевод промышленных предприятий с питьевого на техническое водоснабжение; повышение надёжности систем водоснабжения за счет реконструкции и строительства новых сетей с использованием современных труб из полиэтилена, высокопрочного чугуна, стеклопластика и современных методов прокладки, обеспечение качества питьевой воды за счет реконструкции и модернизации очистных сооружений.

Питьевая вода – необходимый элемент жизнеобеспечения населения, от ее качества

зависит состояние здоровья людей, уровень их санитарно-эпидемиологического благополучия, степень комфортности, а следовательно, и социально-политическая стабильность общества.

По определению из ГОСТ Р 51871-2002 "Устройства водоочистные", питьевая вода – это вода, по своему качеству в естественном состоянии или после подготовки отвечающая гигиеническим нормативам СанПиН 2.1.4.1074-01 и предназначенная для удовлетворения питьевых и бытовых потребностей человека либо для производства продукции для потребления человеком (пищевых продуктов, напитков или иной продукции).

В данной работе проанализированы пробы питьевой воды, взятые во всех административных округах г. Омска. Исследования проводили по показателям: запах, цветность, плотность, мутность, прозрачность, pH, определение сухого остатка, временная жесткость, кислотность, основность, определение ионного состава: содержание ионов аммония (NH₄⁺), нитритного и нитратного азота, Fe²⁺; Fe³⁺; общего железа, определение содержания ионов хлора, определение сульфат-ионов, определение перманганатной окисляемости.

Результаты исследования показали в целом соответствие требованиям СанПиН в гостиничных комплексах и наличие отклонений по отдельным адресам индивидуальных потребителей.

Наличие отклонений в показателях состава и качества питьевой воды требует проведения дополнительных исследований.

По методике кафедры медицинской экологии Санкт-Петербургской медицинской академии рассчитан риск развития канцерогенных, неканцерогенных хронических и рефлекторных эффектов при употреблении питьевой воды в г. Омске и Омской области [3].

При этом, по данным доклада «Доклад о состоянии и об охране окружающей среды Омской области в 2007 году», на территории Омской области риск развития канцерогенных эффектов при употреблении питьевой воды в 2007 г. составил 288 случаев на 1 млн чел. населения в течение всей жизни (в 2006 г. – 497 случаев), что, тем не менее, рассмат-



ривается как высокое значение величины канцерогенного риска.

Внедрение программы мониторинговых исследований и включение новых показателей (гексахлорбензол, бромформ, хлороформ, тетрахлорэтилен, трихлорэтилен, четыреххлористый углерод, 1,2 дихлорэтан) позволили определить величину канцерогенного риска при употреблении питьевой воды по районам. Среди 16 территорий Омской области, на которых определяли канцерогенные вещества, высокий риск онкопатологии от загрязнения питьевой воды отмечен в 6-ти районах. Основной вклад в канцерогенный риск питьевой воды внесли мышьяк (65 %) и хром шестивалентный (30 %).

Риск развития неканцерогенных эффектов в 2006 и 2007 гг. одинаков и составил 43 случая на 1000 чел. населения в год, что в пределах приемлемого риска. Среди 17 показателей, используемых при расчете неканцерогенного риска, первое место занимает железо (40 %), далее аммиак (15,4 %), свинец (8,4 %) и ртуть (7,2 %).

По данным ЦГСН населению г. Омска подается питьевая вода хорошего качества, соответствующая нормам СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем водоснабжения», что указывает на качественную водоподготовку. Однако обнаруженные в отдельных пробах воды отклонения рН указывают на неблагоприятное состояние систем водоподведения в дома.

В результате исследовательской работы можно рекомендовать следующее: 1) ускорить процесс замены и ремонта системы питьевого водоснабжения г. Омска;

2) расширить аналитическую лабораторную базу;

3) повысить уровень экологической культуры населения;

4) продолжить дальнейшие исследования по мониторингу качества питьевой воды на базе кафедры ЕНИД, расширив перечень определяемых показателей.

1. О состоянии и об охране окружающей среды Омской области в 2009 году / Министерство сельского хозяйства и продовольствия Ом. обл. – Омск : ООО «Омскбланкиздат», 2010. – 202 с.

2. Генеральный план Муниципального образования городского округа / Администрация: департамент архитектуры и градостроительства. – Омск, 2007. – 52 с.

3. Доклад о состоянии и об охране окружающей среды Омской области в 2007 году / Министерство промышл. политики, транспорта и связи Ом. обл. – Омск : ООО «Изд-во "Манифест"» ; Изд-во ОмГПУ, 2008. – 200 с.

4. О состоянии и об охране окружающей среды Омской области в 2010 году / Н. В. Маслов (ответственный за выпуск) Министерство природных ресурсов и экологии Омской области. – Омск : Изд-во Манифест, 2011. – 200 с.

УДК 539.1.07

ВОПРОСЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАДИАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

В. В. ПЛАСТИНИН, М. Н. ЛИЛА

Омский государственный институт сервиса

Радиоактивное загрязнение окружающей среды является серьезной проблемой и требует пристального внимания со стороны государства и экологических организаций. Развитие атомной энергетики, применение источников ионизирующего излучения в промышленности и медицине, использование строительных материалов и минеральных удобрений с высоким содержанием радионуклидов приводят к непрерывному росту уровня естественного радиационного фона. Кроме того, значительную часть времени человек проводит в помещениях, уровень радиации в которых может быть значительно выше, чем на открытой местности, из-за скапливающегося в них радиоактивного газа – радона. Между тем, ионизирующее излучение способно вызывать опасные функциональные и структурные изменения в клетках живых тканей, органах и организме в целом. В связи с этим необходим постоянный контроль уровня радиационного фона в жилых и производственных помещениях, а также контроль содержания естественных радионуклидов в грунте и строительных ма-

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

териалах при планировании строительства новых зданий в сфере гостиничного сервиса.

По данным управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области, представленным в таблице 1, показатели гамма-фона на территории Омской области оставались стабильными в течение последнего ряда лет [1].

Для исследования уровня гамма-фона в жилых зданиях различных районов г. Омска, были измерены мощности эквивалентных доз излучения в помещениях и на открытой местности.

Исследование проводилось с помощью детектора-индикатора радиоактивности КВАРТЕКС РД 8901 (QUARTEX RD 8901), предназначенного для самостоятельной оперативной оценки загрязненности источниками гамма-квантов и бета-частиц твердых и жидких продуктов питания, предметов быта, строительных материалов и окружающей среды. Датчиком в данном детекторе служит газоразрядный счетчик Гейгера-Мюллера, типа СБМ-20-1. Диапазон измерений детектора – 0-999 мкР/ч. Диапазон энергий – 0,1-1,25 МэВ.

Контролируемой величиной в зданиях и сооружениях является мощность эквивалентной дозы Н (мкЗв/ч) внешнего гамма-излучения.

Допускается измерять и представлять результаты в единицах мощности экспозиционной дозы гамма-излучения Х (мкР/ч), связанной с Н (мкЗв/ч) приближенным соотношением [2]:

$$H=0,009 \cdot X$$

Динамика гамма-фона за 2005–2009 гг.

Годы	Значения гамма-фона (мкЗв/ч)		
	максимальные	минимальные	средние
2005	0,15	0,08	0,11
2006	0,15	0,08	0,11
2007	0,14	0,08	0,11
2008	0,14	0,08	0,10
2009	0,16	0,09	0,12

Таблица 1

Уровень мощности дозы излучения в жилых помещениях г. Омска

Район	X0,	X, мкР/ч	H0, мкЗв/ч	H, мкЗв/ч	ΔH, мкЗв/ч
-------	-----	----------	------------	-----------	------------

Таблица 2

Согласно НРБ-99/2009 (пп. 5.3.2 и 5.3.3) значение мощности эквивалентной дозы внешнего гамма-излучения в проектируемых новых зданиях жилищного и общественного назначения не должно превышать среднее значение мощности дозы на открытой местности (в районе расположения здания) более чем на 0.2 мкЗв/ч [3].

Результаты исследований уровня гамма-фона в различных районах г. Омска представлены в таблице 2.

В среднем по городу мощность эквивалентной дозы излучения на открытой местности составляет 0,12 мкЗв/ч, в жилых помещениях – 0,15 мкЗв/ч.

Таким образом, разница мощностей дозы излучения в жилых помещениях и на открытой местности в г. Омске не превышает 0,2 мкЗв/ч, что удовлетворяет нормам радиационной безопасности.

При мощности дозы облучения, равной 0,15 мкЗв/ч, доза излучения, полученная человеком за год, составит 1314 мкЗв.

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области, государственный доклад «О санитарно-эпидемиологической обстановке в Омской области в 2009 году».

2. Методические указания МУ 2.6.1.715–98 Проведение радиационно-гигиенического обследования жилых и общественных зданий. С-Пб., 1998.

3. Нормы радиационной безопасности НРБ–99/2009 Санитарные правила и нормативы СанПиН 2.6.1.2523–09.

**Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности
туристских и гостиничных услуг**

	мкР/ч				
Кировский	15	22	0,135	0,198	0,063
Советский	12	16	0,108	0,144	0,036
	13	16	0,117	0,144	0,027
Ленинский	13	17	0,117	0,153	0,036
	12	12	0,108	0,108	0
Центральный	13	18	0,117	0,162	0,045

Примечания:

X0, X – мощности экспозиционных доз излучения на открытом воздухе и в помещении соответственно;

H0, H – мощности эквивалентных доз излучения на открытом воздухе и в помещении соответственно;

$\Delta H = H0 - H$.

УДК 640.41 : 331.614.8

**СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ
БЕЗОПАСНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

Е. Ю. ТЮМЕНЦЕВА

Омский государственный институт сервиса

В Законе РФ «О безопасности» понятие «безопасность» трактуется как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз.

Гостиничное предприятие в соответствии со статьей 925 ГК РФ отвечает за сохранность вещей потребителя, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя при оказании ему услуг. Гостиничное предприятие обязано компенсировать вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя [1].

В гостиницах должна быть выстроена концепция безопасности. Главной задачей разработки концепции безопасности на предприятиях гостиничного сервиса является реализация условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. Основная цель концепции безопасности:

– повышение пожарной и аварийной безопасности гостиниц;

– защита гостей, персонала и имущества от криминальных посягательств;

– совершенствование технологии обслуживания.

Этого можно достичь путем осуществления комплекса взаимосвязанных мер по обеспечению безопасности, отвечающего современным международным стандартам, включая оснащение гостиничных зданий новейшими техническими средствами, проведение тактико-организационных мероприятий. Поэтому в каждой гостинице должен быть план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, разработанный в соответствии с действующими законами и правилами. Выполнение плана должно систематически контролироваться со стороны администрации гостиницы.

Система обеспечения безопасности создается путем применения организационных, административных и технических методов защиты и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию.

К организационным методам защиты относится организация соответствующих служб, разработка документов и инструкций, регламентирующих действия сотрудников и проживающих в экстремальных ситуациях. Важна организация взаимодействий со специальными службами города.

Административные методы включают строгий контроль соблюдения правил проживания и своевременное проведение инструктажей с персоналом по охране труда и пожарной безопасности.

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг

Технические методы подразумевают правильный выбор наиболее эффективных технических средств защиты и поддержание их в работоспособном состоянии [3].

Специалисты, занимающиеся обеспечением безопасности гостиничных и санаторно-курортных комплексов, разработали на основании статистических данных и опыта эксплуатации гостиничных комплексов классификацию потенциальных угроз и видов проявления этих угроз:

- пожар, причиной которого может быть неисправность электрооборудования, небрежность гостей, несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом, умышленный поджог;
- взрыв, вызванный проносом и установкой взрывчатки в криминальных целях, или взрыв газа при его утечке;
- несанкционированный проход посторонних лиц в номера при отсутствии гостей с целью кражи документов, ценностей, установки взрывных устройств или подслушивающей аппаратуры;
- несанкционированный проход в номера обслуживающего персонала с теми же криминальными целями, обусловленный криминальными мотивами или шантажом преступников;
- нападение на гостя в номере, лифте или в другом месте гостиницы;
- нападение на кассу в рабочее время или попытка ее вскрытия в нерабочее время;
- нападение на администрацию гостиницы с целью шантажа, требования открыть кассу или нейтрализовать систему безопасности;
- террористический акт со взятием заложников клиентов гостиницы или попытка подрыва или поджога;
- вооруженное нападение на номера, арендуемые у гостиниц коммерческими фирмами под офисы [4].

Традиционный метод усиления безопасности путем увеличения численности сотрудников не дает желаемого результата как из-за экономических соображений, так и малой эффективности такого подхода. Человек службы безопасности подвержен утомляе-

мости, невнимательности, не исключен сговор с преступниками, шантаж, запугивание и т.д.

Решение вопроса безопасности – использование системного, комплексного подхода, сочетающего в себе методы организационного, технического и физического характера в их правильном сочетании и разумном определении доли каждой составляющей.

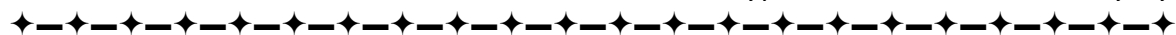
Главными системами комплекса технических средств безопасности являются:

- система пожарной безопасности (пожарная сигнализация, система визуально-звукового оповещения, система пожаротушения, система управления системой вентиляции и дымоудаления, система автоматической разблокировки дверей),
- охранной сигнализации,
- управления доступом,
- телевизионного наблюдения,
- технической укреплённости,
- защиты информации,
- гарантированного электропитания,
- оперативной связи,
- управления экстренной эвакуацией.

Следует отметить, что устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должен быть адекватен возможной угрозе, то есть средства и системы должны быть разумно достаточны. Невозможно исключить любую возможность нанесения ущерба, прежде всего по экономическим соображениям. Средства обеспечения безопасности дорогие по стоимости, поэтому их выбор должен определяться разумным анализом возможных рисков и ущерба.

Используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы как обслуживающему персоналу, так и гостям. Излишняя секретность, жесткий режим, постоянная демонстрация вооруженной охраны и подозрительности может отпугнуть часть клиентов и лишить отель имиджа. Система должна быть сбалансированной, то есть средства защиты должны распределяться по возможности равномерно в соответствии со значимостью защищаемых зон. Все применяемые меры и средства не должны создавать до-

Секция 5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг



полнительной опасности здоровью и жизни гостей и сотрудников гостиницы. Это касается в первую очередь обеспечения экстренной эвакуации в чрезвычайной обстановке.

Пожарная безопасность гостиницы должна обеспечиваться системами предотвращения пожара и противопожарной защиты, в том числе организационно-техническими мероприятиями. Гостиницы должны соответствовать требованиям пожарной безопасности по ППБ 01 и иметь сертификат пожарной безопасности.

Системы пожарной безопасности должны выполнять одну из следующих задач:

- исключать возникновение пожара;
- обеспечивать пожарную безопасность людей;
- обеспечивать пожарную безопасность материальных ценностей.

Гостиницы должны иметь системы пожарной безопасности, направленные также на предотвращения вторичных проявлений пожара на требуемом уровне, к которым относят: 1) осколки, части разрушившихся аппаратов, агрегатов, установок, конструкций; 2) опасные факторы взрыва, происшедшего вследствие пожара; 3) токсичные вещества и материалы, вышедшие из разрушенных аппаратов и установок; 4) электрический ток; 5) огнетушащие вещества.

Поэтому всё санитарно-техническое, технологическое и другое оборудование, приборы, мебель и инвентарь должны соответ-

ствовать требованиям нормативных документов и эксплуатироваться с соблюдением этих требований.

Россия имеет огромный потенциал для широкого развития гостеприимства, реализация которого требует повышения уровня гостиничного обслуживания и доведения его до мировых стандартов. Важнейшей составной частью гостиничного сервиса является организация системы безопасности, что особенно важно в современных условиях роста числа диверсий, актов терроризма и общего осложнения криминальной обстановки. Решение этой проблемы требует разработки новой идеологии безопасности создания современной концепции с учетом последних достижений гостиничного сервиса и индустрии безопасности.

1. ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», утверждён Постановлением Госстандарта России № 286 от 09.07.98 г.

2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 г. № 490

3. Кокоулина Н. С. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие. Часть II. – Омск : ОГИС, 2004. – 107 с.

4. Иванов И. В., Панюков Д.В. Концепция обеспечения безопасности современной гостиницы. <http://guest-marketing.com/gostinicy>