

В. В. Храбовченко

Экологический ТУРИЗМ



В. В. Храбовченко

Экологический ТУРИЗМ



62/32

МОСКВА
"ФИНАНСЫ И СТАТИСТИКА"
2004

75.81
X 880

УДК [338.484.6:502.2] (075.8)

ББК 65.433я73

X88

Рекомендовано

Ученым советом географического факультета
Кубанского государственного университета

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Гужин Г. С. — доктор географических наук, профессор;
Кадошников Н. Г. — кандидат в мастера спорта по альпинизму,
инструктор III категории, профессиональный горный гид

Храбовченко В. В.

X88 Экологический туризм: Учеб.-метод. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2004. — 208 с.: ил.

ISBN 5-279-02528-3

Проблеме экологического туризма посвящена данная книга, в которой анализируется зарубежный опыт развития экотуризма (в Китае, Индии, Пакистане, Австралии и др.), выделены принципы развития данного вида туризма, даны рекомендации по эффективному вовлечению особо охраняемых природных территорий России (заповедников, заказников, национальных парков) в экотуристическую деятельность.

Для студентов, аспирантов, преподавателей вузов туристской направленности, менеджеров турагентских и туроператорских фирм, широкого круга читателей, интересующихся вопросами туризма и путешествий.

X $\frac{4205000000 - 036}{010(01) - 2004}$ 83 - 2003

УДК [338.484.6:502.2] (075.8)
ББК 65.433я73

ISBN 5-279-02528-3

© В. В. Храбовченко, 2003

SamISI
Inv № 437846

Предисловие

Сегодня экологический туризм (далее — экотуризм) играет значительную роль в мировой индустрии туризма и гостеприимства. По прогнозам экспертов Всемирной туристской организации (ВТО), в XXI веке темпы его роста будут по-прежнему высоки, а приносимые доходы внесут значительный вклад в развитие экономик многих стран мира, особенно развивающихся. Это позволит стимулировать социально-экономический рост в отсталых регионах, прежде всего горных. Не случайно 2002 г. провозглашен ООН годом экологического туризма и годом гор.

Большие надежды возлагаются на экотуризм в реализации концепции устойчивого развития туризма и путешествий. Рациональное использование природных и культурно-исторических туристских ресурсов позволит избежать многих негативных последствий массового туризма.

Вместе с тем проблемы развития экотуризма в целом и в отдельных регионах пока еще мало исследованы. Наблюдаются большие разночтения и разногласия в терминологии и практике организации экотуристской деятельности. Особенно это характерно для Российской Федерации, где значительные природные и культурно-исторические туристские ресурсы часто используются нерационально. Поэтому автор старался рассмотреть и проанализировать наиболее распространенные подходы и взгляды на экотуризм.

В книге анализируется зарубежный опыт развития экотуризма в различных горных регионах мира. Особое внимание уделено концепции «туризм бедным» — PPT (poor poor tourism) — применительно к депрессивным горным регионам развивающихся стран.

Достоверность изложенного материала обеспечивается продолжительным сроком его сбора, личным опытом работы автора в международном приключенческом и экологическом туризме. В качестве источников информации по практике развития экотуризма за рубежом использовались публикации Международного института окружающей среды и развития, Канадской туристской комиссии, Национального туристского офиса Австралии, Международного общества экотуризма.

Настоящая работа имеет целью внести вклад в становление приключенческого и экологического туризма в регионах России (Западный Кавказ).

глава 1

Введение в экотуризм

1.1. Предпосылки зарождения и история развития экотуризма. Концепция устойчивого развития современного туризма

Среди основных предпосылок зарождения экотуризма ведущую роль занимает усиливающаяся из-за массовости туризма антропогенная нагрузка на природные и культурно-исторические туристские ресурсы. Эта нагрузка возрастает прямо пропорционально темпам роста туристских посещений. Учитывая прогнозируемые Всемирной туристской организацией (ВТО) показатели развития туризма в XXI веке, становится очевидным нарастание противоречий в вопросе удовлетворения туристского спроса и рационального использования туристских ресурсов.

Негативные аспекты влияния массового туризма на окружающую среду и туристские ресурсы были отмечены еще в 70-х годах в зарубежных и отечественных исследованиях. Сегодня антропогенный прессинг и его тормозящее развитие влияния наблюдается практически во всех секторах туристской индустрии и видах туризма, в подавляющем большинстве туристских районов. Например, уже в 1973–1983 гг. в Польше по этой причине протяженность туристских водных маршрутов по рекам и озерам сократилась на 40%, а морских — на 70%. Площадь поврежденных лесов возросла на 60%. С 1976 г. в США в каньоне Балингер в результате движения автотранспорта, обслуживающего туристов, средний темп смыва почвы и грунта в 86 раз превышал предельно допустимый.

По мере роста глобализации мирового хозяйства росли и негативные изменения в географической оболочке Земли, в частности:

- климатические изменения;
- деградация почв и земель;
- разрушение экосистем и уменьшение биоразнообразия;
- увеличение загрязнения воды, почвы и воздуха;
- природные бедствия, вызванные деятельностью человека;
- неконтролируемый прирост населения и усиление неравенства в социально-экономическом развитии;
- продовольственная безопасность и нарастание угроз здоровью населения;
- ограниченность запасов энергии и других видов природных ресурсов.

Учитывая глобальный характер этих проблем, решить их на региональном или национальном уровне невозможно.

Немецкий Совет консультантов по глобальным изменениям выделил следующие типичные модели проблем, повторяющиеся во многих регионах мира. По аналогии с болезнями, они были названы синдромами:

1) синдромы утилизации. Например, чрезмерная обработка маргинальных земель (Сахельский синдром), или рекреационное развитие и разрушение природы (синдром массового туризма);

2) синдромы развития. Например, экологическое разрушение ландшафтов вследствие реализации неадекватных программ развития («Аральский синдром»), или игнорирование экологических стандартов при быстром экономическом развитии («синдром Азиатских тигров»);

3) синдромы отходов. Например, деградация окружающей среды при контролируемом и неконтролируемом захоронении отходов (синдром дампинга).

По мере актуализации проблем возрастало и количество публикаций, конференций и совещаний, посвященных рациональному использованию природных и культурно-исторических туристских ресурсов. Только в 1999 г. за рубежом было опубликовано более 400 работ на эту тему. Итогом напряженного поиска стала разработанная в 1996 г. ВТО, Всемирным советом по путешествиям и туризму (WTTC), организацией «Зеленый мир» концепция устойчивого развития туризма в XXI веке: «Agenda 21 for travel and tourism industry». Она была адресована национальным администрациям по туризму, туристским, торговым организациям, а также потребителям туристских услуг. Концепция базируется на «Повестке дня 21 для индустрии туризма и путешествий» —

всесторонней программе действий, принятой 182 правительствами на Конференции ООН по окружающей среде и развитию (UNCED) 14 июня 1992 г.

Под устойчивым развитием понимается процесс, происходящий без нанесения ущерба туристским ресурсам. Это достигается таким управлением ресурсами, при котором они могут возобновляться с той же скоростью, с какой используются, либо переходом с медленно возобновляемых ресурсов на быстро возобновляемые.

«Повестка дня 21» содержит следующие положения:

- констатируется, что индустрия путешествий и туризма заинтересована в защите естественных и культурных ресурсов, которые являются ядром туристского бизнеса;

- подчеркивается важность координации совместных усилий правительств, индустрии и неправительственных организаций для создания стратегии долгосрочного развития;

- перечисляются области приоритетных действий с определенными целями и шагами для их достижения.

- указывается на важность партнерства между правительством, промышленностью и неправительственными организациями, анализируется стратегическая и экономическая важность путешествий и туризма, демонстрируются огромные выгоды от создания жизнеспособной туристской индустрии.

Документ призывает использовать в развитии туризма следующие принципы:

- путешествия и туризм должны помочь людям в достижении гармонии с природой;

- путешествия и туризм должны внести свой вклад в сохранение, защиту и восстановление экосистем;

- путешествия и туризм должны основываться на жизнеспособных моделях производства и потребления;

- политика протекционизма в торговле путешествиями и туристскими услугами должна быть частично или полностью изменена;

- защита окружающей среды должна составлять неотъемлемую часть процесса развития туризма;

- проблемы развития туризма должны решаться с участием заинтересованных граждан (местных жителей), с планированием решений, принимаемых на местном уровне;

• государства должны предупреждать друг друга относительно естественных бедствий, которые могут затрагивать непосредственно туристов или туристские сферы;

• путешествия и туризм должны способствовать созданию рабочих мест для женщин и местных жителей;

• развитие туризма должно обеспечивать и поддерживать культуру и интересы местных народов;

• должна базироваться на международном праве в сфере защиты окружающей среды индустрия туризма и путешествий.

Были очерчены 9 областей приоритетных направлений работы национальных администраций по туризму:

1. Оценка вместимости существующей туристской инфраструктуры в целях обеспечения жизнеспособного туризма.

2. Оценка экономических, социальных, культурных и природных составляющих развития турорганизаций.

3. Обучение, образование и общественное понимание процессов устойчивого развития.

4. Планирование жизнеспособного развития туризма.

5. Обмен информацией, опытом и технологиями жизнеспособного туризма между развитыми и развивающимися странами.

6. Обеспечение участия в процессе развития всех секторов общества.

7. Разработка турпродуктов с соблюдением принципов устойчивого развития в их основе, как неотъемлемой части процесса развития туризма.

8. Измерение прогресса достижения жизнеспособного развития на местном уровне.

9. Партнерство во имя жизнеспособного развития.

В свою очередь для туристских компаний были сформулированы 10 задач:

1) минимизация, повторное использование и рециркуляция процесса использования природных туристских ресурсов;

2) сохранение и управление используемой энергией;

3) управление ресурсами пресной воды;

4) управление сточными водами;

5) управление опасными веществами;

6) управление транспортом и транспортировкой;

7) планирование и управление использования земли;

8) вовлечение работников, клиентов, местных жителей в решение проблем окружающей среды;

- 9) разработка проектов устойчивого развития;
- 10) партнерство во имя жизнеспособного развития.

Документ, обращенный к правительствам, промышленности, неправительственным организациям и средствам массовой информации, был широко распространен. После принятия указанного документа началась рассчитанная на 5 лет программа продвижения выполнения его резолюций в регионах мира. Первые два совещания, проведенные в Лондоне (февраль 1997 г.) и Джакарте (ноябрь 1997 г.), позволили сделать следующие заключения:

- индустрия туризма имеет реальный потенциал, чтобы внести вклад в жизнеспособное развитие с эффективным управлением и разумным регулированием. «Повестка дня 21» должна быть широко распространена как основной документ развития отрасли, и выполнение всеми сторонами его положений должно поощряться;
- требуется близкое сотрудничество между потребителями, общественностью, частными секторами и туристскими организациями отрасли;
- необходимо иметь большое количество систем измерения прогресса продвижения к целям устойчивого развития;
- следует управлять процессом расширения туристской инфраструктуры по отношению к целям устойчивого туризма;
- экологические налоги должны быть справедливыми и не дискриминационными, а полученные средства ассигнованы индустрии туризма для программ по охране окружающей среде;
- международные, национальные и местные органы финансирования должны включить жизнеспособное развитие как часть критериев для отбора получателей экономической поддержки;
- современные исследования устойчивого развития должны незамедлительно внедряться в туроператорскую деятельность;
- образование в сфере охраны окружающей среды должно быть усилено, особенно в учебных заведениях, готовящих персонал для гостиниц и туристских фирм;
- реклама играет важную роль для побуждения потребителей и вынуждает индустрию, таким образом, работать по новым принципам. Это необходимо реализовывать посредством: показа видеофильмов в самолетах и аэропортах, публикаций статей в журналах для чтения в путешествии, объявлений, полезных советов на билетах, дорожных аксессуарах и брошюрах, содержащих информацию для отдыхающих;

• дальнейшие семинары должны проводиться в различных регионах мира, чтобы исследовать применение принципов «Повестки дня 21» к определенным условиям, гарантировать при этом их всестороннее выполнение.

Принципы устойчивого развития туризма нашли отражение и в Глобальном этическом кодексе туризма, работа над которым была начата экспертами ВТО еще в 1997 г. В преамбуле к документу говорится, что «торжественно принимая его, представители мировой туристской индустрии, делегаты государств, территорий, предприятий, учреждений и организаций — членов ВТО, имеют своей целью содействие развитию ответственного, устойчивого и общедоступного туризма в рамках реализации права на отдых и путешествия при уважении общественного выбора всех народов и выражают желание способствовать установлению справедливого, ответственного и устойчивого мирового туристского порядка, который будет приносить выгоды всем секторам общества в условиях открытой и соревновательной мировой рыночной экономики».

Проблемы устойчивого развития особенно актуальны для уникальных природных объектов и явлений, природных резерватов, вовлеченных в туризм. Зачастую жители прилегающих к таким объектам территорий существуют только за счет поступлений от туристов. Особенно это характерно для горных территорий. Не случайно 2002 г. по решению Генеральной Ассамблеи ООН был объявлен Международным годом гор и Международным годом экотуризма. Это открывает большие возможности для кооперации и объединения усилий всех заинтересованных сторон в достижении максимально возможных результатов при проведении двух этих мероприятий.

В 2002 г. ООН отметила и 10-ю годовщину Конференции по окружающей среде и развитию в Рио-де-Жанейро, где была принята «Повестка дня 21» с последующим внесением коррективов для дальнейшего выполнения и развития программы.

Вместе с тем концепция устойчивого развития была скептически воспринята многими экспертами по туризму. В значительной степени этому способствовало неудачное словосочетание — «устойчивое (статичное, неподвижное) развитие (движение, динамика)». Вероятно, правильнее было бы говорить о «жизнеспособном развитии».

Кроме того, на региональном уровне не следует понимать слово «развитие» как стремление к достижению западных стандартов жизни. Направление социально-экономического движения местных сообществ определяется самими жителями, а не сторонними людьми, наделенными властью. В этом отношении необходимо больше учитывать традиции, а не рекламные посулы. Как сказал американский эксперт по экотуризму Рон Мадер: «Развитие — это не подражание Западу. Это не только финансово-промышленные комплексы, химические удобрения и гигантские водо-энергетические плотины. Не нужно продавать душу за потребительские товары и схемы быстрого обогащения. Развитие — это пробуждение, осознание своего внутреннего богатства и истинного потенциала личности и общества».

1.2. Возможности управления воздействием туризма на природные туристские ресурсы и выгоды от экотуризма

Как известно, значительная часть современных видов туризма ориентирована на использование преимущественно природных туристских ресурсов. За рубежом они были объединены под названием «*nature based tourism*» (природный туризм). В их числе и экотуризм. Мировой опыт свидетельствует, что экотуризм действительно реальный инструмент реализации идеи устойчивого развития. Но вместе с тем если он находится в руках алчных и неразумных людей, то легко может принести гораздо больше вреда, чем массовый туризм, так как в основном затрагивает легко разрушаемые природные комплексы, а также открывает «толпам» потребителей ранее неизвестные районы.

Воздействие туризма на природные комплексы (табл. 1.1) бывает прямое и косвенное, размер и ход которого трудно определить.

Прямое воздействие включает:

1) истребление представителей флоры и фауны в процессе охоты, рыболовства, уничтожение естественных условий обитания путем включения территорий в хозяйственную деятельность и т.д.;

2) вмешательство в естественные процессы жизнедеятельности растений и животных путем их кормления, разведения в искусственно созданных условиях, наблюдения за ними, шумовым воздействием, разрушением гнезд, нор и т.д.;

3) привнесение и распространение инфекций, заболеваний через продукты жизнедеятельности человека (экскременты, органические пищевые отходы), хозяйственную деятельность (вырубка лесов, нарушения в почве и т.д.).

Таблица 1.1

Примеры влияния туризма на компоненты природной среды

Компонент	Последствия влияния туризма	Причина
Почва	Потеря плодородных слоев Уменьшение рыхлости Изменение влажности, температуры микрофлоры	Вытаптывание, уплотнение снежного покрова и сход «мокрых» лавин
Растительность	Изменение видового состава, распределения по ярусам пространственной структуры индивидуальных характеристик растений	Вытаптывание, сбор растений и их частей (корни, плоды, цветки и т.д.) для различных целей, лесные пожары и т.д.
Водная система	Изменение характеристик береговой линии, характеристик дна Увеличение количества отложений и мутности Изменение органического, химического состава	Вытаптывание, вырубка лесов, строительство плотин и водохранилищ и т.д.

К косвенному влиянию относятся:

1) изменение естественной среды обитания;
2) глобальное антропогенное воздействие на компоненты географической среды (загрязнение почвы и поверхностных вод, вырубка лесов и развитие эрозии, глобальные изменения климата, загрязнение атмосферы и т.д.);

3) искусственное разведение животных, создание человеком животных и растений с заданными свойствами (генетически из-

мененных, мутантов), воздействие которых на естественную природу и на самого человека еще не изучено.

Наиболее сильно страдают малые популяции редких животных и растений (эндемики, реликты) или медленно воспроизводящиеся виды.

Управлять процессом влияния туризма на природу также можно прямо или косвенно. Вариант прямого управления включает ограничение общего числа посетителей согласно предельно допустимой туристской нагрузке на природные комплексы, зонирование особо охраняемых природных территорий и территорий природных объектов туристского показа, использование специальных технологий, минимизирующих загрязнение окружающей среды. Образно говоря, это силовая политика, основанная на принуждении (штрафы, предписания, тарифы, выписка пропусков и т.д.), демонстрации того, как нельзя поступать.

Косвенный вариант основывается на изменении поведения туристов путем повышения уровня образования, воспитания уважительного, гуманного отношения к местным жителям, животным и растениям и является более гибким. Необходимо сочетать оба варианта воздействия на туристов, ибо каждый в отдельности не даст желаемого результата.

В то же самое время, при условии правильного понимания смысла и составляющих экотуризма, он способствует социально-экономическому развитию отсталых регионов через:

- 1) создание рабочих мест для местного населения как в туристской индустрии, так и в смежных отраслях;

- 2) развитие доходных отраслей местной экономики (гостиничное хозяйство, общественное питание, транспортный комплекс, производство сувениров, народные промыслы и т.д.);

- 3) стимулирование обмена валют;

- 4) развитие сельского хозяйства и пищевой промышленности посредством повышения спроса на выпускаемую продукцию и дополнительных инвестиций;

- 5) улучшение работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства и транспорта;

- 6) инвестирование рационального использования туристских ресурсов (туристских достопримечательностей), в том числе особо охраняемых природных территорий;

- 7) переход к интенсивному сельскому хозяйству, так как возникает необходимость сохранения больших участков земли в естественном состоянии;

- 8) развитие глобальных коммуникаций;
- 9) стимулирование охраны местного культурного и природного наследия из-за постоянного внимания к нему туристской общественности;
- 10) развитие рекреационного комплекса и, как следствие, повышение его доступности для отдыха местных жителей.

1.3. Определение экотуризма

Как отмечает большое количество исследователей, понятие «экотуризм» долгое время имело довольно размытые границы. Причиной тому — первоначальное использование слова маркетологами для привлечения туристов, ориентированных на природу, ее защиту и активный отдых (outdoor). На самом деле таких туроператоров мало заботила охрана окружающей среды. Поэтому идеи экотуризма еще долгое время вызывали и вызывают скептическое отношение теоретиков туризма. Например, Б. Виллер, побывав в «экотуре» на Кубе, заметил, что в течение часа, пока туристы обедали в ресторане, водитель их автобуса не глушил двигатель, чтобы в салоне работал кондиционер. Сидевшие неподалеку местные жители вряд ли испытывали восторг от такой заботы о комфорте туристов.

По словам П. Шэклфорда, представителя ВТО в Европе, термин «экотуризм» используется в индустрии туризма уже более 10 лет. Имеют место также утверждения, что впервые термин был использован Миллером в 1978 г. как обозначение одного из вариантов устойчивого развития туризма.

Однако в одних случаях имеются в виду путешествия, принимаемые в нетронутые цивилизацией уголки природы: экотуризм — «путешествия к относительно неискаженным или незагрязненным областям с уникальными природными объектами для восхищения и наслаждения пейзажем, дикорастущими растениями и дикими животными, а также любыми культурными проявлениями в этих областях». В других случаях — это усилия по поддержанию экологического равновесия в природе: экотуризм — «природный туризм, который включает изучение природной и культурной окружающей среды и служит для улучшения обстановки в этой среде».

Наблюдаются и географические отличия в определениях, которые связаны с различиями во взглядах на экотуризм. Эксперты из развитых стран — поставщиков экотуристов, видят экотуризм глазами потребителей (гостей), вернее, согласуясь с их желаниями и рекреационными потребностями. Туроператоров и исследователей принимающей стороны (хозяев) волнует прибыль и вклад туризма в социально-экономическое развитие данной страны.

В России термин «экологический туризм» появился в середине 80-х годов в Бюро международного молодежного туризма (БММТ) «Спутник» Иркутского обкома ВЛКСМ, когда его специалистами были разработаны и внедрены такие маршруты, как «Экотур по Кругобайкальской железной дороге», «Экотур по долине реки Голоустной», и др. Эти маршруты впервые в стране были официально названы «маршрутами экологического туризма» и именно под таким названием вошли в каталоги БММТ «Спутник» ЦК ВЛКСМ. Тогда под словосочетанием «экологический туризм» подразумевались маршруты, оборудованные таким образом, чтобы присутствие туристов минимально отражалось на природной среде, а сами они не только отдыхали, но и знакомились с экологическими проблемами Байкала, более того, по возможности участвовали в их решении. Понятие «экотуризм» в те времена воспринималось скорее как моральная категория, нежели экономическая, поскольку в организации своих маршрутов БММТ «Спутник» тесно взаимодействовал с зарождавшимся байкальским экологическим движением, боевой студенческой дружиной им. Улдиса Кнакиса факультета охотоведения Иркутского сельскохозяйственного института.

Не трудно догадаться, что само понятие «экотуризм» — сокращенный вариант словосочетания от «экологический туризм», использование которого не совсем верно с точки зрения экологии как науки.

Одна из самых первых и удачных, на наш взгляд, отечественных трактовок экотуризма, предложенная Г. С. Гужиным, М. Ю. Беликовым и Е. В. Клименок в 1997 г., такая: «В основе экотуризма лежит забота об окружающей среде. На первый план выходит организация поездок с ограниченным числом участников в природные зоны с возможным посещением мест, представляющих культурный интерес с целью реализации различных проектов охраны и рационального использования природных ресурсов».

Данное определение имеет много общего с определением Международной организации экотуризма (TIES): экотуризм — «ответственное путешествие в природные зоны, области, сохраняющее окружающую среду и поддерживающее благосостояние местных жителей».

Для более глубокого понимания этого вида путешествий приведем 10 заповедей экотуриста, сформулированных TIES:

- 1) помнить об уязвимости Земли;
- 2) оставлять только следы, уносить только фотографии;
- 3) познавать мир, в который попал: культуру народов, географию;
- 4) уважать местных жителей;
- 5) не покупать изделия производителей, подвергающих опасности окружающую среду;
- 6) всегда следовать только протоптанными тропами;
- 7) поддерживать программы по защите окружающей среды;
- 8) где возможно, использовать методы сохранения окружающей среды;
- 9) поддерживать (патронировать) организации, содействующие защите природы;
- 10) путешествовать с фирмами, поддерживающими принципы экотуризма.

Созвучно заповедям экотуриста составлена памятка для пассажиров авиакомпании «British Airways», следующих на отдых (British Airways Worldwide):

- никогда не покупайте изделия из слоновой кости или аналогичные предметы, изготовленные из редких животных;
- старайтесь активнее потреблять услуги и продукцию местного производства. Таким образом Вы приносите прибыль местному населению и вносите вклад в развитие местной экономики;
- не беспокойте животных и не повреждайте растения. Всегда забирайте с собой Ваш мусор — бутылки, банки, пластик, так как они могут стать причиной гибели диких животных;
- будьте особенно осторожными с коралловыми рифами. Помните! Кораллы — это живые организмы, которые легко повредить при прикосновении;
- многие страны работают над проблемой защиты окружающей среды. Вы можете поддержать их в этом, посещая памятники, музеи, национальные парки;

- не молчите, если Вы столкнулись с проблемой охраны окружающей среды, выскажите свое отношение к ней;
- старайтесь не беспокоить обитателей живой природы, не нарушать их естественный образ жизни или среду обитания;
- в заповедниках и национальных парках передвигайтесь только по дорогам и трассам, чтобы не повредить растительность. Будьте внимательны во время курения — непотушенная сигарета может стать причиной пожара.

Наташа К. Вард подразделяет существующие определения экотуризма на пассивные и активные. К числу первых она относит определение М. Майя: «Экотуризм координирует, помогает и стимулирует использование культурных и природных туристских ресурсов, признавая важность сохранения местного культурного наследия и природных ресурсов области (региона) для местного населения и будущих туристов». Примером «активного определения» может служить мнение Международного общества выживания: «Экотуризм поощряет главенство интересов местных жителей в туристском освоении территории, защищает местную флору и фауну и обеспечивает местных жителей экономическими стимулами сохранять окружающую среду».

Выделяется целый спектр признаков экотуризма:

- любое путешествие, в течение которого путешественник изучает окружающую среду;
- путешествие, в котором природа является главной ценностью;
- доходы от экотуризма направляются на финансовую поддержку защиты окружающей среды;
- экотуристы лично участвуют в действиях, которые сохраняют или восстанавливают ресурсы дикой природы;
- экотур — это путешествие, в котором все действия являются «экологически мягкими».

Необходимо отметить, что помимо всего прочего рассмотренные выше различия не позволяют получать точные статистические данные развития экотуризма. Поэтому эксперты ВТО в подсчете прибытий и поступлений от видов туризма используют понятие «туризм, ориентированный на природные туристские ресурсы», или «природный туризм» (nature based tourism), куда относят и экотуризм. Любопытно, что понятийная неразбериха вынудила некоторые турфирмы отказаться от использования термина, так как он понимается различными группами потребителей по-разному.



Положение усугубляется использованием других терминов, схожих, казалось бы, по смыслу с экотуризмом: «природный туризм», «мягкий туризм», «зеленый туризм», «ответственный туризм», агротуризм и т.д. В связи с этим президент Общества экотуризма Д. Вестерн заявил: «Никогда не будет твердого различия между туризмом и экотуризмом. Экотуризм должен определить себя как авангардный лагерь, отрасль, которая привносит все лучшее на туристский рынок и являются образцом для подражания во всем мире».

Маркус Эндикотт предложил разграничить указанные понятия следующим образом: «Строго говоря, экотуризм — это путешествия с низким антропогенным воздействием на окружающую среду или туры к природе. Сейчас же можно говорить об относительно истинном экотуризме или ложном экотуризме. Что касается устойчивого туризма, то устойчивость как термин появилась после конференции ООН в Рио-де-Жанейро, хотя, конечно же, как идея она возникла раньше. По моему мнению, идея устойчивости напоминает родную американскую концепцию планирования и прогнозирования результатов на семь поколений вперед, как будто мы уже там. Я вижу устойчивый туризм как широкое поле, соединяющее культуру, окружающую среду ... и в конце концов финансовую ответственность индустрии туризма в целом. Поэтому устойчивый туризм должен включать истинный экотуризм и приключенческий туризм. Как бизнес, или индустрия, туризм теперь подпадает под рубрику ответственных методов ведения бизнеса — отсюда и «ответственный туризм». Первоначально идея ответственного туризма использовалась социальными активистами и христианскими миссионерами, говорившими о социальной и культурной ответственности туризма. В это понятие не включалось рассмотрение окружающей среды (природы). Я же предпочитаю использовать термин «социальный», когда дело касается путешествия в пределах собственной культуры туриста, и «культурный» — для путешествий вне собственной культуры... Термин «зеленый туризм» имеет скорее политическое происхождение и связан с деятельностью зеленых партий, политиков и общественных движений».

С последним толкованием трудно согласиться, так как в большинстве случаев под зеленым туризмом понимается сельский туризм (агротуризм). Например, испанский эксперт Монтанер Х. Монтехано трактует зеленый туризм как «деятельность, которая проходит в контакте с природой, жизнью в лагерях или поселках.

Эта деятельность сопряжена с сельскохозяйственными работами, знакомством с жизнью небольших поселков, пешими экскурсиями, изучением флоры и фауны, занятиями речным спортом и другое». Например, в Италии выделяют три направления агротуризма: «природа и здоровье», «традиционная гастрономия» и «спорт». С экотуризмом наиболее связано первое направление, относящееся к сельским поселениям на территории курортных местностей, заповедников и национальных парков.

Консультативный совет Канады по окружающей среде (Canadian Environmental Advisory Council) предложил свое определение экотуризма. Оно довольно конкретно суммирует современные взгляды и подходы к явлению, а также широко используется экотуристскими организациями. «Экотуризм — вид туризма, связанный с познанием природы и вносящий вклад в сохранение экосистем при уважении интересов местного населения».

Обобщая все рассмотренные варианты, можно выделить три основных компонента экотуризма:

1) «познание природы», т.е. путешествие предполагает наличие элементов изучения природы, получения туристами новых знаний, навыков;

2) «сохранение экосистем» подразумевает не только соответствующее поведение группы на маршруте, но и участие туристов, туроператоров в программах, мероприятиях по защите окружающей среды;

3) «уважение интересов местных жителей» — не только соблюдение местных законов и обычаев, но и вклад туризма в социально-экономическое развитие туристских дестинаций. Как говорится, искусство быть путешественником — искусство быть хорошим гостем. Об этом напоминает и логотип одной из английских молодежных конференций по туризму (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Логотип английской молодежной конференции по туризму

Как показывает опыт проведения природоохранных мероприятий в различных регионах мира, прежде всего горных, работу нужно вести «не с землей, а с людьми», т.е. необходимо стимулировать активность местных жителей в создании и управлении средой обитания, их домом и будущим их детей.

При отсутствии хотя бы одного из этих компонентов нечего и говорить об экотуризме.

В табл. 1.2 сгруппированы недостатки определений понятия «экотуризм».

Таблица 1.2

Недостатки некоторых определений экотуризма

Определение	Недостатки
Посещение национальных парков и других природных объектов с целью наблюдения и получения наслаждения от видов растений, животных, а также местной культуры	Не учитываются интересы местных жителей, не сохраняется экосистема
Познавательное путешествие, обогащающее знания о природе, помогающее сохранить экосистему, при этом оставляя нетронутыми обитателей природной среды	Проявление неуважения к интересам местных жителей
Ответственный туризм, сохраняющий естественные природные объекты и улучшающий благосостояние местного населения	Исключает познание туристами природы
Туризм, который включает путешествие в относительно нетронутые местности, с целью исследования и наслаждения пейзажем, дикими животными и растениями, а также памятниками культуры.	Не учитываются интересы местных жителей, не сохраняется экосистема
Туризм, который основан на сравнительно нетронутой природной среде, не является разрушающим, осуществляется в режиме адекватного менеджмента, способствует продолжительной защите и управлению охраняемыми территориями	Проявление неуважения к интересам местных жителей
Туризм, чувствительный к окружающей среде	Проявление неуважения к интересам местных жителей, не сохраняется экосистема
Путешествие с целью понимания культуры и истории природы, извлечения экономической выгоды, в то же время не затрагивающее экосистему	Проявление неуважения к интересам местных жителей

Все вышерассмотренные определения не отвечают на главный вопрос: почему именно сегодня теме экотуризма отдается приоритет? Проблема возникла еще 30 лет назад, и уже тогда говорили о необходимости рационального использования туристских ресурсов. В чем принципиальное отличие этого вида туризма от других? Ответив на этот вопрос, мы смогли бы понять, как и где развивать экотуризм, на кого возможно опереться, где встретить препятствия.

Как уже отмечалось выше, термин «экотуризм» был предложен маркетинговыми специалистами, а не учеными, аналитиками туризма, т.е. экотуризм появился в результате потребностей самих туристов, проявившихся в спросе на экотуры. Если ранее устойчивым развитием занимались туристские организации (турфирмы, администрации по туризму), формирующие туристское предложение, то экотуризм возник в результате появления новых групповых и общественных потребностей в изучении и охране природы, культурного наследия, т.е. в результате спроса. Таким образом экотуризм — новая, экономически более действенная форма побуждения туроператоров к реальному действию. Не случайно мнение Джеймса Пирсона, председателя Общества приключенческого туризма (The Adventure Travel Society): «Уклончивые термины вроде экологически ответственного туризма используют люди, на практике далекие от туризма. Они просто не представляют, что это такое — зарабатывать нелегкий хлеб обслуживанием туристских групп, платить гидам, водителям, сохранять прекрасные отношения с местными жителями, обеспечивать безопасность туристов «...» Бесспорно, экономика — приводной ремень экотуризма».

Следовательно, определение экотуризма, на наш взгляд, должно звучать следующим образом: «Экотуризм — вид туризма, основанный на туристском спросе, связанный с туристскими потребностями в познании природы и внесении вклада в сохранение экосистем при уважении интересов местного населения».

Исходя из этого мы видим, что движущая сила экотуризма — турбизнес. Большим заблуждением является представление о том, что ведущим фактором развития экотуризма выступают туристские ресурсы. На эту ошибку было указано в трудах отечественной школы рекреационной географии еще в 1975 г. Неверно мнение, что экотуризм должно развивать государство через наци-

ональные и региональные администрации по туризму, систему особо охраняемых природных территорий.

К сожалению, некоторые отечественные эксперты еще заблуждаются в вопросах экотуризма и адресуют свои проекты развития этого вида туризма региональным администрациям по туризму. Такие работы часто носят характер заимствований средств для финансирования проектов создания различных экотуристских организаций. В результате развитие экотуризма в регионах России часто переходит в исключительно теоретическую плоскость. Примером такой ситуации послужила встреча немецких и российских экспертов по экотуризму в рамках совместной конференции по развитию экотуризма на Байкале. Стремление отечественных теоретиков уйти от рассмотрения конкретных прикладных вопросов к дискуссии об экотуризме «вообще» не позволило сторонам найти общий язык.

С учетом приведенного выше определения очевидно, что именно туристы и турбизнес развивают экотуризм. Не случайно, Тереза Черфас, кенийский эксперт по экотуризму, говорит, что «экотуризм — это экономический туризм», основанный на спросе и предложении. Следовательно, развитие экотуризма возможно только с помощью экономических механизмов, а отнюдь не административных. Вот почему речь должна идти об инвестиционных проектах, адресованных туристским фирмам, бизнесменам, а не о просьбах выделить средства из бюджета. Иначе вместо развития сильной туристской индустрии, способной работать в рыночных условиях, мы будем продолжать плодить убыточные, сдерживающие развитие туристские предприятия, коих так много во всех регионах России.

Исходя из данного автором определения «экотуризма», легко объяснить географию и направленность экотуристских потоков. Ведь теперь обоснована их направленность из индустриальных, развитых стран (США, Германия, Япония, Великобритания) в развивающиеся (Непал, Индия, Пакистан). Разрабатывая эту идею, родиной экотуризма следует считать не туристские дестинации, районы, а место появления, формирования первой группы экотуристов.

Отсюда также понятно, почему экотуризм слабо развит в Российской Федерации как вид внутреннего туризма — у нас еще не сформировался спрос на данный вид туризма, очень мало экоту-

ристов. Не многие из отечественных туристов готовы потратить средства, время и силы на защиту окружающей среды. Следствием этого является слабое развитие туристского предложения, в результате чего немногочисленные виды внутреннего экотуризма часто относят к социальному туризму, т. е. поддерживаемому из государственных средств.

|| 1.4. Виды экотуризма

В настоящее время выделяют четыре вида экотуризма и экотуров.

1. Научный туризм. В ходе научных экотуров туристы участвуют в различного рода исследованиях природы, ведут полевые наблюдения. Например, широко известны экотуры, связанные с наблюдением за поведением птиц в Латинской Америке, подсчетом численности популяций китов в Тихом океане. Как правило, туристскими дестинациями в таких турах выступают особо охраняемые природные территории (ООПТ): заповедники, заказники, национальные парки, памятники природы. К научному туризму относятся и зарубежные научно-исследовательские экспедиции, а также полевые практики студентов, обучающихся на естественно-научных факультетах университетов и институтов.

2. Туры истории природы. Это путешествия, связанные с познанием окружающей природы и местной культуры. Как правило, такие туры представляют собой совокупность учебных, научно-популярных и тематических экскурсий, пролегающих по специально оборудованным экологическим тропам. Чаще всего они также организуются по территориям заповедников и национальных парков. Сюда же относятся походы школьников, в ходе которых преподавателем, гидом проводятся экскурсии и беседы о природе. Этот вид экотуризма особенно популярен в Германии, поэтому его еще называют «немецкой моделью развития экотуризма».

3. Приключенческий туризм. Данный вид объединяет все путешествия, связанные с активными способами передвижения и отдыха на природе (*outdoor*), имеющие своей целью получение новых ощущений, впечатлений, улучшение туристом физической формы и достижение спортивных результатов. Сюда относятся такие виды туризма, как альпинизм, скалолазание, ледолазание, спелеотуризм, горный и пешеходный туризм, водный, лыжный и

горнолыжный туризм, каньонинг, конный туризм, маунтбайк, дайвинг, парапланеризм и т.д. Многие из этих видов туризма появились недавно и считаются экстремальными, так как связаны с большим риском. Вместе с тем это самый быстроразвивающийся, доходный, хотя и дорогостоящий, вид экотуризма. Приключенческий туризм часто называют «тяжелым экотуризмом» в связи с тем, что жажда туристов к приключениям здесь превалирует над мотивами охраны природы. В дальнейшем, говоря об экотуризме, мы будем подразумевать и приключенческий туризм.

Приключенческий туризм часто отождествляют со спортивным туризмом (альпинизмом, спелеологией, парапланеризмом и т.д.) и активным туризмом, когда туристы перемещаются с помощью так называемых активных способов (пешком, на велосипедах, лодках, плотах и т.д.). На самом деле это не совсем верно.

Спортивный туризм как путешествия с целью занятия спортом или посещения соревнований включает и виды туризма, не связанные с приключениями, риском. Например, футбольные команды, отправляющиеся на учебно-тренировочные сборы, или болельщики-фанаты, следующие за своей командой на выездной матч.

В то же время приключенческий туризм включает виды путешествий без активных способов передвижения. Например, джипинг — путешествия по пересеченной местности на автомобилях повышенной проходимости, или BASE — прыжки со специальным парашютом с летательных аппаратов, отвесных скал, высоких антропогенных объектов (арочных мостов, телебашен и т.д.) или глубоководные погружения.

В настоящее время на мировом рынке приключенческий туризм (*adventure tourism*) — это не просто путешествия с приключениями, а туры с элементами чего-то необычного, исключительного для туристов. Один и тот же туроператор на данном сегменте рынка может предлагать широкий спектр услуг: от банальной пешей прогулки по лесу до экспедиции в Антарктиду.

Например, ведущий английский туроператор «Exodus» предлагает следующие виды приключенческих туров:

- *Discovery and Adventure Holiday* — путешествия в отдаленные регионы планеты с активными перемещениями.

- *European Destinations* — краткосрочные недорогие туры в ООПТ европейских стран с передвижениями на велосипедах или пешком.

- *Walking and Trekking* — базовый вид приключенческого туризма. Это пешеходное путешествие, поход без переноски багажа (вещи туриста несет специальный носильщик или их перевозят транспортом) по специальным экологическим тропам.

- *Multi Activity Holidays* — путешествие, предполагающее значительные физические нагрузки продолжительностью около одной недели, включающее рафтинг, каньонинг, спелеологию, скалолазание, рыбную ловлю, джипинг.

- *Overland* — путешествие на специально переоборудованных для жилья грузовых автомобилях повышенной проходимости. Как правило, тур организуется в страны с теплым климатом (Африка, Южная Америка, Юго-Восточная Азия), и туристы посещают за одну поездку несколько стран.

4. Путешествия в природные резерваты, ООПТ. Высокая аттрактивность уникальных и экзотичных природных объектов и явлений, находящихся на ООПТ, привлекают множество туристов. Например, 48% туристов, прибывающих в Латинскую Америку, имеют целью путешествие в природные резерваты. Руководство многих национальных парков, заповедников превращают экологические экскурсии в настоящее шоу. Примером может служить Йеллоустоунский национальный парк в США, где продолжительность экскурсий рассчитана по минутам и связана с периодами активности гейзеров. Очень часто показ природных объектов, особенно в пещерах, сопровождается цветовой подсветкой, музыкой, театрализованными представлениями, демонстрирующими сцены из жизни аборигенов. Этот вид экотуризма наиболее развит в Австралии, поэтому его отождествляют с «австралийской моделью развития экотуризма».

|| 1.5. Динамика роста и емкость экотуристского рынка

По данным ВТО, в 1993 г. на экотуризм приходилось 7% всех международных путешествий, а по расчетам всемирного института ресурсов, при общем ежегодном росте мирового туризма на 4% количество посещений и доходы от экотуризма в различных регионах мира увеличиваются на 10 — 30% ежегодно. Наиболее высокие показатели характерны для Азиатско-Тихоокеанского

туристского региона. По мнению специалистов, от 40 до 60% всех международных туристов посещают центры экотуризма, из них 20–40% ориентированы на туристские ресурсы дикой природы.

В то же самое время почти такими же темпами возрастает количество участников охотничьих и рыболовных туров. Например, в Международный клуб сафари (SCI), являющийся крупнейшей мировой охотничьей организацией, ежегодно вступает около 500 новых членов.

Динамика роста мирового экотуристского рынка представлена в табл. 1.3 и 1.4.

По данным Информационного центра по путешествиям США, более 7% путешествующих американцев (около 8 млн чел.) участвовали хотя бы в одном экотуре и более 30% (35 млн чел.) за-

Таблица 1.3

Динамика роста международных прибытий
на мировом экотуристском рынке (млн чел.)

Показатели	1988	1994
Общее число прибытий	393	528,4
Прибытия в экотуристские дестинации	157	211
Прибытия туристов, ориентированных на дикую природу	79	106

Таблица 1.4

Динамика роста доходов от экотуризма
(млрд долл. США)

Показатели	1988	1994
Доходы от общего числа прибытий	388	416
Доходы от прибытий в экотуристские дестинации	93	166
Доходы от туристов, ориентированных на дикую природу	47	83

явили, что совершат такое путешествие в течение ближайших трех лет. Таким образом, более 43 млн американцев можно отнести к категории экотуристов. Исследования, проводимые среди туристов из США, показали, что 77% из них хотя бы раз провели свой отпуск, связав его с природой, приключениями или изучением культуры других народов. Например, в США только гору Рейнир ежегодно посещает более 10 000 туристов. В том же 1994 г. 54 млн американцев приняли участие в наблюдении за птицами, что составляет 157% прироста по сравнению с 1982–1983 гг. (21 млн). Путешествия в ООПТ США приносят совокупный доход в 14,2 млрд долл. США и обеспечивают 300 тыс. рабочих мест, тем или иным образом связанных с туризмом.

Исследование туроператоров США, работающих в международном экотуризме, выявило, что в 1987 г. из 78 только трое имело более 1000 клиентов в год. К 1992 г. рост предложения составил 125% уровня восьмидесятых. В 1994 г. уже 35 фирм обслуживали более 1000 международных экотуристов в год, а пятерка ведущих контролировала 40% рынка с показателем 49 012 клиентов в год.

В Непале с 1980 по 1991 г. число туристов, принявших участие в трекинговых турах, возросло на 255%. Например, весной 2000 г. в районе Эвереста находилось более 50 международных экспедиций. Ежегодно Королевство зарабатывает на экотуризме до 200 млн долл. США. В Коста-Рике, в одной из ведущей принимающей экотуристской стране, количество ежегодных экотуристских прибытий вырастает на 781 тыс. Более 66% туристов, посещающих страну, путешествуют в ООПТ. В Гондурасе ежегодный прирост экотуристов составляет 13–15%. В Кении за период 1983–1993 гг. количество экотуристов возросло на 45%. Более 80% туристов, прибывающих в страну, ориентированы на природные туристские ресурсы.

|| 1.6. Маркетинговый профиль экотуриста

Как известно, определение маркетингового профиля потребителя туруслуг позволяет выделить характерные психологические, поведенческие и мотивационные аспекты выбора тура. Это дает возможность четко определить маркетинговую стратегию турфирмы по пяти составляющим: продукт, цена, место, продвижение, связи с общественностью.

Исследование маркетингового профиля международного экотуриста осуществлялось американскими консалтинговыми фирмами «HLA&ARA» по заказу Международного общества экотуризма (TIES). В результате были получены следующие данные, характеризующие североамериканского экотуриста:

- возраст — 35–54 года, хотя имеются различные отклонения от среднего показателя;
- половая структура потребителей — 50% женщины и 50% мужчины;
- образование — как минимум колледж;
- предпочитаемое для путешествия общество — 60% путешествуют вдвоем, 15% — с семьей, 13% — в одиночку;
- предпочитаемая продолжительность тура — 8–14 дней;
- желание тратить деньги в путешествии — отмечено, что экотуристы готовы тратить в среднем на 1–1,5 тыс. долл. США, т. е. больше, чем обычные туристы;
- наличие аттрактивных элементов тура — дикая природа; изучение живой природы; пешие прогулки, трекинг; изучение культуры, истории местных жителей — все это вызывает наибольший интерес у опытных экотуристов; мотивы, побуждающие отправиться в путешествие — наслаждение пейзажем, природой; тяга к новым местам, познанию.

Дальнейшие исследования позволили выделить три наиболее важных элемента экотура, определяющих выбор клиента: 1) уникальность района будущего путешествия; 2) наличие и профессионализм гидов; 3) возможность активного отдыха (прогулки, пешие и конные переходы, занятия спортивным туризмом и т.д.).

Для экотуристов, интересующихся местной культурой, добавляется возможность посетить древние руины, музеи, встретиться с местными жителями. Более 10% опытных экотуристов назвали профессионализм гидов важнейшей составляющей выбора. Это связано с тем, что большое количество клиентов турфирм жалуются на недостаток информации о природе, культуре и истории мест, которые они посещают.

Любопытно, что рекреационные потребности экотуристов меняются особенно быстро: только 45% проводят следующее путешествие, как и предыдущее. Остальные стремятся к поиску нового, в том числе и приключений. Поэтому туроператоры должны чутко реагировать на опыт клиентов, разрабатывая новые туры и предлагая отлаженные программы для новичков.

Опытные экотуристы, как правило, сочетают несколько видов активного отдыха в одном туре (трекинг, конные переходы, рафтинг и кануэнг, каньонинг и т.д.), уделяя большое внимание путешествиям по воде.

Что касается выбора средств размещения, то 40% экотуристов предпочитают останавливаться в деревнях; 27% — в палаточных лагерях; 21% — в комфортабельных отелях; 33% — в других отелях. По данным Службы туризма Канады, в приключенческом туризме 41% туристов предпочитают останавливаться в коттеджах и хижинах, а более 40% — в палаточных лагерях и биваках.

|| 1.7. Факторы и прогнозы развития экотуризма

Анализируя динамику международных путешествий, прогнозы международных туристских организаций (WTO, WTTC), мнения отечественных экспертов, можно выделить следующие тенденции в развитии современного международного туризма в целом и экотуризма в частности.

Согласно прогнозу ВТО «Tourism Vision 2020», к 2020 г. количество международных туристских посещений возрастет до 1,6 млрд единиц. В 2000 г. ожидалось 702 млн международных посещений, в 2010 г. — 1,018 млрд, в 2020 г. — 1,6 млрд посещений. Это в 3 раза выше, чем в 1996 г. (592 млн посещений). В то же самое время необходимо помнить о том, что работа по унификации национальных систем учета развития туризма только началась. Поэтому не стоит рассматривать указанные цифры как окончательные. Но даже в сложившихся условиях можно говорить о более чем благоприятном прогнозе развития отрасли.

В ближайшем будущем наиболее перспективными видами туризма будут круизы, экологический, приключенческий, познавательный и тематический туризм.

Как отмечает Г. А. Папирян, «с развитием туризма появится новый турист. Это означает, что традиционный вид семейного туризма с проведением отпуска каждый год где-нибудь на море постепенно уступит место новым видам, а именно экотуризму, приключенческому и познавательному туризму. Мода на пассивный отдых пройдет, начнется переориентация туристских потоков. Высокие темпы роста будут характерны для поездок в

горы, а также для путешествий с элементами приключений и риска».

Многие авторы прогнозируют рост спроса на туруслуги в группе туристов пенсионного возраста (сеньоров). Наличие свободного времени, материальный достаток, психологическая и со-



Рис. 1.2. Современные факторы развития мирового рынка экотуризма

циальная гедонизация — все это позволяет с оптимизмом смотреть на будущие поколения. Многие из сеньоров, особенно из США, Германии и Японии, принимают участие в экотурах. Эту тенденцию ярко демонстрирует средний возраст международных экотуристов — 35–54 года.

В видовой структуре международного туризма прогнозируется рост продолжительных путешествий с 24% в 1995 г. до 32% в 2020 г. При этом каждое третье будет связано с другим регионом мира. Это повышает интерес к еще не задействованным в массовом международном экотуризме горным районам, например Кавказу.

В информационном релизе Международного Совета по туризму и путешествиям подчеркивается, что к 2010 г. туризм внесет значительный вклад в развитие национальных и региональных экономик, создаст более 100 млн новых рабочих мест. Отмечалось, что экотуризм станет самым действенным инструментом устойчивого развития и экономического роста отсталых районах мира. В полной мере это относится и к горным территориям.

Исходя из вышесказанного можно выделить основные факторы развития мирового рынка экотуризма (рис.1.2).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Охарактеризуйте суть концепции устойчивого развития туризма.
2. Перечислите современные тенденции развития международного туризма.
3. Какова история формирования понятия «экотуризм»?
4. Назовите основные составляющие экотуризма.
5. Опишите маркетинговый профиль международного экотуриста.

глава 2

Туроперейтинг в экотуризме

2.1. Понятие и составляющие туроперейтинга

«Туроперейтинг» как термин появился в лексиконе россиян совсем недавно — в 2001 г., после публикации книги Е. Н. Ильиной «Туроперейтинг: организация деятельности». Поэтому пока трудно говорить о его жизнеспособности. Следует также ожидать уточнений определения данного термина. Но наличие его как основы деятельности туроператоров отрицать невозможно.

Возникновение бизнеса туроператоров явилось следствием формирования массовых туристских потоков и усложнения туристского обслуживания. В указанной выше публикации это объясняется так: «Вовлечение в сферу туристского обслуживания организаций, предприятий и фирм, предоставляющих услуги, а также комплектация из этих услуг разнообразных тематических туров — все это потребовало развития специфического бизнеса — туроперейтинга (разработки туристских программ)¹. Туроператор занимается комплектацией тура на основе договорных взаимоотношений с поставщиками услуг и в соответствии с имеющимся туристским спросом. Он разрабатывает туристские маршруты, составляет программу обслуживания туристов, организует комплекс мероприятий по продвижению и продаже туров. Туроператор в большинстве случаев выступает как оптовый покупатель услуг по размещению, транспортному обслуживанию, питанию, рекреационной деятельности и т.д. В результате он имеет групповые тарифы на указанные услуги, которые гораздо ниже индивидуальных, розничных тарифов. Таким образом, туристы

¹ Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. — М.: Финансы и статистика, 2001. — С. 4.

могут получить значительную выгоду, приобретая тур у туроператора, а не занимаясь самостоятельным туроперейтингом. Туроператор может продавать услуги и отдельно. Это делается в тех случаях, когда необходимо обеспечить полную продаваемость услуг, так как в отличие от товаров, услуги нельзя складировать. Поэтому, например, к моменту отлета самолета туроператор должен продать билеты на все места, выкупленные им у перевозчика. Туроператоры по виду деятельности подразделяются на *операторов массового рынка*, которые продают туры, включающие перелет чартерным авиарейсом в наиболее посещаемые места; *специализированных операторов*, работающих по определенному географическому направлению, или в одном сегменте рынка.

Специализированные туроператоры могут быть:

- туроператорами по виду туризма (например, горнолыжного или водного и др.);
- туроператорами по направлению (например, по Швейцарии или Австрии и т.д.);
- туроператорами по сегменту рынка (например, студенты или семейные пары с детьми и т.д.);
- туроператорами по специальным средствам размещения (например, в хостелах и общежитиях или горных приютах и хижинах и т.д.);
- туроператорами по транспорту (например, круизы или туристские поезда и др.).

По месту деятельности туроператоры делятся на:

- местных (внутренних) туроператоров, которые разрабатывают туры по своей стране, региону для продажи их на внутреннем рынке;
- выездных туроператоров, которые организуют поездки за рубеж для туристов из своей страны;
- туроператоров на приеме, обслуживающих прибывающих иностранных туристов.

Кроме того, принято подразделять туроператоров на инициативных и рецептивных.

Инициативные туроператоры — это операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающим (рецептивным) туроператором или средством размещения. От турагентов их отличает туроперейтинг. Причем по нормам ВТО в состав тура должны входить как минимум три услуги (размещение, транспортная услуга и любая другая, прямо

не связанная с двумя обозначенными). Классический инициативный туроператор формирует сложные туры, комплектуя их из услуг местных туроператоров или гостиничных, экскурсионных и других организаций в разных местах посещения. Он обеспечивает также доставку туристов к месту начала путешествия и обратно, организует предоставление внутри маршрутного транспорта.

Рецептивный туроператор комплектует тур и программу обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг.

Турфирмы часто совмещают функции инициативного и рецептивного туроперейтинга. Это случается, когда организация специализируется на международном выездном и въездном туризме.

Туроператоры занимают позицию между поставщиками отдельных услуг для туристов и турагентствами, и/или туристами. Фактически они не только отвечают на туристский спрос, формируя предложение — туры, но и воздействуют на формирование спроса, путем продвижения новых направлений путешествий и форм туристского обслуживания.

Если проанализировать схему взаимодействия потребителя (туриста) и поставщиков туристских услуг (гостиницы, рестораны, гиды, музеи и т.д.) с точки зрения эффективности коммуникаций между ними (рис. 2.1), то становится очевидной проблема большого количества посредников между ними. Искажение ин-



Рис. 2.1. Схема взаимодействия участников рынка международных туров

формации, передаваемой туристу, о качестве услуги становится неизбежным. Поэтому туристам и поставщикам необходимо стремиться к сближению в вопросе получения необходимых для организации путешествия сведений с помощью рекламных проспектов, паблисити, интернета.

|| 2.2. Проектирование экотуров

Экотуризм является новым видом бизнеса для российских турфирм. Заманчивые перспективы «захвата» нового рынка не всегда превалируют над чувством страха перед неудачей. Особенно это касается малых и средних операторов. Даже в экономически благополучной и стабильной Австралии ежегодно разоряется до 30 000 турфирм. Установлено 6 основных причин неудач в турбизнесе:

- 1) проблемы в финансовом менеджменте;
- 2) нестабильность рынка и внешней среды фирмы, инфляция;
- 3) недостатки в учете;
- 4) проблемы в маркетинге;
- 5) проблемы в управлении человеческими ресурсами;
- 6) неправильное использование внешнего консультирования.

Помимо этого в семейных турфирмах часто возникают проблемы эмоционального характера.

Для отечественных турфирм очевидна целесообразность выхода на этот новый сегмент туристского рынка только для опытных операторов, имеющих эффективные наработки, опыт и резервы в менеджменте и маркетинге. Единственным сложным моментом для менеджеров таких фирм является разработка экотуристского продукта и непосредственное обслуживание туристов на маршруте и вне его. Данный момент будет подробно рассмотрен далее.

Согласно ГОСТ Р 50681–94, «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» проектирование тура – согласование возможностей предприятия, осуществляющего проектирование, с запросами туристов.

Требования к проектируемой туристской услуге делятся на обязательные и рекомендуемые. К обязательным относятся требования безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их

имущества и охрана окружающей среды. Рекомендуемые требования — это соответствие назначению, точность и своевременность исполнения, комплексность, этичность обслуживания, комфортность, эстетичность, эргономичность. С точки зрения туристов, они также очень важны, поэтому рассмотрим их подробнее.

✓ Соответствие назначению — услуга должна отвечать ожиданиям и физическим возможностям потребителей. Трудно себе представить, что люди с ограниченными физическими возможностями, хроническими заболеваниями сумеют совершить восхождение на пяти тысячник или пройти в день более 20 км по пересеченной местности. Поэтому туроператору необходимо составить список требований к физической подготовке экотуристов.

✓ Точность и своевременность исполнения — предоставляемые услуги по объему и срокам должны соответствовать отраженным в договоре и программе обслуживания, путевке, ваучере и т.д. Это означает, что транспорт, как и еда, должны подаваться вовремя и соответствовать классу обслуживания, гостиница должна быть установленной в договоре категории и ни звездой меньше, а экскурсии должны быть проведены в полном объеме.

✓ Комплексность — предоставляемые услуги должны обеспечивать возможность получения других услуг, создающих нормальные условия для жизнедеятельности экотуристов. Например, услуги по размещению в горном приюте обязательно должны включать приготовление пищи (кухня, газ, плита), а перемещение туристов по маршруту невозможно без оказания услуги по транспортировке, эвакуации заболевших или пострадавших от несчастного случая.

✓ Этичность обслуживания — экотуристу должна быть гарантирована вежливость, доброжелательность, коммуникабельность персонала и гидов, которые в свою очередь должны быть образцом для подражания. Трудно ожидать, что туристы проникнутся заповедями экотуризма, если гиды сами разбрасывают пластиковые пакеты, оберточную бумагу.

✓ Комфортность — любой вид туризма, даже экстремальный, это прежде всего отдых. А отдыхать нужно хотя бы с минимальным, но комфортом.

✓ Эстетичность — экотуристский маршрут должен быть проложен по наиболее эстетически привлекательным местам, с прекрасными пейзажами и интересными объектами экскурсионного показа.

✓ Эргономичность — предоставляемое туристам снаряжение, оборудование должно соответствовать возможностям последних при его эксплуатации. Нет необходимости вручать туристам радиостанции, если они не умеют ими пользоваться. В то же самое время обувь, одежда, коврики и спальные мешки, рюкзаки должны быть адекватны размерам обуви и одежды туристов, их физической конституции.

Проектная документация должна основываться на маркетинговом исследовании туристского рынка и спроса, определении и описании технологий обслуживания экотуристов, требованиях безопасности, обеспечивающих в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» безопасность жизни, здоровья и имущества туристов, охрану окружающей среды.

Структура маркетингового исследования туристского спроса следующая:

1: Введение, где обосновывается сегментирование потребителей, будущих туристских услуг.

2. Характеристика сегмента, включающая его описание (межгрупповая гетерогенность, гомогенность, измеримость, емкость, доступность для турфирмы, возможность освоения и др.).

3. Сегментирование по геодемографическим признакам (эстетическая привлекательность (уникальность, экзотичность и др.) для потребителей природных объектов туристского показа, транспортная доступность в соответствии с теорией дистанционного лимитирования, стереотип поведения туристов из различных регионов страны и мира, половозрастные характеристики, место жительства и состав семьи и т.д.

4. Сегментирование по социально-экономическим признакам: уровень доходов; социальный статус; профессия; уровень образования; членство в различных организациях и т.д.

5. Сегментирование по психолого-поведенческим признакам: характер рекреационных потребностей; предпочитаемый стиль отдыха; отношение к модным туристским услугам и районам; интенсивность потребления услуг и туров и т.д.

6. Маркетинговый профиль экотуриста из исследуемого сегмента.

7. Заключение, содержащее выводы по составляющим туристского обслуживания (качество услуг, стоимость, место ока-

зания услуг, размер групп, характер экскурсионного обслуживания и т.д.), планированию тура (сроки и этапы разработки, поставщики туристских услуг и т.д.), организации рекламной кампании (список рассылки СМИ, охватывающих сегмент; частота и время рекламных контактов, схема рекламной презентации и т.д.).

Основу проектирования также составляет вербальная модель обслуживания туристов, предложенная Е. Н. Ильиной и содержащая:

- описание и характеристики процессов, форм и методов обслуживания экотуристов;
- требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования, снаряжения;
- необходимое количество персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- гарантии обслуживания туристов;
- согласования с собственниками туристских ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического контроля, пожарного надзора, поисково-спасательной службы МЧС России и т.д.

Итогом проектирования тура являются правильно и полностью заполненные:

- технологическая карта туристского путешествия;
- график загрузки предприятий — поставщиков туристских услуг;
- информационный листок к туристской путевке;
- программа обслуживания туристов.

В завершении необходимо также предусмотреть методы контроля качества обслуживания, соответствия услуг ожиданиям экотуристов. На практике наибольшее распространение получили визуальные методы (осмотр экспертами турфирмы маршрута, гостиницы, транспорта, объектов экскурсионного показа), аналитические методы (анализ представленных поставщиками услуг документов, проспектов, меню и т.д.) и социологические методы (опрос и анкетирование туристов после экспериментального внедрения тура, опрос персонала).

Некоторые этапы проектирования экотуров рассмотрим на основе горного приключенческого туризма. В основе этого материала лежит опыт немецких фирм по развитию экотуризма в Альпах.

Исходных предпосылок формирования тура три: 1) природные туристские ресурсы (горы); 2) целевая аудитория; 3) предприятия туристской индустрии (транспорт, средства размещения, питание, гиды, спасатели, рейнджеры (егеря) и т.д.).

На первом этапе необходимо оценить природные ресурсы развития экотуризма на избранной территории. Технологический аспект такой оценки позволит выделить наиболее перспективные виды туристской деятельности в различные сезоны. Например, устойчивый снежный покров в сочетании с рельефом дает возможность развивать зимой горнолыжные туры. А летом на ледниках и скалах возможно скало- и ледолазание. Высокая степень биоразнообразия — основа развития туров истории природы, наблюдения за птицами, животными.

Итог этого этапа — составление карты-схемы районов экотуристской деятельности и маршрутов. После этого производится физиологическая оценка природных ресурсов. Определяются опасные и неблагоприятные погодные явления, степень их повторяемости. Здесь же разрабатывается программа высотной акклиматизации туристов и строится высотный профиль маршрутов. Отдельный момент — формирование списка необходимого для путешествия группового и индивидуального снаряжения.

Следующий этап включает разработку требований к физической подготовке туристов. В случае с трекинговыми турами и турами истории природы достаточно простого допуска врача к путешествию в горы и способности преодолевать пешком 8—12 км в день. Экстремальные виды приключенческого туризма предъявляют более серьезные требования к физической, технической и моральной подготовке участников.

Третий этап формирования тура — наиболее емкий и ответственный. Здесь собственно и начинается обычная, привычная работа оператора по сбору туруслуг в «один пакет». Программа тура должна включать не только его общую продолжительность и протяженность, но и график движения по дням с указанием сложности рельефа, набора высоты, мест для отдыха. Выбор вида транспорта для прибытия туристов диктуется возможностями регулярных и чартерных пассажирских линий, сложностями организации встречи группы и трансферта (при обслуживании иностранных туристов следует предусмотреть и сложности с прохождением туристских формальностей).

Транспорт для туристских перевозок по маршруту подбирается с учетом развития дорожно-тропиночной сети, возможностями транспортных организаций, природоохранных требований администраций ООПТ. Например, в США все природные резерваты связаны прекрасными автострадами. В других странах, например Китае, Непале, Кении, используются джипы, Приэльбрусье — микроавтобусы или, например, в горах Южной Америки (Аконкагуа) — лошади.

Выбор средств размещения определяется с учетом уровня развития предприятий индустрии гостеприимства в конкретном горном районе. Это могут быть как горные отели, так и горные приюты или палаточные лагеря.

Необходимо также предусмотреть возможность доставки багажа туристов транспортом или носильщиками (портерами), выбрать приемлемую схему страхования туристов и их имущества.

Выбор гида-проводника — чрезвычайно важный этап формирования тура. Прежде всего он должен знать маршрут и гарантировать безопасность группы на нем. Кроме того, гид должен быть коммуникабельным человеком и тонким психологом. Умение улавливать настроение группы, доброжелательно и без высокомерия относиться к туристам — основные профессиональные навыки гида. Для него очень важно иметь хорошие отношения с местными жителями, а при сопровождении иностранных туристов — умение выступить переводчиком. И, конечно же, он должен обладать знаниями природы, культуры местных жителей района путешествия и быть прекрасным рассказчиком, экскурсоводом. Во многих европейских странах горные гиды-проводники объединены в специальные ассоциации. Для получения сертификата гида необходимо закончить учебные курсы, школу гидов и сдать государственный экзамен (тест) на знание иностранных языков, флоры и фауны района, климата, геологии, продемонстрировать навыки доврачебной и первой медицинской помощи, техники преодоления различных форм горного рельефа, педагогики. Количество туристов, приходящихся на одного гида, определяется исходя из сложности маршрута. В треккинг-турах их может быть от 5 до 20 человек на одного проводника.

|| 2.3. Работа гида с гостями

Обслуживание группы гидом начинается задолго до того, как он встретится со своими туристами. Прежде всего на основе информации, полученной из листа бронирования, ему необходимо проанализировать половозрастную структуру группы, национальность и семейное положение туристов. Это позволит определиться с физическими возможностями гостей, их менталитетом, культурными и кулинарными предпочтениями. Вполне вероятно, что дни рождения некоторых туристов приходятся на сроки путешествия (за рубежом часто приключенческие туры дарят на юбилей). Поздравления турфирмы и небольшой подарок оставят добрую память и хорошую славу о фирме. То же касается и небольших сувениров на память о путешествии: значков, кепок, футболок с символикой фирмы и горного района. За рубежом также принято вручать сертификаты об участии туриста в экспедиции, восхождении, природоохранной программе.

Встречая группу в аэропорту прибытия, необходимо согласовать программу трансферта с водителем автобуса. Следует приготовить табличку с названием туроператора на английском языке и ждать прибытия гостей. После прохождения ими туристских формальностей необходимо собрать всю группу, представиться, поздравить с прибытием и поблагодарить за выбор фирмы. Затем проверить присутствующих по списку и помочь им в получении багажа. Как правило, вокзалы регионов России являются местом работы криминальных элементов и попрошаек, а поскольку туристы для них всегда лакомый кусочек, то не стоит там задерживаться.

В автобусе прежде всего необходимо напомнить основные правила безопасности поведения туристов в стране. В зависимости от степени усталости группы от перелета можно совместить трансферт с автобусной экскурсией. Для иностранной группы достаточно заготовить кассету с информацией о стране, регионе путешествия на языке страны, откуда прибыли туристы. После ее прослушивания гид ответит на возникшие вопросы.

Во время остановок и посещений магазинов можно предложить свою помощь в выборе покупки и при расчете, так как продавцы, особенно на Кавказе, умышленно ошибаются, давая сдачу иностранцам. Следует предупредить группу о времени, отводимом на покупки. В практике автора был случай, когда группа

немецких туристов, решив выпить по дороге с Чегета по одной бутылочке пива, обсуждала особенности российского пивоварения в течение часа, опоздав на обед в гостиницу.

По прибытии в отель один из сопровождающих занимается размещением гостей, другой — их багажом и расчетом с водителем автобуса. Гид должен знать, где и с кем живут туристы, также как и туристы должны знать, где в любой момент можно найти гида. Необходимо также показать гостям, где находятся бар, дискотека, ресторан и т.д.

В день прибытия после ужина принято организовывать «вечер знакомств» группы с гидами. Стоит расспросить туристов об их горном опыте, попросить рассказать о себе. Затем обговорить программу тура и более подробно программу предстоящего дня. Стоит дать советы относительно одежды, обуви и подбору снаряжения. Особенно сконцентрировать внимание на времени и месте сбора группы утром. Напомнить о таких важных мелочах, как солнцезащитный крем и очки, напитки в термосах.

Как правило, рабочий день гида длится с 6.00 до 23.00. Он ведет группу на маршруте, контролирует поведение каждого туриста, организует питание и отдых, рассказывает о природе, истории, культуре района, расспрашивает местных жителей и встречные группы о маршруте, прогнозирует изменения погоды и выполняет еще множество других операций. Профессия гида — это тяжелая, утомительная и ответственная работа, но вместе с тем очень интересная, важная, нужная, так как дает возможность людям (туристам) не только отдохнуть, восстановить силы, но и расширить кругозор, получить массу интересных знаний, навыков, а порой и преодолеть внутренние страхи и барьеры, психологический дискомфорт.

|| 2.4. Менеджмент качества туристского обслуживания

В Российской Федерации деятельность туроператоров в области экологического и приключенческого туризма подлежит сертификации. Таким образом, государство контролирует соблюдение минимальных условий качественного обслуживания (соответствующей подготовки персонала, наличия необходимого обо-

рудования, соблюдения фирмой требований туристского законодательства и т.д.).

Следует также отметить, что право туристов на качественное обслуживание и обязанность бережно относиться к окружающей природной среде закреплены в соответствующих статьях Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В зарубежных экотуристских фирмах качество понимают как соответствие уровня обслуживания ожиданиям туристов. Исполнение этих ожиданий предполагает следующее: четкое знание того, что ожидают потребители; осведомленность персонала турфирмы о требуемых руководством стандартах качества и о роли самих работников в их поддержании; работники должны четко знать признаки и поступки, не соответствующие стандартам качества.

Поскольку туристское обслуживание, гостеприимство предполагает прежде всего человеческое общение между туристами и персоналом, то зачастую качество обслуживания зависит от профессиональной подготовки и моральных качеств работников. Техническая оснащенность ресторанов, отелей и турфирм зачастую идентична. Поэтому в современных условиях конкуренции постоянное профессиональное развитие персонала становится единственным условием успеха. Образно говоря, персонал должен искренне верить в то, что только «диктатура качества» (TQM — Total Quality Management) способна вывести фирму в лидеры турбизнеса.

Например, «Niagara Nature Tours» регулярно организует курсы повышения квалификации для своих гидов, отбирая из общего числа легко обучаемых людей, имеющих педагогический опыт, т.е. способных работать с людьми и рассказывать им о природе: научных работников, преподавателей, учителей.

При выборе поставщиков туристских услуг (отелей, ресторанов, перевозчиков и др.) также важно учитывать их отношение к качеству обслуживания. Недожаренный и остывший шашлык может стать причиной претензий туристов к туроператору, гиду, хотя последний практически не имеет отношения к причине конфликта. Особое внимание следует обратить на содержание номерного фонда гостиниц в сельских и горных районах страны. Гостиница как минимум должна иметь сертификат соответствия. Зачастую выгоднее обратиться в небольшую, но новую и комфор-

табельную частную гостиницу, нежели в большой отель, построенный более 20 лет назад.

Существенное отличие экотуризма от других видов туризма в том, что гид и сопровождающий группы выполняют роль наставников туристов в деле охраны природы. Таким образом, они могут объяснить, что традиционное поведение гостей, ставящих на первый план свой комфорт, в экотурах неприемлемо. Здесь необходимо пожертвовать комфортом в пользу охраны природы. Опытные экотуристы легко соглашаются на «полевые» условия жизни и ограничения в комфорте.

Например, в компании «Earth Rhythms» предоставляют своим клиентам список ограничений комфорта до того, как они придут. Это позволяет заложить основы соответствующего и ожидаемого компанией культурного и экологического поведения гостей, а также предупреждает ложные представления о комфорте среди новичков.

В компании «Espirito Rafting» говорят: «У нас нет официальных «норм поведения» для клиентов, однако они заранее предупреждаются о запрете на употребление спиртного и наркотиков во время поездки. Мы просим наши группы быть «частью решения проблем охраны природы, но не частью наших проблем с туристами», когда это касается экологически спорных вопросов, таких, как сбор органических остатков еды и собирание всего мусора, а не разбрасывание его по кустам. Многие из этих «норм поведения» формировались на примерах из жизни. Это, по нашему мнению, привлекает к нам на самом деле экологически ответственных туристов».

Конечно же, наблюдаются значительные отличия в поведении участников экологических и приключенческих туров. Последние ведут себя более эгоистично по отношению к природе. Зачастую они осознают необходимость минимизации загрязнения природы, однако не готовы пожертвовать частью своего времени, тем более комфорта, чтобы внести свой вклад в общее дело экотуристов. Из наблюдения за поведением австрийских альпинистов из клуба «Друзья природы» и Национальной федерации альпинизма автору было легко заметить, что первые легко соглашались транспортировать со склонов горы Эльбрус свой мусор в предоставленных мешках, в то время как вторые, считавшие себя более спортивной и опытной группой, всячески уклонялись от этой работы.

Качество обслуживания в экотуризме также подразумевает качество обучения основам охраны и познания природы и культуры местного населения. Однако необходимо помнить, что, поучая экотуристов, мы имеем дело не с детьми, а со взрослыми людьми, имеющими собственную точку зрения. Поэтому обычные методы обучения (лекция, монолог и т.д.) и наставничество здесь неприемлемы. Необходимо отталкиваться от собственного опыта экотуристов, ненавязчиво приводя яркие примеры из жизни.

Например, в «Niagara Nature Tours» разработали программу обучения экотуристов, включающую гуманитарные и естественные дисциплины, которая, совмещает теоретическое обучение и практическое взаимодействие туристов:

- наем рассказчиков, музыкантов, местных артистов и ремесленников для демонстрации традиционных ремесел;
- использование специально разработанных ламинированных карточек с информацией, картинками, диаграммами, для усиления впечатления от того, что будет показано клиентам в полевых условиях (например, научные наброски об ископаемых, или маленьких, практически невидимых, представителей дикой природы);
- использование записи голосов животных, птиц в качестве фона;
- использование природных образцов на выставках и обсуждениях;
- наем местных сокольников, имеющих лицензии, для показа хищных птиц, с которыми позволяют делать фото, что очень привлекает туристов.

Все это усиливает взаимодействие между обучаемым и преподавателем. В конце демонстрации туристам выдаются рекламные листки, буклеты, брошюры различных региональных органов охраны окружающей среды, чтобы закрепить полученные знания.

Гиды следующим образом трактуют свои принципы работы со взрослыми экотуристами: «Пожалуйста, обращайтесь особое внимание на предлагаемую информацию. Хотя мы и влюблены в свое дело, но стараемся не читать лекции группам, а вместо этого объясняем на примерах из нашей жизни различные ситуации. Например, мы показываем слайды во время экскурсии на винный завод, включающие картинки с образцами сортов винограда, пород и почв. Затем ведем в дегустационный зал и даем попробовать

различные вина. После этого мы объясняем влияние геологии на выращивание того или иного сорта винограда, показывая примеры прямо на виноградниках, и затем объясняем, как вина, которые они пробуют, различаются по вкусу в зависимости от того, где был выращен виноград. Этот метод позволяет людям использовать все свои чувства, весь свой опыт».

На качество обслуживания большое влияние оказывает количественное соотношение гидов и туристов в группе. Практика показывает, что это зависит от трудностей маршрута и сложности проводимых экскурсий: в приключенческом туризме — 1:1 (1 гид — 1 турист), но в среднем 1:5; в турах истории природы и научном туризме — от 1:10 до 1:20; для путешествий в природных резерватах (национальных парках, заповедниках) — 1:8.

Таким образом, качество обучения и качество туристского обслуживания в экотуризме находятся в прямой зависимости. Например, в компании «Warner Guiding» утверждают, что «в то время как самостоятельный отдых дикарями, кемпинг и т.д. все еще развит, мы считаем своим конкурентным преимуществом — обучение, которое мы предлагаем клиентам, хотя хорошая еда, дружелюбные гиды, хорошие лошади и интересный сценарий путешествия всегда важны и отличают самостоятельный туризм от организованного».

|| 2.5. Изучение рекреационных потребностей экотуристов

Когда в анкетах туристов спрашивают о том, к чему они испытывает неприязнь, составители вопросов часто имеют в виду факторы, находящиеся вне контроля туроператора, такие, как погода, цены и другие «мелочи», к которым относятся напряжение электросети, телеаппаратура, весенние паводки и т.д.

В «Waldens Guiding & Outfitting» эту ситуацию прокомментировали так: «Честно говоря, у нас нет ничего из того, чтобы не понравилось нашим клиентам. У нас никогда не было недовольных и многие наши клиенты возвращаются время от времени, чтобы заказать путешествие у нас».

И здесь необходимо напомнить, что по результатам проводившихся в туризме и гостеприимстве исследований расходы на

удержание постоянных клиентов составляют 20% привлечения новых.

Когда же спрашивают, что нравится покупателям больше всего, операторы приводят длинный и разнообразный список вариантов ответа. Одни утверждают, что это была качественная программа обслуживания и красивая природа; другие – штат сотрудников, еда, снаряжение, удобства, внимание к деталям. Опытные операторы знают, что хотят их гости и что им нравится, и оправдывают свою репутацию, стараясь превзойти все ожидания (табл. 2.1).

Таблица 2.1

**Результаты исследования предпочтений туристов
крупными туроператорами Америки**

Наименование туроператора	Выявленные предпочтения
«Boreal Wilderness Guides»	«Они любят такт, которому персонал прекрасно обучен, профессионализм, отличное знание экологии, снаряжение только первого класса и самые уникальные туры, которые только можно найти в Канаде»
«Smoothwater Outfitters»	«Снаряжение первого класса, которое прошло проверку. Наш персонал хорошо обучен и мы тщательно анализируем то, что делаем. Наша еда превосходна. Клиенты ценят то, что мы выполняем свои обещания. Им также нравится разнообразие программ и наше обязательство охранять экосистемы»
«Ocean Explorations»	«Малые группы»
«Bid Sand Lake Lodge»	«Гости часто отмечают дружелюбность нашего персонала. Они также продолжают удивляться возможностям, предоставляемым нашим собственным построенным городком Canadian Wilderness»
«Smoothwater Outfitters»	«Клиентам нравятся наши маленькие, уютные домики и дружелюбное обслуживание»
«Mountain Quest»	«Клиентов привлекает тот факт, что они могут получать опыт на практике. Им на самом деле нравится эта особенность тура, когда они получают опыт, о котором 99,9%

Наименование туроператора	Выявленные предпочтения
	туристов никогда и не мечтали. Многие также хотят избежать толп туристов»
«Remote Passages»	«Клиентам нравятся наши образовательные программы, безопасные туры и презентации»
«Quoddy Link Marine»	«Современные, хорошо оборудованные, удобные судна; разнообразные занятия (кроме наблюдения за китами возможность самим потрогать китовый ус); иллюстрирующие наш рассказ «немаловажные детали» (копченый лосось, глинтвейн и бинокли)»
«Expeditions Eau Vive»	«Качество оборудования (мы используем лучшие из всех возможных палатки, бивуаки, надувные матрасы, каноэ и т.д.); меню (мы учитываем энергетические потребности туристов, ожидания иностранных клиентов, которые хотят попробовать местную пищу), наша философия (мы вдохновляем наших гостей во время тренировок, чтобы реализовать их желания)»
«Earth Rhythms»	«Внимание к деталям: сувениры, которые важны в экотуризме, уникальное размещение, красота ландшафта, мастерство обучения и понятные презентации, полный пакет услуг»
«Societe Duvetnor»	«Красота уголков природы, которые мы показываем, качество обслуживания, необычность предлагаемого продукта, размещение и, наконец, ни с чем не сравнимое чувство командного духа, характерное для ограниченного числа посетителей, и ощущение себя особенным клиентом»
«Lazy M ranch»	«Нашим клиентам нравится осознавать себя частью нашей семьи. Они чувствуют себя как дома. К тому же это помогает им понять, как работают канадские фермы»

Многие туроператоры замечают, что пристрастия и предубеждения гостей из разных стран сильно различаются. Как указывают в «Wilderness Spirit», «европейцы предпочитают дикую природу и ценят уединение; они заинтригованы и взволнованы, когда неожиданно встречаются с большим хищником. Также они очень заинтригованы, когда находят пиктографию или любое другое свидетельство о пребывании канадских аборигенов. Канадцы имеют большую склонность к приключенческим турам, получают огромное удовольствие от плавания на каноэ по порогам».

В то же время туроператору необходимо трезво оценивать свои недостатки в обслуживании. Сильный туроператор всегда знает свои слабые стороны и работает над их совершенствованием. Например, в «Wilderness Spirit» ощущают недостаток опыта в маркетинге, замечая при этом, что мало кто знает о возможности покататься на каноэ в Манитобе и возрастающей безопасности этого вида туризма. Для того чтобы исправить ситуацию, они используют внешнее консультирование.

|| 2.6. Информационный контакт с гостями

Образцовые туроператоры уяснили для себя, что удовлетворение нужд гостя — ключ к успеху в бизнесе. Для этого необходимо четко оговорить пожелания клиента и возможности турфирмы.

Это можно сделать за счет издания брошюр, которые вручаются посетителям, где указываются: длительность и программа тура, необходимая экипировка, детали питания, проживание и т.д. Приложением к данной брошюре может служить памятка с рекомендациями о том, что следует взять с собой в путешествие. В целом столь подробное информирование о туре еще до начала поездки представляется очень полезным.

Подготовленные видеоматериалы и литература должны быть реалистичны и правдиво показывать турпродукт. Материал должен включать:

- возможные виды активного отдыха;
- предоставляемые услуги по обучению;
- привлекательность природных ресурсов данного региона;
- уровень развития инфраструктуры региона;
- размер группы, вместимость средств размещения;

- рекомендации по предотвращению нанесения вреда природе и местному населению (правила поведения).

Например, в «Voyageur Quest» туристам предлагают брошюру, в которой рассказывается о компании, записывается каждый день тура, даются ответы на наиболее часто задаваемые туристами вопросы, различные советы. А также регистрационные формы, содержащие вопросы о физическом соответствии клиента, аллергических реакциях, особенностях питания, специальных запросах и список рекомендуемой литературы для изучения региона путешествия.

Хотя такой подход и может показаться слишком скрупулезным, но он позволяет клиенту получить максимум информации.

В «Sawyer Lake Adventures» не только выпустили подобную брошюру, но и раздают клиентам специальные анкеты, содержащие вопросы об ожиданиях гостей от предстоящего тура, что позволяет лучше спроектировать программу с учетом индивидуальных пожеланий клиентов.

В «Fresh Tracks» за 70 дней до даты отправления всем клиентам рассылает подробные данные о предстоящем туре и рекомендации, связанные с ним, а за 3–5 дней до даты вылета обзванивают клиентов. «Мы хотим снабдить клиентов массой информации и сделать их путешествие легче. Часто мы предоставляем им транспорт, хотя это не было оговорено в контракте, чтобы приятно их удивить» — считают на фирме.

В «Smoothwater Outfitters» клиенты получают полный пакет со всей необходимой информацией о туре: список рекомендуемой одежды и специального оборудования, страховые формы, путеводители и карты и т.д. От туристов требуется представить медицинские справки, предупредить о наличии аллергии и особенностях питания. Они участвуют в подготовительных собраниях с инструкторами (гидами), где получают рекомендации по сбору багажа.

В «Nahanni River Adventures» создали большой web-сайт, содержащий более 200 страниц, большая часть которого посвящена предварительной подготовке и содержит ссылки на соответствующую литературу.

Не менее важно поддерживать контакт с туристами и после путешествия. Убедить клиента обратиться снова — вот к чему следует стремиться большинству компаний, а для этого необходимо не только качественно его обслужить, но и постоянно поддерживать контакт с ним после окончания тура.

В «Timberline Tours» посылают своим туристам рождественские открытки и фотографии в качестве дружественного напоминания о путешествии, в «Sawyer Lake Adventures» поддерживают контакт обычно посредством необычных подарков, например посылая перья большой белой совы, если эта птица вызвала интерес туристов во время тура. В горном клубе «Экстрем» после окончания тура гиды обмениваются с туристами фотографиями и консультируют клиентов по будущим маршрутам.

В «Bathurst Inlet Lodge», ведя более 30 лет переписку с туристами, добились 25—30% повторного обращения клиентов, уяснив при этом для себя, что нужно гостям. «Персональный контакт и постоянный сервис. Им нравится красота местности и возможность персонального общения с владельцами средств размещения, а также возможность обучения и факт общения с путешественниками-профессионалами с незапятнанной репутацией» — считают представители фирмы «Bathurst Inlet Lodge».

Умение работать с жалобами гостей также является существенным. Здесь важно продемонстрировать искреннюю, а не формальную заботу.

В «M&W Guides» рассматривают все жалобы клиентов, отвечают на них в письменной форме и проверяют, доволен ли клиент результатом.

В «Boreal Wilderness Guides» сначала стараются разрешить проблему, изложенную в жалобе, демонстрируя усердие. Потом предлагают туры с 50%-ной скидкой, последовательно снижая первоначальную стоимость.

А что касается благодарностей, то, например, в «Inside Out» благодарят клиентов по телефону за письма с положительными откликами и просят разрешения использовать цитаты из них в рекламных целях.

Необходимо побуждать клиентов к любым видам обратной связи: дискуссии, книги отзывов, постоянные встречи менеджеров и обслуживающего персонала, обратная связь через агентов, пресс-релизы, различные исследования, ответы на письма и звонки клиентов.

В этой связи интересен опыт «Voyageur Quest», где от гостей получают десятки писем и фотографий. Все письма висят на стенах офиса, а фотографии содержатся в специальном альбоме. В конце года проводится конкурс фотографий. Победителя ждет бесплатная путевка на срок до 4 дней.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Раскройте содержание понятия «туроперейтинг».
2. Какие требования предъявляются к проектируемой туристской услуге?
3. В чем заключается работа гида с гостями?
4. Расскажите о рекреационных потребностях экотуристов.
5. Как осуществляется информационный контакт туроператоров с гостями?

глава 3

Менеджмент обслуживания экотуристов

3.1. Организация размещения экотуристов

ВТО определяет средство размещения как любой объект, который регулярно или эпизодически предоставляет туристам места для ночевки. Средства размещения делятся на коллективные и индивидуальные (табл. 3.1). Отличие коллективных средств размещения состоит в том, что число мест в них должно превышать определенный минимум, объект должен иметь единое руководство, а управление должно строиться на коммерческой основе.

Общие требования к коллективным средствам размещения (в том числе специализированным) содержатся в ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Гостиницы — основной классический тип размещения обычных туристов, но не в случае с экотуристами. Признаки гостиницы как средства размещения — наличие номеров, набор обязательных услуг согласно указанного выше ГОСТа и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (заправка постелей, уборка номеров, смена постельного белья, хранение ценностей, багажа, побудку к определенному времени, доставку в номер корреспонденции и т.д.) и дополнительные услуги.

Отличие горных, тематических отелей — в архитектуре здания, наборе дополнительных услуг. Например, туристы, путешествующие по Нидерландам, могут почувствовать седую старину в Лелистаде, скоротав время в сельском дворе бронзового века, а в Ансене провести ночь в торфяных хижинах, в Ирландии некоторые отели расположены в старинных замках, а в заполярной Швеции, в городке Юккасьярви, ежегодно возводится гостиничный комплекс из льда и снега «Арктик Холл» с рестораном, часовней, кинотеатром и выставочным залом.

Стандартная классификация средств размещения экотуристов

Категория средств размещения	Разряд	Группа
Коллективные	Гостиницы и аналогичные заведения Специализированные средства размещения Прочие коллективные средства размещения	Гостиницы Горные отели, тематические отели Турбазы Дома охотника и рыбака Туристские приюты Альплагеря Туристские стоянки Стационарные палаточные лагеря Базовые лагеря Ночевки
Индивидуальные	Индивидуальные средства размещения	Собственные жилища (дачи, дома) Арендуемые комнаты в семейных домах Арендуемые жилища у частных лиц или агентств Размещение, предоставляемое бесплатно родственниками или знакомыми Прочие виды размещения на индивидуальной основе (автофургоны, палатки и т.д.)

В месте впадения р. Риу-Негру в р. Амазонку расположен отель «Арау Джангл Тауэр». Его деревянные башни с номерами расположены на огромных деревьях. Самая высокая — «Влюбленный Тарзан» поднята над землей на 60 м. Такое расположение гостиницы объясняется бережным отношением строителей, архитекторов, а самое главное — туристов к природе р. Амазонки. При строительстве не было срублено ни одного дерева. Кроме того, в период дождей пространство под башнями заполняется водой на 15–20 м.

Специализированные средства размещения отличаются от гостиниц минимальным набором предоставляемых обязательных и дополнительных услуг, небольшим комфортом номеров и коттеджей, а также обслуживанием преимущественно определенных

категорий туристов (рыбаков, охотников, альпинистов, «водных» туристов, исследователей природы и культуры местного населения и т.д.). Перечень предоставляемых услуг напрямую связан с нуждами указанных лиц. Для альпинистов — описания горных маршрутов и прокат снаряжения, для рыбаков и охотников — приспособления для разделывания добычи, содержания охотничьих собак, покупки патронов, ремонта снастей и т.д. Или, например, автотурбазы, которые в отличие от обычной турбазы предназначены в основном для автотуристов и имеют автомобильную стоянку, автомойку, места для осмотра и ремонта автомобилей.

Виды специализированных и прочих коллективных средств размещения разберем на примере горного туризма и альпинизма.

Туристские базы (турбазы) — предприятия гостиничного типа, предоставляющие группам туристов ночлег, питание и обеспечивающие их туристско-экскурсионным, культурно-бытовым и физкультурно-оздоровительным обслуживанием. Ранее турбазы строились на так называемых плановых туристских маршрутах, организуемых ЦСТЭ, в местах их начала, окончания или пересечения нескольких маршрутов. Они не были ориентированы на длительное проживание туристов, поэтому имели минимум удобств и номера большой вместимости. Для турбаз характерно, в отличие от гостиницы, размещение в нескольких зданиях, а также наличие сезонных жилых помещений. Некоторые турбазы имеют на маршрутах свои туристские приюты. Средняя вместимость туристских баз колеблется от 200 до 1500 чел. В начале 90-х годов в СССР в ведении только ЦСТЭ находилось более 2000 турбаз. С разрушением системы планового туризма часть из них закрылась. В Российской Федерации турбазы — наиболее распространенный вид коллективного размещения внутренних экотуристов.

Альпинистский лагерь (альплагерь) — спортивная база, предназначенная для обучения альпинистов и совершенствования их мастерства. В настоящее время они ориентированы и на обслуживание обычных туристов — индивидуалов, детских туристских групп, спортсменов (борцов, легкоатлетов и т.д.), проходящих подготовку в условиях среднегорья. Как правило, в альплагере имеются летние домики, капитальные сооружения (административный и жилой корпуса), методические и врачебные кабинеты, пункт прокат альпинистского и горнолыжного снаряжения, спасательный отряд, место для палаточного лагеря. В нем предусмо-

трено размещение и питание туристов, их культурно-массовое и бытовое обслуживание, выполнение альпинистами учебно-тренировочных и спортивных планов. Большинство альплагерей (сезонных и круглогодичных) ранее принадлежали профсоюзам, небольшая часть — различным ведомствам и организациям.

Первый советский альплагерь «РотФронт» (ныне «Баксан») был создан в 1932 г. профсоюзом кино- и фотоработников в Баксанском ущелье Кабардино-Балкарии. К 1989 г. в СССР действовало 22 только профсоюзных альплагеря с пропускной способностью 20 тыс. чел. в год. Из них 15 были расположены на Кавказе и 7 — в Средней Азии и Казахстане. Некоторые лагеря имели статус международных и были ориентированы на обслуживание восходителей из стран Восточной и Западной Европы, США. Сегодня наибольшую известность среди отечественных альпинистов и туристов имеют действующие на Кавказе альплагеря «Алибек» в Домбае (Западный Кавказ), «Узункол» (Западный Кавказ), «Шхельда», «Адыл-су», «Безенги» (Центральный Кавказ) и др. Зимой альплагеря функционируют как горнолыжные базы.

Еще один вид специальных средств размещения, широко распространенный в Альпах и в начале XX в. на Кавказе, — *горные хижины и приюты*. Как правило, они строятся и принадлежат различным туристским, альпинистским клубам, федерациям, иногда государству или спасательным службам и предназначены для краткосрочного пребывания восходителей перед и после восхождения, пережидания непогоды. Часто оборудованы комнатами для ночлега, кухней, туалетом, имеют радиосвязь. Строятся в местах наиболее популярных среди горных туристов и альпинистов. Например, приют «Гара-баши» на Эльбрусе, хижина «Космик» на Монблане и т.д.

Стоянка — место размещения туристской группы для ночлега, отдыха. В приключенческом туризме различают несколько видов стоянок — бивак, ночевки, базовый и промежуточный лагерь. На стоянках, как правило, используются палатки и спальные мешки, отводятся места для туалета, приготовления пищи. Основное требование к выбору места стоянки — безопасность туристов, комфортность отдыха (наличие воды, в лесной зоне — дров, ровная площадка под палатки, укрытие от ветра). Необходимо помнить, что мусор со стоянки должен быть эвакуирован силами туристской группы для дальнейшей его утилизации или захоронения в специально отведенных местах.

Бивак (от нем. *biwac*, фр. *bivouac*) — место размещения туристской группы на маршруте для ночлега или отдыха. Зимой в высокогорье бивак иногда организуют путем сооружения снежных пещер, хижин, ям. Во время сложных ственных восхождений там, где обычную палатку поставить невозможно (нет горизонтальных площадок), используют специальные подвесные палатки на платформах.

Термин *«промежуточный лагерь»* весьма близок по своему смыслу к термину «бивак». Он используется преимущественно в высотных (свыше 6000 м над уровнем моря) походах и восхождениях. Его отличие от бивака в том, что туристы, альпинисты оставляют здесь поставленные палатки (или вырытые снежные пещеры), в которых хранится снаряжение, продукты и возвращаются сюда снова. Как правило, промежуточный лагерь ликвидируется после восхождения или во время возвращения группы с маршрута.

Ночевки — известное и часто используемое место размещения альпинистских групп под горой, на которую планируется восхождение. Ночевки получили широкое распространение на Кавказе. Они имеют свои названия (Немецкие ночевки, Верхне-Софруджинские ночевки, Зеленая гостиница и т.д.) и часто отмечаются на туристских картах.

Базовый лагерь — многократно и длительно используемый, организуемый всеми участниками группы, бивак, с которого туристы (альпинисты) отправляются на учебные и тренировочные занятия, маршруты и восхождения. Этот вид стоянок используется преимущественно в спортивных и научных экспедициях, на альпинидах и туриадах, при организации учебно-тренировочных сборов туристов и альпинистов. Здесь находятся необходимые для путешествия продукты, снаряжение, радиостанция, баня, спасательный отряд, имеется оборудованный туалет, мусорная яма. Нередкость здесь и большие палатки для организации кухни, работающей на баллонном газе, столовой (кают-компания), медпункта. Этот вид бивака организуется для значительного количества людей на срок 10 дней и более, поэтому здесь необходимо принять все меры безопасности и защиты окружающей среды.

Среди индивидуальных средств размещения, используемых в экологическом и приключенческом туризме, стоит отметить *лоджи* (арендуемые у местных жителей специальные строения), распространенные в Гималаях, и *размещение в частном секторе*,

широко используемое в этнографических турах и аграрном туризме.

В зависимости от программы туристского обслуживания, маршрута экотура и тактики его прохождения могут использоваться различные из обозначенных видов размещения.

3.2. Организация питания туристов в экологических и приключенческих турах

Организация питания в приключенческом и экологическом туризме складывается из:

- 1) определения энергетических затрат туристов и расчета калорийности питания;
- 2) определения вкусовых предпочтений туристов;
- 3) разработки режима питания;
- 4) разработки типового меню;
- 5) расчета необходимого количества продуктов (раскладки);
- 6) расчета необходимого количества кухонного снаряжения (кухонная посуда, топливо и печи, емкости для отходов, моющие средства), столового белья и посуды.

Следует помнить, что качественное питание — залог не только качества обслуживания в целом, но и безопасности туристов. Например, характерное для активного передвижения по пересеченной местности обильное потоотделение приводит к потере микроэлементов с потом. В ледниковой воде, которую пьют туристы из горных рек, практически отсутствуют микроэлементы, поэтому организм испытывает недостаток кальция, который, в свою очередь, ведет к истончению костей, эмали зубов и т.д. Поэтому при значительных нагрузках (например, спуске по горному склону, тропе) риск перелома ног возрастает многократно.

При определении энергетических затрат туристов и расчета калорийности питания необходимо руководствоваться рекомендациями Медицинской комиссии УИАА (Международной федерации альпинизма) и спортивных диетологов.

Прежде всего нужно отметить, что чувства голода и сытости, которыми руководствуются многие в обычных условиях питания в городе, — некорректные индикаторы потребности в питании в горах, особенно на фоне усталости. На больших высотах потеря

аппетита — обычное явление. Более того, научно установлено, что чувство жажды турист начинает испытывать в момент, когда дефицит воды в организме уже достиг 2 л.

По данным Медицинской комиссии УИАА, энергетические потери во время восхождения находятся на уровне 6 ккал/кг веса/ч без рюкзака и свыше 9 ккал/кг/ч с рюкзаком весом 20 кг. Таким образом, горовосходителю весом 80 кг, работающему на маршруте 10 ч в день, необходимо 4800 ккал в день — только для покрытия энергетических потерь. Для сравнения: энергетическая потребность менеджера, занятого умственным трудом, — не более 2200 ккал в день. Очевидно, что в условиях обычного режима и рациона питания покрыть эту потребность невозможно. Более того, усвояемость отдельных макроэлементов (белков, углеводов, жиров) во время разового приема пищи также не беспредельна. Вот почему после тяжелого восхождения, перехода для восстановления энергозатрат необходимо от 24 до 36 ч. День отдыха между восхождениями и усиленное питание с большим количеством белков необходимы в любом случае, даже если туристы не устали.

После определения количества необходимой туристам энергии можно перейти к определению ее источников. Среди макроэлементов питания наибольшее значение имеют следующие (в порядке уменьшения значимости).

Углеводы — наиболее важный источник энергии в путешествии. Организм получает энергию из углеводов в 3 раза быстрее и с меньшими затратами кислорода, чем жиров. Более половины рациона туриста должно состоять из углеводов. Их необходимо потреблять каждые 2 ч для стабилизации формы (уровня глюкозы в крови), самочувствия. При этом углеводы должны быть в легкоусвояемой форме, чтобы не перегружать желудок. Наилучшие источники углеводов — сухофрукты, сахар, шоколад, бисквиты и др.

Жиры — также важный компонент питания, однако менее ценный, в качестве источника энергии по причине больших затрат времени и калорий на усвоение. Кроме того, для получения энергии из жиров организм тратит много воды. Количество же калорий, получаемых с жирами, не должно превышать 30–35% дневного рациона. Поэтому нет особой необходимости принимать их целенаправленно — большая часть продуктов и блюд содержит жиры. Источники жиров — грудинка, колбаса и другие копчености.

Белок — очень важен для поддержания и улучшения физической формы. Необходимо обратить внимание на сбалансированное сочетание растительных и животных белков. К сожалению, вегетарианский рацион не покрывает потребности организма в незаменимых аминокислотах. Поэтому выход можно найти в дополнительном их приеме в таблетированном виде. Количество калорий, получаемых с белками, не должно превышать 10–20%. Источники белков — мясо, яйца, молоко, сыр, некоторые овощи, орехи и др.

Витамины регулируют деятельность систем организма и защищают его. Они поступают вместе со свежей пищей. Однако витаминная поддержка в виде мультивитаминных комплексов абсолютно необходима в период несбалансированного питания, витаминного дефицита, при приеме пищи с низким их содержанием (консервированные продукты), в период экспедиций продолжительностью свыше недели.

Вода выполняет многие важные функции в организме, в том числе регуляцию сердечной деятельности. Тяжелая работа на холоде и в высокогорье вызывает потерю более 2 л воды в час. Вода выделяется также при мочеиспускании, потоотделении, дыхании, но особенно во время диареи (потери составляют более 8 л в день), а также при «горной болезни». Потери воды должны своевременно возмещаться, иначе восходитель подвергается риску заболевания сердечными расстройствами, такими, как тромбоз, сердечная недостаточность. Поэтому гид должен настаивать на том, чтобы в рюкзаках туристов на маршруте всегда был термос с жидкостью для питья (чай, витаминные напитки и т.д.).

Микроэлементы важны, как строительный материал для костей, зубов, гормонов, энзимов, гемоглобина, соблюдения электролитического баланса в организме. Поскольку в большинстве случаев ледниковая вода не содержит микроэлементов, то происходит их активное «вымывание» из организма, что приводит к дефициту последних (особенно кальция). В результате среди отечественных горвосходителей часто наблюдаются травмы коленных суставов, истончение костей и зубов. Дополнительный прием препаратов кальция (хотя бы глюконата кальция) позволяет избежать этого.

Клетчатка полезна для желудка и пищеварения, особенно в высокогорье и в период перестройки организма на новый для него режим питания в путешествии. Однако ее не рекомендуют в высокогорных путешествиях, так как она ведет к усилению газообразования и развитию высотного метеоризма.

Вкусовые добавки (соусы — майонез, кетчуп, горчица, хрен и т.д., приправы — хмели-сунели, майоран, перец и т.д., а также чеснок и лук) усиливают аппетит, что очень важно в период его временной потери при акклиматизации. А некоторые овощи (перец, чеснок, лук) являются прекрасным профилактическим средством против многих болезней. Кроме того, чеснок тормозит развитие болезнетворных микроорганизмов и способствует уменьшению газообразования. Необходимо помнить, что предпочтения в пище очень часто меняются в условиях высоты и по мере приобретения опыта путешествий.

При составлении режима питания и меню необходимо следовать следующим правилам, рекомендуемым Медицинской комиссией УИАА:

- как можно больше разнообразия в дневном рационе;
- старайтесь не готовить из пищевых концентратов и употреблять однообразную пищу (например, исключительно вегетарианскую);
- перед утренним выходом рекомендуется легкий завтрак с достаточным количеством жидкости;
- во время ходовой работы каждые 2 ч устраивайте короткий отдых, во время которого туристы могут немного поесть и попить. Никакого алкоголя!
- после окончания ходового дня незамедлительно накормите туристов легкой закуской с преобладанием углеводов и побольше жидкости, так как это самый важный прием пищи (перекус).

Медицинская комиссия УИАА не рекомендует к применению в качестве энергетически ценных такие продукты и препараты, как витамины, Л-карнитин, таблетки глюкозы, а также алкоголь как источник калорий и мышечный релаксант.

Наиболее правильным режимом питания в путешествии, рекомендуемым Институтом питания АМН РФ, является четырехразовое питание с интервалами между приемом пищи 4–5 ч. Очевидно, что в условиях путешествия по дикой природе нелегко придерживаться такого режима, поэтому горячее питание организуется 2–3 раза в день, а остальные приемы пищи проводятся на больших привалах (каждые 2–3 ходовых ч). Для этого перед выходом на дневной маршрут туристам раздают ланч-пакеты, включающие продукты, богатые углеводами (шоколад, конфеты, энергетические батончики, сухофрукты и т.д.), и наполняют индивидуальные термосы туристов чаем, кофе, кипяченой водой и т.д.

Типовое меню составляется в начале туристского сезона, с учетом программы туристского обслуживания каждой группы, на недельный срок с разбивкой по дням. В случае продолжительности путешествия более 7 дней типовое меню повторяется.

В первые дни путешествия желательно придерживаться трехразового горячего питания с двумя «перекусами» во время дневных переходов. Это помогает организму акклиматизироваться и адаптироваться к новым условиям питания. В это же время исключается прием блюд национальной кухни, особенно для иностранных туристов.

Завтрак, с одной стороны, должен быть высококалорийным, чтобы создать энергетический запас для работы (большую часть нагрузки туристы испытывают в дообеденный период), с другой — очень немногие могут обильно завтракать. На завтрак должно приходиться 30% калорийности дневного рациона. Он должен быть богат легкоусвояемыми углеводами (сахар, печенье, мед, мюсли, сухофрукты и т.д.).

Обед должен восполнить дефицит энергетических затрат, образовавшийся в организме в результате несоответствия между интенсивностью работы на маршруте, требующей до 2500 ккал и более, и общей калорийностью питания. Он должен содержать до 30% общей суточной калорийности. На обед следует готовить блюда из продуктов, содержащих трудно усвояемые ингредиенты, например клетчатку.

Цель ужина — восполнить потраченные калории во время дневной работы и подготовить организм к движению на следующий день. С одной стороны, он должен содержать большое количество белков, чтобы восполнить неизбежный распад мышечной ткани в результате дефицита энергии, с другой — минимальное количество трудно усвояемых и возбуждающих нервную систему продуктов. Это особенно актуально для зимних путешествий с размещением в палатках — вскоре после ужина туристы ложатся спать и переполненный желудок давит на диафрагму, мешает нормальной деятельности сердца и легких. Сон в таких условиях становится неполноценным и не дает необходимого отдыха.

Большим подспорьем в работе повара, готовящего завтрак, являются автоклавы (скороварки). Завтрак можно приготовить с вечера, затем поставить автоклав в спальный мешок и с утра у туристов будет горячая пища. Это поможет им согреться на утреннем холоде, быстрее войти в режим работы, позволит увеличить число ходовых часов за счет ликвидации остановок для приготовления горячей пищи.

Примерное типовое трехдневное меню (табл. 3.2) было взято из практики организации питания немецких туристов в туре по Центральному Кавказу.

Таблица 3.2

Типовое трехдневное меню

	День 1	День 2	День 3
Завтрак	Мюсли с молоком Бутерброды с паштетом Чай, кофе, мед, печенье	Макароны с сыром Бутерброды с копченой колбасой Какао, мед, печенье	Овсяная каша с сухофруктами Яйца отварные Сэндвичи с сыром Чай, кофе, мед, печенье
Обед	Салат из свежих овощей Борщ Макароны по-флотски Кисель	Салат из морепродуктов Суп Рис отварной с мясом Кофе с молоком	Салат из зеленого горошка Харчо Картофель жареный Компот из сухофруктов
Ужин	Картофель отварной с мясом Какао Консервированные ананасы	Яичница с грудинкой Компот из консервированных персиков	Овощи тушеные с мясом Кисель

Перед составлением меню необходимо уточнить вкусовые пристрастия туристов. Например, гречневая каша очень популярна среди русских туристов и неприемлема для немецких туристов (в Германии гречневой крупой откармливают свиней). Необходимо иметь варианты специального меню для вегетарианцев, искусственный заменитель сахара для диабетиков и т.д.

Следует обратить внимание на использование в ланч-пакетах продуктов в индивидуальной расфасовке и заводской упаковке.

|| 3.3. Выполнение программы обслуживания

Выполнение программы обслуживания во многом зависит от общей внутренней установки персонала на работу с гостями. Именно персонал, а не погодные условия ответствен за выполнение договора на туристское обслуживание.

Как правило, бездушное следование программе обслуживания, без учета физического и эмоционального состояния туристов приводит к неудовлетворенности последних.

Например, при организации восхождений иностранцев на высшую точку Кавказа — гору Эльбрус (5642 м) используют две типичные, но принципиально отличающиеся программы обслуживания.

Первая направлена на сокращение расходов на пребывание восходителей на высоте, так как расходы на проживание и питание в высотных приютах выше, чем в долине. Соответственно сокращается общая продолжительность пребывания на горе и программа акклиматизации. Восхождение совершается уже на третий день после прибытия на Эльбрус. При этом увеличивается количество обслуженных групп в сезон, что позволяет определить этот подход как экстенсивный. В договоре на обслуживание указывается, что туроператор не несет ответственности, если турист не смог совершить восхождение из-за слабой физической подготовки. Процент взойшедших в группах первой программы обслуживания не превышает 70%.

Вторая программа направлена на максимизацию количества взойшедших на вершину, хотя и здесь предупреждают об ответственности за слабую физическую подготовку. Программа акклиматизации продолжительная (не менее 5 дней) и включает день отдыха перед восхождением. В случаях, когда гости «сдают» перед вершиной, гид не отправляет их вниз самостоятельно, а разгружает рюкзаки, перекладывая их вещи в свой. Процент взойшедших, а следовательно, и удовлетворенных клиентов при данной программе обслуживания и работе гидов превышает 95%, что позволяет определить этот подход как интенсивный.

Поэтому совершенно справедливо мнение, что обслуживающий персонал во многом ответствен за качественное выполнение программы обслуживания и удовлетворение клиента. В «Lazy M Ranch Country Vacations» говорят: «Мы обычно превосходим ожидания клиентов, стараясь обеспечить для них лучший отдых в их жизни. Мы достигаем этого, относясь к ним как к членам семьи и так, как мы хотели бы, чтобы относились к нам. Такая политика безошибочна».

Персональный подход всегда вызывает восторг у туристов. В «Clearwater Raft Tours» делятся опытом: «Наш тур во многом отличается от других: клиент не ожидает быть избалованным в туре

по дикой природе. Мы показываем реку, водопады, наши клиенты лазают по скалам, посещают пещеры, про которые не знают даже местные жители. В конце тура каждый из клиентов получает сувенир как напоминание о путешествии».

Бесплатное включение в программу обслуживания дополнительных услуг и мероприятий, которые становятся для туристов сюрпризом, — еще один шаг к восторженным отзывам последних. Например, вечер знакомств в день прибытия туристов, экскурсия в день отдыха, помощь в шопинге, обмен сувенирами и памятными подарками и др.

Но в любом случае все туроператоры сходятся в одном: не обещайте клиентам того, чего не сможете сделать. В «Walden, s Guiding and Outfitting» это комментируют так: «Мы никогда не обещаем невыполнимого. Когда люди хотят увидеть северное сияние, мы предупреждаем их, что им могут помешать погодные условия. Если они его увидели, то рады, а если нет, то не разочарованы. А еще мы обеспечиваем их отличной едой и качественным оборудованием».

Таким образом, легко прийти к убеждению, что при выполнении программы обслуживания необходимо превосходить ожидания туристов, а не просто исполнять обещанное.

Например, руководитель фирмы «Niagara Nature Tours» говорит: «Я лично участвую во всех турах. Это позволяет оценить их качество, увидеть реакцию клиентов, оценить работу гидов. Мне кажется, что то, что я — владелица сама всем этим занимаюсь, дает клиенту чувство особенного внимания. Они видят серьезное к себе отношение. Мы создаем новые стандарты, а наши гиды — не просто гиды».

А вот мнение менеджера фирмы «Horizon Nature Adventure»: «В одном из туров, принимая одну известную адвокатскую контору, мы угощали их вином из бутылок, на которых были написаны их имена. Уже вечером на стенах комнат висели их фотографии, сделанные в этот же день. Мелочи всегда важны».

Любому гостю нравится, что к нему относятся с особым вниманием, учитывают его личные пожелания.

Например, в «Western Canadian River Adventures» клиентам предлагают следующее:

- изысканную пищу — с помощью голландских печей можно готовить еду такого качества, которое трудно ожидать, находясь в

кемпинге (великолепные ребрышки, ягненок «Сувлаки», поджаренный бекон, свежая выпечка);

- сауны, каких раньше наши клиенты нигде не видели. Это дает им возможность исследовать местную культуру и поправлять здоровье;

- библиотеку, где гостям предоставляется специальная литература, знакомящая с местными достопримечательностями;

- музыку — гиды всегда берут с собой гитару.

Но наиболее впечатляюще выглядит выполнение программы обслуживания в «Mountain Quest»: «Мы стараемся обещать меньше, а делать больше. Маленький пример: в однодневном походе туристы ожидают обычно только завтрак, а мы предлагаем им огромные сэндвичи с большим количеством начинки, свежую выпечку, а потом гид, немного повозившись с походной печкой, готовит шоколадное фондю со свежими фруктами. В конце дня каждый клиент получает шоколадный набор с благодарственной карточкой. Другой пример — бутылка шампанского в подарок. В более длительных поездках гиду выдается по 30 долл. на каждого клиента, чтобы сделать подарки — сувенир, неожиданный обед в ресторане, прогулка на лодке — на его выбор».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Перечислите виды средств размещения, наиболее часто используемые в экотуризме.

2. Назовите предпосылки организации питания в экотурах.

3. Составьте типовое трехдневное меню и раскладку для группы из 6 человек, совершающих трекинговый поход выходного дня.

4. Объясните необходимость коммуникаций с гостями до начала и после окончания тура.

глава 4

Безопасность в экотуризме (на примере горных путешествий)

Актуальность этого аспекта работы организаторов экотуров заключается в определяющем значении вопросов безопасности современного туризма на всех уровнях — от безопасности туристов на маршруте до экономической безопасности регионов развития туризма. В мировой практике широко известны случаи, когда пренебрежение природными, социальными, эпидемиологическими и прочими опасностями, возможностью терроризма приводили к жертвам среди туристов. Преодоление последствий таких событий занимало годы и требовало значительных материальных затрат.

Еще в 1983 г., когда в РФ вышла первая и практически единственная публикация по безопасности туризма, известные эксперты по туризму того времени В. Тихомиров и К. Бардин писали: «Проблема обеспечения безопасности путешествий — одна из самых важных (если не самая важная!) и в то же время одна из самых сложных проблем туристского движения».

Например, во Франции и Японии ежегодно только на горных маршрутах гибнет более 100 человек, в Альпах эта цифра составляет 300—400 человек, в небольших по площади польских Татрах — до 30 любителей путешествий. Только в Шамони, в районе Монблана ежегодно гибнет до 60 альпинистов. По данным ряда спасательных служб, количество несчастных случаев с летальным исходом год от года возрастает на 13,5—17%. Как правило, все эти несчастия происходят с наиболее активными и перспективными членами общества.

Год от года экстремальность путешествий, особенно в приключенческом и спортивном туризме, возрастает. В первую очередь этому способствует научно-технический прогресс и появле-

ние новых видов снаряжения. Складывается на первый взгляд парадоксальная ситуация — путешествовать становится легче, но опасность на маршруте не только не уменьшается, но все более увеличивается. Вот как прокомментировал эту ситуацию применительно к коммерческим восхождениям на Эверест А. Букреев, неоднократно водивший людей на высочайшую вершину планеты. «В настоящее время популярность восхождений на Эверест растет, несмотря на огромные цены. Развивается коммерческий альпинизм. Люди идут на Эверест, чтобы испытать себя трудностями и высотой. Их Эверест значительно легче, доступнее, а значит, и ниже, чем у Тенцинга и Хиллари (первовосходители на Эверест. — *Прим. авт.*) и несравним с Эверестом Месснера (в 1979 г. взойшел без использования кислорода, а затем в одиночку в сезон муссонов. — *Прим. авт.*). Но для людей неподготовленных он не стал менее опасным, а даже наоборот... Миф о безопасности таких восхождений — это заблуждение для дилетантов. Его нужно развеивать, а не поддерживать, рекламируя доступность больших высот использованием дополнительного кислорода и помощью опытных гидов и шерпов.

Коммерческие восхождения запретить невозможно. Но люди, идущие на Эверест, должны понимать, что стопроцентной гарантии их безопасности не может дать ни один гид. Если такая гарантия дается, то за ней кроется обман. Миф о кислороде выгоден бизнесу на Эвересте, но опасен для людей, идущих туда. Нужно помнить, что последнее слово всегда останется за Горой».

Специфика современного массового туризма состоит в его уязвимости к условиям внешней среды. Туризм требует экономической, политической, социальной стабильности. Особенно это касается России. Существующие и мнимые угрозы терроризма, негативного отношения к иностранным и отечественным туристам сдерживают развитие туризма во многих регионах страны, особенно на Северном Кавказе.

В настоящее время уделяется очень мало внимания вопросам безопасности экологического и приключенческого туризма, особенно на уровне научно-исследовательских работ. Хотя такие путешествия, связанные с посещением труднодоступных уголков нашей страны, в суровых природных условиях гор, тайги, пустынь, всегда сопряжены с элементами риска. Особенно это касается приключенческого туризма. Развитие технологий обеспече-

ния жизнедеятельности в считавшихся до этого невозможных условиях создали мнимую уверенность в безопасности туристов. Современные тенденции повышения планки «экстремальности» путешествий, согласие неподготовленных физически, технически и психологически людей платить большие деньги за право войти в историю туризма ведут к увеличению числа несчастных случаев и катастроф.

4.1. Определение безопасности в туризме

В Федеральном законе об основах туристской деятельности в Российской Федерации под безопасностью туризма понимается «личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий», т.е. безопасность трактуется как отсутствие опасностей, хотя такой подход и не вполне верен.

Известно, что опасности подстерегают человека всегда и везде, даже в повседневной жизни, являясь его неизменным спутником, например профессиональные заболевания у активных туристов (табл. 4.1). Поэтому речь может идти о какой-то допустимой величине вероятности того, что опасная ситуация наступит,

Таблица 4.1
Профессиональные заболевания в приключенческом туризме

Виды опасностей	Тип заболевания
Неблагоприятные метеорологические условия	Простудные заболевания
Высокогорный климат	Нарушение сердечной деятельности, горная болезнь
Солнечная радиация	Глазные заболевания, солнечные ожоги
Отличный от обычного режим дня, питания	Кишечные расстройства, гастриты, нарушение обменных процессов, обезвоживание, заболевания суставов
Длительное физическое напряжение, трудности при передвижении по пересеченной местности с тяжелым рюкзаком	Искривление позвоночника, расширение вен, заболевания суставов
Укусы насекомых	Клещевой энцефалит

т.е. о риске. В случае с экотуризмом последняя формулировка особенно актуальна, так как природная среда, составляющая основу экотуризма, полна опасностей.

Таким образом, согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» безопасность в экологическом и приключенческом туризме складывается из трех компонентов: личная безопасность экотуристов; безопасность их имущества; безопасность окружающей природной среды, в которой путешествуют туристы, т.е. фактически безопасность используемых природных туристских ресурсов.

На практике понятие безопасность в туризме гораздо шире. Ведь чрезвычайные ситуации, кризисы в этой сфере опасны не только прямым ущербом от случившегося, но и экономическими последствиями, прежде всего падением туристского спроса на путешествия в этот регион. В этом случае экономический ущерб и затраты на восстановление доверия потребителей настолько велики, что могут привести к краху туризма в регионе. Например, во Франции в 1989 г. перед началом вторжения иракских войск в Кувейт было аннулировано 18 тыс. групповых и около 50 тыс. индивидуальных поездок в различных направлениях. Подсчет международных туристских прибытий после операции «Буря в пустыне» показал, что Европа закончила 1991 г. с нулевым приростом, а Италия, Великобритания, Германия и Швейцария – с отрицательным. На 5 млн туристских прибытий сократился турпоток из Америки. В результате террористических актов в США в сентябре 2001 г. спрос на международные пассажирские авиаперевозки упал почти на треть.

Экономическая безопасность регионального туристского рынка определяется и юридическим характером договорных отношений внутри местной туристской индустрии. Нарушения договоров между отправляющей и принимающей сторонами, «овербукинг» ведут к прекращению «поставок» туристов, ухудшению качества обслуживания и падению туристского спроса. Уклонение от уплаты налогов также приводит к нехватке средств местного бюджета для совершенствования инфраструктуры туризма и также можно рассматривать как одну из составляющих экономической безопасности туризма в регионе. Например, в 2001 г. в ходе проводимой налоговой полицией Кубани операции «Курорт-2001» в первой половине года была выявлена неучтенная выручка от реализации санаторно-курортных услуг на сумму бо-

лее 2 млрд руб., возбуждено 14 уголовных дел и взыскано более 8 млн руб. в виде штрафов.

В соответствии с тем же Федеральным законом туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествия и об опасностях, с которыми они могут там встретиться, а также осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов. Аналогичные требования к туроператорам предъявляются и в других странах. Например, в декабре 2001 г. в Швейцарии был вынесен обвинительный приговор руководству молодежной туроператорской фирмы «Мир путешествий» в непредумышленном убийстве 15 иностранных туристов и 3 гидов. В результате начавшегося проливного дождя они были застигнуты паводком в узком каньоне в Швейцарских Альпах. Туроператор своевременно не предупредил их о возможном ухудшении погоды.

Требования к туристско-экскурсионным услугам по обеспечению безопасности жизни и здоровья туристов и экскурсантов, а также методы контроля за соблюдением таковых отражены в ГОСТ Р 50644—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». Данные стандарты безопасности в туризме были разработаны впервые и введены в действие в 1994 г.

В них указывается, что при оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов. Очевидно, что уровень приемлемости риска чрезвычайно сложно измерить не только для разных видов туризма (например, для приключенческого и делового), но и для разных людей (туристов).

Отмечается, что риск для жизни и здоровья туриста возникает при следующих условиях:

- существования источников риска;
- проявления данного источника на опасном для человека уровне;
- подверженности человека воздействию источников опасности.

В практике разбора опасных ситуаций в туризме часто используется термин «несчастный случай». Его можно определить как непреднамеренная травма или смерть человека, произошедшие в результате неожиданного травмирующего воздействия во время туристского путешествия.

|| 4.2. Виды опасностей в туризме

Основная проблема выявления опасностей в туризме — отсутствие целенаправленной работы по анализу несчастных случаев с туристами. Учет и разбор аварийных ситуаций ведомственно разобщены. Например, аварии при осуществлении туристских перевозок фиксируются ГИБДД, гибель путешественников в море и во внутренних водоемах — обществами спасения на воде, в горах — альпинистскими федерациями и клубами и т.д. В результате если о травмах с летальным исходом известно почти все, то из травм средней тяжести учитывается только каждая десятая, а легкие травмы и аварийные ситуации, не закончившиеся трагедией, бывают известны только узкому кругу людей. Все это делает невозможным глубокий анализ и выявление всех видов опасностей в туризме.

Вместе с тем не следует искусственно разбивать опасности и несчастные случаи на полученные в активном туризме и других видах туристской деятельности, относя последние к бытовому травматизму, как это делают некоторые специалисты. Современный туризм — явление многогранное, ибо в туристском обслуживании связаны воедино множество процессов в туристском обслуживании. Поэтому сбой в одной системе обслуживания (например, питания), следствием чего становится несчастный случай с туристами (отравление пищей), приведет к сбою в работе всего туристского комплекса (падение туристского спроса, штрафные санкции, снижение доходов от туризма).

К тому же значительная часть несчастных случаев с туристами происходит во время «бытовой» жизни на биваке (ожоги пламенем костра, горелки; ранение топором), в гостинице (падение в душе), ресторане (ожог горячим блюдом), а не только на сложном маршруте.

Такова психология отдыхающего человека. Стремясь вырваться из повседневности, он решается на отчаянные, не продуманные и не свойственные ему в обычной жизни поступки, становится менее осторожным и беспечным. Такому развитию ситуации способствует и убеждение туристов, что проблемы их личной безопасности — дело тех, кому за это платят.

Кроме того, для отечественных туристов, особенно путешествующих за рубежом, характерно желание съесть все, за что за-

плачено, заплатить как можно меньше, но отдохнуть на полную катушку, а также небрежное отношение к гигиене и собственному здоровью. Показательный пример в этом отношении — Турция. По данным Н. Алексеевской, из 100 российских туристов 80 по тем или иным причинам приходится воспользоваться здесь страховкой. Причины довольно банальны. Наши туристы экономят на питании и едят в дешевых кафе, закусочных; «шведский стол» подразумевает, что надо попробовать все, даже если блюда плохо сочетаются друг с другом, многие не считают нужным принимать душ после купания в море, а концентрация грязи и соли в ушах при высокой температуре воздуха приводит к заболеванию отитом; забывают, что нельзя употреблять в пищу немытые фрукты, овощи, особенно в жарких экзотических странах.

Все виды опасностей в экотуризме можно классифицировать по природе явления и роли туристов (других людей) в возникновении опасной ситуации (рис. 4.1).

Выделяют опасности субъективные (вызванные неверными действиями человека, людей) и объективные (обусловленные природой гор).

В то же время в ГОСТе Р 50644—94 факторы риска в туризме классифицируются по их природе:

- травмоопасность — результат перемещения механизмов и предметов (камнепады, сходы лавин и т.д.), неблагоприятных эргономических характеристик снаряжения (тесная обувь, некачественная страховочная система и т.д.), опасных атмосферных явлений (молнии и т.п.);
- воздействие окружающей среды — опасность проявления неблагоприятных погодных условий;
- пожароопасность;
- биологическое воздействие — риск укусов животных, ядовитых насекомых, переносчиков инфекций, попадания в человеческий организм ядовитых микроорганизмов;
- психофизиологические нагрузки — риск возникновения физических и нервно-психических перегрузок у туристов при прохождении трудных, опасных участков маршрута;
- опасность ультрафиолетового и радиологического излучения;
- химическое воздействие — токсическое, раздражающее, sensibilizing.



Рис. 4.1. Опасности для экотуристов

- повышенная запыленность и загазованность — прежде всего в помещениях и на транспортных средствах;
- прочие факторы риска — опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге;
- специфические факторы риска — возможность возникновения на маршруте природных и техногенных катастроф, других чрезвычайных ситуаций; плохое техническое состояние объектов материально-технической базы туризма (подъемников, средств размещения и т.д.); низкий уровень подготовки обслуживающего

персонала и туристов для прохождения маршрута; недостаточное информационное обеспечение на маршруте (маркировка маршрута, метеопрогнозы и т.д.).

Согласно ГОСТу Р 50644—94 контроль за выполнением требований безопасности проводится в начале туристского сезона и в ходе текущих проверок органами государственного управления в соответствии с их компетенцией.

В горных районах России наибольшую опасность представляют природные явления, криминогенная обстановка и терроризм, но вместе с тем необходимо помнить, что реальная ситуация с безопасностью путешествий в России далека от рисуемой журналистами и менеджерами «черных связей с общественностью». В 1999 г. специалисты ВТО, представители Интерпола, Всемирной организации здравоохранения, эксперты НАТО по борьбе с природными катастрофами, специалисты МЧС России, Госкомспорта России, ФСБ России и МВД России после изучения всех аспектов вопроса безопасности иностранных туристов в Российской Федерации пришли к заключению: «Россия страной повышенной опасности для посещения иностранными туристами не является».

Кроме того, существуют наборы типичных несчастных случаев, обусловленных характерными для разных видов туризма опасностями (табл. 4.2).

По данным Ю. Штюмера, большую часть (около 87%) составляют легкие травмы, не приводящие к потере трудоспособности. Средние, ведущие к временной (до 2 месяцев) утрате трудоспособности, встречаются в одном из десяти несчастных случаев. Тяжелые (полная утрата трудоспособности) и очень тяжелые (летальный исход) случаи — всего около 3%, т.е. на один случай с летальным исходом приходится 20—30 травм средней тяжести и до 100—200 небольших травм.

Как правило, значительная часть несчастных случаев географически привязана к районам давнего туристского освоения с высокой посещаемостью, а не с большим набором опасностей.

Например, 10-летний анализ данных о несчастных случаях в туристских регионах СССР позволил выявить, что в Горно-Кавказском туристском макрорайоне наиболее часто несчастные случаи происходят на причерноморских склонах Западного Кавказа, а не в горах труднодоступного Центрального Кавказа.

Таблица 4.2

**Типичные для различных видов экологического
и приключенческого туризма опасности и несчастные случаи**

Вид туризма	Характер опасностей	Типы несчастных случаев и травм
Пеший	Характер пересеченного рельефа, неправильный подбор обуви, одежды	Потертости, растяжения связок
Водный	Намокание одежды, снаряжения, опрокидывание плавсредства, падение в воду, нападение акул, ошибки в использовании снаряжения для дайвинга	Простудные заболевания, утопление, переохлаждение, ранения, нарушения обменных процессов в организме
Горный	Опасности горного рельефа (камнепады, сход лавин, паводок), солнечная радиация, резкое изменение метеоусловий, потеря ориентировки и т.д.	Переломы, ушибы, обморожения, заболевания глаз, ранения острыми предметами (ледорубом, кошками и т.д.)
Велосипедный, маунтбайк	Падения, неправильный подбор обуви, одежды, отсутствие снаряжения	Ушибы, переломы, сотрясения мозга, попадания инородных предметов в глаза
Зимний	Характер снежного рельефа, обледенение нависающих предметов (ветки деревьев, провода и т.д.), обрывы снежных карнизов, мостов через ледниковые трещины, лавины	Ушибы, переломы, смерть от удушья в лавине, обморожения, ожоги пламенем горелки, горячей пищей
Научный	Нападение диких животных, инфекции	Ранения, ушибы, сотрясения мозга, ослабление защитных функций организма, иммунитета, инфекционные заболевания

Меньше всего несчастных случаев зарегистрировано на Кольском полуострове и Дальнем Востоке, которым традиционно приписывают повышенную опасность. Такая ситуация обуслов-

лена не только прямой связью между высокой посещаемостью районов и количеством несчастных случаев, но и на первый взгляд парадоксальной, прямой связью между транспортной доступностью района и количеством несчастных случаев. Это обусловлено опять-таки психологией и поведением туристов. Как следствие развития туристской инфраструктуры формируется ложное чувство защищенности и безопасности у отдыхающих. Они становятся беспечными, доверчивыми, склонными к спонтанным и рискованным поступкам. В то же время, находясь в труднодоступных районах и зная, что помощь может прийти не скоро, туристы всегда настороже, тщательно обдумывают каждый шаг. Кроме того, подготовка к путешествиям ведется более тщательно и длительно.

Турфирме необходимо ознакомить «под роспись» туристов с правилами поведения не только на маршруте, но и в стране, районе, городе, гостинице пребывания. Высокой степени безопасности экотуризма можно достичь только при всесторонней профилактической работе всех лиц, задействованных в экотуризме: от национальных туристских администраций до туроператоров и гидов.

4.3. Профилактика опасностей в горных экологических и приключенческих турах. **Информированность туристов,** **подготовка маршрута и акклиматизация**

Основной способ избежать несчастных случаев — профилактика последних. Трагизм опасных ситуаций в том, что события в них, как правило, развиваются стремительно. Люди постоянно испытывают дефицит времени, находятся в жестком цейтноте. Обдумать, проанализировать ситуацию и выбрать единственно верное решение просто некогда. Поэтому готовиться к преодолению опасностей и кризисных ситуаций необходимо заранее. На практике наибольшее распространение получили следующие методы профилактики опасных ситуаций:

- для объективных опасностей типа «известное неизвестное» (те, которые можно предвидеть, но неясно, когда и с кем они могут случиться) — анализ информации о вероятности возникнове-

ния опасных ситуаций во всевозможных аспектах (временном, т.е. в какой период года, суток вероятность наибольшая, географическом — для каких территорий вероятность наибольшая, и т.д.), разработка алгоритма поведения, действий в случае возникновения наиболее вероятных опасных ситуаций и отработка этого алгоритма с командой гидов и туристами;

- для субъективных опасностей — детальная разработка маршрута путешествия согласно информации, рассмотренной выше, разработка графика и режима путешествия, программы обслуживания (тактика путешествия), требований к подготовке туристов, участвующих в путешествии, отбор необходимого снаряжения и гидов, обучение туристов навыкам спасения в наиболее вероятных опасных ситуациях. Пренебрежение этими мероприятиями или отсутствие навыков их проведения ведет к повышению опасности путешествия. Не случайно самостоятельный туризм всегда опаснее организованного. Количество несчастных случаев с самостоятельными туристами в 2 раза выше, чем с обратившимися в турфирмы.

При реализации указанных мероприятий необходимо помнить, что в туризме количество несчастных случаев прямо пропорционально количеству обслуженных туристов. По статистике несчастных случаев наиболее опасны суббота и воскресенье (4/7 всех случаев), т.е. туры выходного дня и однодневные экскурсии. Поэтому с ростом количества обслуженных туристов у менеджеров не должно возникать чувства ложной безопасности, расчета на «авось» («ведь раньше же ничего не случилось...»). Наоборот, безопасности необходимо уделять особое внимание.

Кроме того, выявлено, что в суточной динамике наибольшее количество несчастных случаев происходит в послеполуденное время, что объясняется утомлением туристов и снижением внимания к возможным опасностям. В условиях гор такая ситуация также объясняется повышением опасности камнепада (из-за возрастания интенсивности процессов выветривания), схода лавин, повышением уровня воды в горных реках (из-за усиления таяния ледников) и т.д.

Необходимо отметить, что понятия «неблагоприятные погодные условия» и «опасные явления природы» достаточно условны. Критерием отнесения природного явления к опасным служит вероятность возникновения при нем такой ситуации, которая может привести к несчастному случаю с туристами.

По данным Ю. А. Штюмера, за четырехлетний период в Российской Федерации среди несчастных случаев с туристами с летальным исходом нет ни одного достоверно известного, где главной и единственной причиной были бы погодные условия. Даже от таких явлений, как молния, штормовой ветер, паводок, пурга, пострадавшие имели способы защиты, не говоря уже о непринятых вовремя профилактических мерах.

Как уже отмечалось выше, одной из мер профилактики несчастных случаев в туризме является физическая подготовленность туристов к предстоящему путешествию. В горных турах она прежде всего связана с адаптацией человеческого организма к условиям высокогорья — пониженным атмосферным давлением, содержанию кислорода в воздухе, повышенной солнечной ради-

Таблица 4.3

**Примеры включения активной акклиматизации
в программу туристского обслуживания**

Время	Программа туристского обслуживания	
	тур — восхождение на Монблан	тур — восхождение на Эльбрус
1-й день	Экскурсия в деревню Le Tour. Подъем и ночевка в хижине Albert Ler Hut (2770 м)	Экскурсия на г. Четет. Подъем до высоты 2800 м. Спуск и ночевка в гостинице «Иткол»
2-й день	Подъем на пик Aiguille du Tour (3516 м). Спуск и ночевка в пос. Chamonix	Экскурсия на ледник Жанкуат. Подъем до перевала Ложный Гумачи (3200 м). Спуск и ночевка в гостинице «Иткол»
3-й день	Подъем до хижины Tete Rousse (3150 м)	Подъем к «Приюту одиннадцати» (4200 м). Спуск и ночевка на приюте «Гара-Баши» (3800 м)
4-й день	Подъем до хижины Gouter и ночевка в ней (3818 м)	Подъем на скалы Пастухова (4800 м). Спуск и ночевка на приюте «Гара-Баши»
5-й день	Восхождение на Монблан (4808 м)	День отдыха. Спуск в пос. Азау (2800 м). Ночевка на приюте «Гара-Баши»
6-й день	Спуск в пос. Chamonix	Восхождение на Эльбрус (5642 м)

ации и т.д. Поэтому целенаправленный процесс адаптации туристов к таким условиям — акклиматизация — также входит в перечень мер по профилактике несчастных случаев.

В настоящий момент во всем мире используется схема активной акклиматизации, разработанная горювосходителями СССР. Ее смысл заключается в постепенном наборе высоты со спуском для отдыха. Программа обслуживания путешествия в горах строится в соответствии с программой акклиматизации (табл. 4.3 на с. 79).

4.4. Структура и причины несчастных случаев в горном экологическом и приключенческом туризме в СНГ

Анализ структуры и причин несчастных случаев в горном экологическом и приключенческом туризме на территории СНГ был проведен на основе данных за 1978—1981 гг.¹, 1989—1990 гг.² и за 1999—2001 гг.³

Сравнение показателей несчастных случаев в горном туризме и альпинизме с аналогичными суммарными данными по другим видам туризма показывает, что горный туризм по потерям занимает лидирующее место. Так, в 1987 г. количество пострадавших составило 71,0% общего числа, в 1988 г. — 31,8, а в 1989 — 69,8%.

Анализ показал, что в путешествиях по Кавказу традиционно происходит наибольшее число несчастных случаев — 45,3% в 1989 г. На долю Памира, стабильно пребывающему по этому показателю в «лидерах», приходится 29,7% общего числа пострадавших. В то же время он главенствует по числу погибших (16 человек). Обращает на себя внимание значительное число пострадавших в полностью самостоятельном туризме, т.е. не контролируемом органами спортивного туризма и альпинизма, — 21,9% пострадавших и 13 человек погибших.

В рассматриваемый период наблюдалась тенденция роста числа групп и участников. Лишь в 1989 г. отмечено небольшое

¹ По данным Ю. А. Штюрмена.

² По оценке А. Алимова.

³ Фондовые материалы о тяжелых несчастных случаях Федерации альпинизма России.

снижение числа групп и участников, что можно объяснить усложнением межнациональных отношений в районах Кавказа и Памиро-Алая.

Данные по относительным потерям по всем годам подтверждают известное положение, что с увеличением сложности походов растет и относительное число (процент) пострадавших. В большинстве случаев количество пострадавших относительно общего числа участников меньше 1%. Лишь в 1987 г. в походах VI категории сложности потери составили 1,57%, а в 1989 г. в походах V категории сложности — 1,16%.

Изучение обстоятельств возникновения несчастных случаев позволило установить, что в их основе — типичные для горного туризма виды аварий, которые весьма незначительно отличаются от видов аварий предыдущих лет.

В 1989 г. первое место среди случившихся аварий занимали срывы на склонах, имевшие место 15 раз, в которых пострадало 20 человек (9 погибших), — 31,3% общего числа пострадавших. На втором месте — лавинные аварии, случившиеся 6 раз, в которых пострадало 17 человек — 26,6%, а по количеству погибших (16 человек) лавины вышли на первое место. Камнепады занимают третье место по количеству пострадавших — 15,6% (10 пострадавших и 45 погибших). Эти три вида аварий на протяжении многих лет неизменно занимают лидирующие позиции среди всех видов аварий в горном туризме. Из других аварий отметим также «утопание», регулярно присутствующее в сводках несчастных случаев и ежегодно уносящее 2 — 3 жизни. В 1989 г. в горных путешествиях утонуло 4 человека, что составило 6,3% общего числа пострадавших.

Основная часть причин возникновения несчастных случаев обусловлена поведением туристов, прежде всего самих пострадавших.

Тип «плохая подготовленность» объединяет большую группу ошибок и отражает факты проявления разных сторон исходной неподготовленности туристов и организаторов тура к путешествию. Этот тип ошибок самый многочисленный и составляет 35,7%. Среди частных типов главенствуют техническая и тактическая неподготовленность (32,5%), отмеченные только в несложных путешествиях. Если ответственность в организованном туризме за тактические ошибки целиком ложится на туроператоров и гидов, то в самодеятельном — на участников. Необычно ве-

лико число случаев плохого знания района путешествия, выражающееся в слабой ориентировке на местности. Весьма тревожными являются факты неумения вести спасательные работы силами самих туристов, что особенно характерно для самостоятельных путешествий.

Тип «технические ошибки» объединяет пять подтипов частных ошибок, характеризующих конкретные формы проявления. Подобные ошибки относительно общего их числа занимают одно из ведущих мест (17,8%), а по числу решающих ошибок выходят на первое место (48,2%). Наибольший вес имеют ошибки, связанные со страховкой (отсутствие страховки или самостраховки, некачественная страховка). Этот тип ошибок более всего проявляется в сложных путешествиях.

Тип «тактические ошибки» включает семь подтипов. В список наиболее частых входят: «опережение либо отставание от графика движения по маршруту» и «неумение прогнозировать опасность». В первом случае это приводит к недостаточной акклиматизации и развитию горной болезни, а также обострению хронических заболеваний у туристов. В анализах несчастных случаев тактические ошибки составляют 20,1%. По количеству этот тип ошибок занимает второе место. Самое большое количество тактических ошибок приходится на сложные путешествия по редко посещаемым маршрутам. Традиционно высок вклад ошибок типа «поздний выход» и «выход на маршрут после длительной непогоды». Необычайно высока доля ошибки «неверный выбор пути движения», что свидетельствует о низкой подготовке гидов и руководителей туристских групп.

«Слабое руководство» — традиционный тип ошибок. Он занимает 9,4% всех ошибок. Очевидно, что роль гидов, руководителей групп самостоятельных туристов в обеспечении безопасности туристов чрезвычайно велика. Не вызывает сомнения тот факт, что многие тактические, технические и организационные ошибки обусловлены слабым руководством.

Недисциплинированность туристов, проявляющаяся в одиночном хождении, также часто завершается трагедией. Недисциплинированность, как причина несчастных случаев, в последние годы в горном туризме стала доминирующей.

Замечено, что «туристский» стаж тесно связан с возрастом. Многие российские психотехники, используя статистические

данные по трудовой деятельности, пришли к выводам, что лица в возрасте до 25 лет обладают повышенной предрасположенностью к несчастным случаям. Фактор молодости, со всеми присущими ему особенностями, сам по себе способствует травматизму. Все же более целесообразно соотносить травматизм не столько с возрастом, сколько со стажем. Первый пик травматизма, или первичная беспечность в «туристской» жизни путешественника, имеет место в начале освоения приключенческого туризма (3–4-й год). Обусловлен он недостатком опыта и знаний, неумением быстро ориентироваться и находить правильное решение в сложных ситуациях. Второй скачок травматизма наблюдается примерно на 7–9-й год, и его причиной является уже фактор неосторожности, неиспользование туристом имеющихся у него возможностей или провалами в подготовке. Он как бы переходит с горами на «ты», хотя не столь уж большой стаж и часто односторонний и неполный опыт еще не дают ему на это права, и за подобную переоценку своих возможностей и чрезмерную самоуверенность приходится расплачиваться. Вторичная беспечность особенно ярко проявляется у людей с хорошей туристской подготовкой, высоким уровнем интеллигентности и положительным отношением к своей деятельности. Поэтому горный гид, руководитель группы должны внимательно относиться как к молодым туристам, так и к уже имеющим солидный стаж путешествий.

4.5. Природные опасности в горном экологическом и приключенческом туризме и правила поведения

Кратко охарактеризуем основные природные опасности в горных экологических и приключенческих путешествиях.

Опасность камнепадов обусловлена процессами разрушения гор в результате выветривания. Причиной камнепада также могут быть неосторожные действия туристов — сброс свободно лежащих камней при движении, опора при движении на отколовшиеся от скалы блоки и т.д. Как правило, именно этот вид камнепадов является причиной несчастных случаев. Его жертвами становятся туристы,двигающиеся ниже точки отрыва камнепада и на-

ходящиеся в пониженных формах скального рельефа (кулуарах, у подножия стен и т.д.).

Для избежания камнепадов следует соблюдать такие основные правила, как:

1) движение по гребням преимущественно в утренние часы, когда вероятность камнепада минимальна;

2) на всех туристов при движении по камнеопасному участку должны быть одеты каски;

3) двигаться следует плотной группой при минимальной дистанции между туристами — тогда сброшенный камень будет остановлен сзади идущим туристом;

4) если камнепад остановить уже невозможно, то необходимо предупредить идущих ниже криком «Камень!». При этом последние должны незамедлительно укрыться в скальных нишах, под скальными карнизами. Если таковых нет, то спрятаться под рюкзак.

Еще одно опасное природное явление в горах — лавины. Достаточно сказать, что лучший способ спасения в лавине — никогда в нее не попадать. Лавины могут сходить на склонах крутизной свыше 12° . В лесных зонах по понятным причинам лавины не формируются, чего нельзя сказать о снежных зонах.

В зависимости от состояния снега выделяют: мокрые, пылевидные лавины, лавины из снежных «досок». Первые опасны высокой плотностью снега и быстрым его уплотнением при остановке, вторые — удушающим действием снежной пыли и мощной ударной волной, третьи — широким фронтом движения. Для каждого горного района характерны свои условия образования лавинной опасности. Данные по лавинной опасности собираются и анализируются работниками контрольно-спасательных пунктов.

Основные признаки лавинной опасности:

- сильные снегопады;
- резкое изменение погоды;
- метелевый перенос снега из-за сильного ветра;
- проседание снега с характерным звуком;
- образование «улиток» — произвольно образующихся и катящихся по склону комочков снега;
- «сползание» снега вниз под собственной тяжестью.

Наиболее точно определить лавинную опасность можно «чтением» расположения снежных слоев в лавинном шурфе. В организованном туризме эту работу выполняет гид.

Правила поведения в случае лавинной опасности:

1) стараться избегать движения по лавиноопасному склону;
2) в случае необходимости пересечь склон, выставить наблюдателей и идти по одному как можно быстрее и плавно, двигаясь от одного скального «острова» к другому, соблюдая тишину. Перед этим необходимо ослабить лямки рюкзака, вынуть руки из лямок лыжных палок, застегнуть одежду, включить лавинный маячок или выпустить лавинный шнур;

3) при сходе лавины попытаться уйти от нее. Если это не удастся, то сбросить рюкзак, лыжи, палки и попытаться оставаться на поверхности лавины, делая энергичные гребковые движения, как бы «плыть» в лавине. Если лавина утащила вглубь, то прикрыть руками лицо, сохраняя свободным область вокруг рта. В момент остановки лавины попытаться определить свое положение в ней относительно вертикали (для этого необходимо пустить слюну) и энергичными движениями расширить пространство вокруг рта или, если виден свет вверх, попытаться выбраться на поверхность;

4) кричать в остановившейся лавине имеет смысл, если слышите голоса людей. Снег — сильный звукоизолятор;

5) ставить бивак можно только в лавинобезопасном месте — на гребне (но не на снежном карнизе) под защитой скальных нависающих стен;

6) поиски пропавших в лавине необходимо начинать незамедлительно силами туристской группы.

Помимо указанных в горах наблюдается целый ряд природных опасностей, которые вместе могут представлять серьезную угрозу безопасности туризма:

- снегопад опасен сложностью ориентирования, передвижения и установки бивака;

- ветер и снежная буря могут достичь значительной силы на гребневых маршрутах, а неожиданный порыв вызвать потерю равновесия, порвать палатку и т.д.;

- дождь и мокрый снег могут привести к переохлаждению организма туриста.;

- гроза — одно из самых опасных природных явлений в горах. При ее приближении необходимо уйти с гребня, отнести в сторону все металлическое снаряжение и укрыться под скальными выступами на сухой площадке;

- главная опасность тумана — потеря видимости и возможности выхода на лавиноопасный склон;
- ледниковые трещины, особенно прикрытые снегом, опасны тем, что в них можно провалиться. Поэтому туристы должны идти в связках по закрытому снегом леднику, приготовившись к действиям по вытаскиванию провалившегося.

4.6. Организация поисковых и спасательных работ в экологическом и приключенческом туризме

Как уже отмечалось выше, туризм чрезвычайно сложная система. Ее функционирование зависит от множества факторов, основной из которых — человеческий. Поэтому даже при всесторонней профилактике несчастных случаев избежать их полностью невозможно.

В связи с этим встает вопрос об эффективной и быстрой нейтрализации последствий случившегося. Очевидно, что наиболее оперативно вступить в борьбу за здоровье, жизнь пострадавших может сама туристская группа, возглавляемая гидами. Это также касается поисковых работ, когда из-за сложных погодных условий (тумана, метели) или плохого самочувствия один или несколько туристов могут отстать, сбиться с пути. Но в сложных случаях или для транспортировки пострадавшего привлекаются поисково-спасательные отряды МЧС России и спасательные отряды из туристов рядом расположенных групп.

Задача спасательного отряда состоит в том, чтобы в кратчайшие сроки госпитализировать пострадавшего независимо от сложности рельефа, условий погоды, протяженности маршрута. Поэтому все туристы должны совершенствовать навыки транспортировки пострадавшего на различных формах рельефа и оказания первой доврачебной помощи.

Успешное проведение спасательных работ целиком зависит от степени подготовленности гидов и туристов, их опыта, квалификации. Высокие моральные качества, смелость, выдержка и находчивость — необходимые качества для успешного оказания помощи терпящим бедствие в горах.

Первые спасательные отряды начали создаваться в России в 30-х годах XX в. Они были расположены преимущественно на

Кавказе (Безенги, Чегем, Адыр-су, Эльбрус, Домбай). В 1938 г. были организованы первые курсы по подготовке работников спасательных служб, возглавивших в дальнейшем первые спасательные пункты. За время Великой отечественной войны все они были разрушены. Подготовка спасателей вновь была возобновлена в 1947 г., и с того же времени ежегодно стали проводиться краткосрочные курсы. В программу подготовки инструкторов альпинизма и туризма был включен раздел «Спасательные работы».

В 1958 г. началось создание круглогодично действующих контрольно-спасательных пунктов (КСП), которые с 1960 г. находились в ведении Всесоюзного совета ДСО профсоюзов. Основа деятельности КСП — профилактика несчастных случаев, подготовка кадров спасателей и оказание помощи терпящим бедствие.

В целях профилактики несчастных случаев работник КСП осуществляет проверку мест нахождения туристов (биваков) троп, переправ, маршруты через перевалы и на вершины, ведет наблюдение и сбор информации о лавинной опасности, осуществляет распространение прогнозов погоды, консультирует туристов по особенностям путешествия в районе, разрабатывают контрольные сроки возвращения групп с маршрутов.

В случае поступления информации о несчастном случае работники КСП возглавляют и координируют поисковые и спасательные работы, принимают меры к оказанию неотложной медицинской помощи пострадавшим, а в зависимости от масштабов и обстоятельств происшествия привлекают к участию в спасательных работах туристов из других групп.

Работники КСП проводят расследование причин несчастных случаев и осуществляют контроль за мерами, принимаемыми гидами и руководителями туристских групп в отношении обеспечения безопасности туризма.

В России спасательные отряды, как правило, создаются из числа участников учебно-тренировочных сборов туристов и альпинистов, альпиниад и туриад, турслетов. Они состоят из 6–12 хорошо подготовленных человек и возглавляются начальником спасательного отряда, в ведении которого находится спасательный фонд — снаряжение и продукты, необходимые для проведения спасательных работ.

Поисковые или спасательные работы проводятся в соответствии с характером предстоящих действий: организация поиска группы, с которой потеряна связь или которая не вернулась к

контрольному сроку, выход для оказания помощи терпящим бедствие. Часто поисковые и спасательные работы взаимосвязаны — поисковые работы могут перейти в спасательные, и наоборот, при проведении спасательных работ могут возникнуть ситуации, требующие поиска отдельных членов группы, потерпевших аварию в лавине, при срыве с гребня или кораблекрушении.

Поисковая группа выходит в случаях, если:

- группа туристов не вернулась к контрольному сроку и нет четких сведений, что она находится в безопасном месте;
- потеряна связь с группой, имеющей все средства для ее регулярного поддержания (радиостанции, сигнальные ракеты и т.д.);
- внезапно и резко ухудшилась погода в то время, когда группа находилась на сложном участке маршрута.

На поиски отправляются мобильные группы, состоящие из не более чем четырех человек, располагающие снаряжением и питанием, медикаментами, средствами связи и сигнализации, а также биноклями для осмотра местности. Их задача — обнаружить пропавших, оказать им первую медицинскую помощь, подготовить пострадавших к эвакуации, сообщить в КСП необходимую информацию для выхода спасательного отряда, а также по возможности облегчить подход спасательного отряда (протоптать следы в снегу, повесить веревки на сложных и опасных местах и т.д.).

Выход спасательного отряда осуществляется в случае получения информации о несчастном случае. Головной отряд, состоящий, как правило, из шести человек, формируется следующим образом:

1) двое спасателей со средствами связи и медикаментами идут непосредственно к месту аварии для оказания первой медицинской помощи и определения способа транспортировки;

2) четверо остальных продвигаются к месту аварии, подготавливая путь для идущего за ними отряда с грузами для проведения спасательных работ.

При составлении плана спасательных работ определяются:

- общие и конкретные поэтапные задачи для каждого спасательного и поискового отряда;
- примерный расчет времени продвижения отрядов;
- количество отрядов и количество спасателей в них;
- схема связи и сигнализации;
- оснащение каждого отряда в соответствии с поставленными перед ним задачами.

4.7. Опасности для иностранных туристов в Российской Федерации

Для анализа опасностей, которым подвергаются иностранные граждане в Российской Федерации, были использованы соответствующие документы Госдепартамента США: Консульский информационный лист по Российской Федерации и Информация о санитарных условиях для туристов, собирающихся в страны Восточной Европы и СНГ.

Указанная ниже информация об опасностях для иностранцев в России может быть использована для составления туристских памяток и брошюр по безопасности. Кроме того, она демонстрирует сторонний взгляд на некоторые конкретные проблемы развития въездного туризма в Российской Федерации.

По причине продолжающихся гражданских и политических волнений на Северном Кавказе Правительством США и ряда европейских стран не рекомендованы к посещению регионы, граничащие с Чеченской Республикой: Северная Осетия, Ингушетия, Дагестан, Ставропольский край, Карачаево-Черкессия, Кабардино-Балкария.

Сотрудникам иностранных правительств запрещено посещать эти республики, а американским гражданам, проживающим здесь, предписывается незамедлительно покинуть регион. В информации Госдепартамента США указываются факты похищения иностранцев бандформированиями.

Указывается на возможность совершения террористических актов в больших российских городах и напоминает об особой осторожности в отношении оставленных без присмотра багажа и вещей.

Американцы предупреждаются об опасности коммерческой деятельности, связанной с военно-промышленным комплексом. Любое недоразумение во взаимоотношениях может стать причиной особого внимания со стороны российских спецслужб и обвинения в шпионаже. Сообщается, что за последние несколько лет было зарегистрировано несколько тысяч случаев ареста и депортации американских граждан по этим причинам.

Внимание бизнесменов обращается на опасность насильственного склонения к заключению договоров и вымогательству со

стороны коррупционеров. Указывается на факты похищений и убийств иностранных бизнесменов.

Не рекомендуется также обналичивать деньги по кредитной карточке в уличных банкоматах. Кроме того, указывается на случаи обмана людей при выполнении такой операции. Иностранцы предупреждаются о том, что использовать валюту для оплаты товаров и услуг незаконно. В то время как старые купюры часто не принимаются в банках и обменных пунктах, хотя это противоречит российским законам. Помимо этого не рекомендуется пользоваться дорожными чеками по причине существенных затруднений с их обменом на наличные.

Туристов информируют о том, что карманные кражи, нападения и грабежи происходят в любое время и в любом месте на территории России. Нападения могут совершать и группы детей. Особенно уязвимы люди в состоянии алкогольного опьянения. Иностранцы африканского происхождения предупреждаются об опасности нападения со стороны националистических группировок и даже милиции.

Госдепартамент США предупреждает, что качество медицинского обслуживания в России сильно отстает от западных стандартов. Кроме того, существует дефицит лекарств и медицинского оборудования. Прямо указывается на необходимость уплатить наличными врачу для получения квалифицированной помощи. Иностранцы предупреждаются о возможности заболевания энцефалитом после пребывания в Новосибирске, Владивостоке, городах и населенных пунктах Свердловской области.

Обращается внимание на опасности, которые могут возникнуть при совершении автомобильных путешествий. Указывается, что аварии в России происходят очень часто, особенно по причине злоупотребления водителями алкогольных напитков.

Туристы предупреждаются о непоследовательности российского таможенного законодательства и необходимости декларировать все ценные вещи. Для вывоза икон, самоваров, ковров и т.д. необходимо получить справку о том, что они не представляют историческую ценность.

Среди основных инфекционных заболеваний, которые угрожают иностранным туристам в России и странах СНГ, называются:

- малярия. Характерна для стран, граничащих с Азербайджаном и Таджикистаном. В целях предупреждения данного заболе-

вания необходима вакцинация. После посещения регионов, где существует риск заболевания малярией, необходимо принимать лекарства в течение четырех недель;

- дифтерия. Также необходима вакцинации;
- энцефалит — вирусное заболевание, поражающее центральную нервную систему, наиболее часто встречается в лесных районах. Для предупреждения необходимо принимать в пищу только пастеризованные продукты, оберегать себя от укусов энцефалитных клещей;
- гепатит А, В. Вакцинация рекомендуется в тех случаях, если турист будет соприкасаться с кровью или иметь половые контакты с местным населением.

Помимо этого рекомендуется вакцинация против бешенства, тифа, кори.

В целях повышения безопасности пребывания российских граждан за рубежом и изменения сложившегося во многих развитых странах имиджа «проблемных» туристов МИДу России целесообразно перенять опыт просветительской работы Госдепартамента США. Ведь информированность — лучший метод профилактики несчастных случаев и конфликтов.

В России все пока сводится к публикации Комитетом по международным делам Государственной думы РФ списка стран и регионов, не рекомендованных для посещения российскими гражданами.

В 2001 г. в него входили:

- 1) Колумбия;
- 2) Гаити;
- 3) Мусульмано-хорватская Федерация;
- 4) Албания;
- 5) Автономный край Косово;
- 6) Северный Кипр;
- 7) Афганистан;
- 8) Южный Ливан;
- 9) Восточный Иерусалим;
- 10) территория Палестинской автономии;
- 11) районы Джамму и Кашмир (Индия);
- 12) Гвинея-Бисау;
- 13) Сьерра-Леоне;
- 14) Кот-д'Ивуар;
- 15) Нигерия;

16) Центральнаяафриканская Республика;

17) Республика Конго;

18) Йемен;

19) Алжир;

20) Ангола;

21) Сомали;

22) Руанда;

23) Демократическая Республика Конго;

24) Север и восток Шри-Ланки;

25) Юг Филиппин;

26) Восточный Тимор;

27) Коморские острова.

Для подавляющего большинства этих стран и регионов характерна политическая нестабильность, военные и национальные конфликты.

|| 4.8. Памятка безопасности для международных туристов

С учетом рассмотренных ранее особенностей обеспечения безопасности туристов, а также на основе рекомендаций Государственного Департамента США была составлена индивидуальная памятка безопасности международного туриста, представленная ниже.

1. Предисловие.

Уважаемые путешественники. Помните, что только Вы в наибольшей степени заинтересованы в том, чтобы поездка была безопасной и удачной. Возникающие опасности гораздо легче предупредить, чем возмещать и нейтрализовать понесенный ущерб, особенно если речь идет о здоровье. Лучший способ поведения в опасной ситуации — никогда не попадать в такие ситуации. Поэтому, пожалуйста, следуйте указанным ниже рекомендациям.

2. Подготовка к путешествию.

Уделять внимание вопросам обеспечения безопасности путешествия следует еще на стадии планирования тура.

Одевайтесь консервативно. Роскошная одежда, отличающая Вас от местных жителей, позволит четко определить, что Вы турист. Стремитесь избегать демонстрации богатства.

Планируйте путешествие в светлое время суток.

Отберите минимально возможное количество ценностей, необходимых в туре. Продумайте места, где Вы их будете хранить. Паспорт, наличные деньги, кредитные карточки наиболее безопасно хранить в сейфе гостиницы. Во время переноски ценностей разместите их в нескольких местах. Избегайте полиэтиленовых пакетов для упаковки багажа. Внешние карманы одежды легко доступны для воров. Внутренние карманы и крепкая сумка на длинном ремне будут более безопасны. А лучше всего использовать специальный пояс для денег, который носится под одеждой.

Необходимые Вам лекарства также храните отдельно от всего багажа. Чтобы избежать проблем при прохождении таможни, контроля в аэропорту, храните лекарства в заводской упаковке. Если лекарства содержат запрещенные соединения, возьмите рецепт или справку у лечащего врача о необходимости принимать Вам данный препарат.

Пользуйтесь кредитными карточками, дорожными чеками вместо наличных денег.

Упакуйте отдельно набор копий паспорта, билетов, кредитных карточек. Еще один комплект копий оставьте дома. Наличие копий значительно облегчит процедуру выдачи дубликатов в случае их утраты или кражи.

Разместите внутри и на поверхности багажа Вашу карточку с именем, адресом и номером телефона.

Оставьте дома: а) то, что Вы боитесь потерять; б) ценные и дорогостоящие вещи; в) незаменимые вещи; г) ненужные в путешествии кредитные карточки.

Оставьте родственникам, друзьям информацию о маршруте путешествия для того, чтобы они могли войти с Вами в контакт в критических ситуациях.

На всякий случай приведите в порядок Ваши страховые документы.

Помните, что во время путешествия Вы должны подчиняться местным законам. Поэтому уточните требования к путешественникам заранее с помощью Вашего турагента, посольства. Кроме того, обратитесь к публикациям в местных СМИ и ознакомьтесь с последними событиями в месте предполагаемого путешествия.

Планируйте размещение в больших гостиницах. Они имеют более сложную систему безопасности. При этом лучшими в ас-

пекте безопасности считаются номера со второго до седьмого этажа.

В случае авиаперелета выбирайте беспосадочные рейсы, так как взлет и посадка — наиболее опасные этапы.

Убедитесь, что Ваша страховка действует и за границей. В противном случае приобретите страховой полис для путешественников.

3. Безопасность в городе.

Избегайте переполненных людьми станций метрополитена, вокзалов, подъемников, рынков, а также безлюдных окраин города.

Не находитесь одни ночью на улице.

Избегайте общественных демонстраций, гражданских актов неповиновения, беспорядков.

Ведите себя сдержанно, осмотрительно.

Не следует разговаривать громко.

Не обсуждайте Ваши планы с незнакомыми людьми.

Остерегайтесь карманников. Чаще всего они имеют сообщника, который может толкнуть Вас, задать какой-либо вопрос, указать на недостатки в Вашей одежде, тем самым отвлекая Вас. Карманником может быть даже ребенок или женщина с младенцем, чаще — дети-бродяги

Носите спортивные сумки, расположив лямку поперек груди, а не на плече.

Выглядите целеустремленным, когда передвигаетесь по улице, даже если Вы потерялись. Не паникуйте.

Старайтесь задавать вопросы о своем местонахождении и дороге в гостиницу, к месту встречи только представителям власти.

Носите сумку через плечо, с другой стороны края тротуара, чтобы избежать ее срывания на ходу.

Выясните правила пользования платным телефоном и имейте при себе разменные монеты.

Выучите несколько фраз на местном языке, чтобы Вы смогли позвать на помощь полицию или врача.

Запишите необходимые телефонные номера: полиции, пожарной, Вашего отеля, посольства или консульства.

Если Вы столкнулись с преступником лицом к лицу, не сопротивляйтесь — отдайте ему Ваши драгоценности, деньги, паспорт, ибо все это можно восполнить, Вашу жизнь — нет.

Во многих странах Вас могут задержать за фотографирование полицейских или военных учреждений, правительственных зданий и территории границы, а также заводов по производству военных транспортных средств. Если у Вас есть сомнения, спросите разрешения перед тем, как начать съемку.

Вас могут арестовать за приобретение сувениров, которые являются или выглядят, как антиквариат, и которые, по мнению властей, являются национальным достоянием. Это особенно характерно для Турции, Египта, Мексики. В странах, где могут возникнуть такого рода проблемы, необходимо задокументировать Вашу покупку как репродукцию, если она таковой является, а в случае, если это подлинник — позаботьтесь о получении разрешения на вывоз (обычно из национальных музеев).

4. Безопасность в отеле.

Старайтесь закрывать входную дверь в номере отеля на ключ. Встречайтесь с гостями в вестибюле отеля.

Не оставляйте деньги и другие ценности в номере, если Вы его покидаете. Используйте для их хранения сейф отеля.

Предупредите кого-либо из группы о времени вашего возвращения, если Вы гуляете до поздней ночи.

Старайтесь не пользоваться лифтом, если там находится подозрительный человек.

Ознакомьтесь с инструкцией по технике безопасности в номере. Убедитесь, что знаете, где находится запасный выход. Сосчитайте количество дверей между Вашим номером и ближайшим выходом. Это поможет Вам спастись, если в случае пожара придется ползти по коридору, заполненному дымом.

5. Безопасность в общественном транспорте.

Садитесь в автомобиль только в том случае, если Вы убедились в наличии официальных знаков обозначения такси.

Систематические хорошо организованные ограбления пассажиров особенно в ночное время в поездах, следующих популярными туристскими маршрутами, — серьезная проблема.

Если Вы заметили, что дорогу Вам преграждает незнакомец, сзади к Вам слишком близко подошел другой незнакомец, то попытайтесь уйти в сторону и позовите на помощь.

Не берите пищу или напитки у незнакомых людей, особенно если они предлагают Вам поесть или выпить, так как преступники могут подсыпать туда наркотики. Бандиты также могут брызнуть слезоточивый газ в купе.

Если возможно, то старайтесь закрывать купе. Если такой возможности нет, то спите со своим попутчиком по очереди или не спите совсем. В крайнем случае придвиньте багаж и ценные вещи к себе и спите на них.

Не бойтесь предупреждать власти об опасности, если Вы чувствуете угрозу. Часто назначается полицейское сопровождение тех маршрутов, на которых велика опасность совершения преступлений.

6. Безопасность во время вождения автомобиля.

Когда Вы берете машину в аренду, не ищите экзотики, выбирайте хорошие дороги. Если есть возможность, спросите, по каким дорогам обычно передвигаются на арендованных машинах.

Убедитесь, что машина в исправном состоянии. Если возможно, выберите машину с универсальными дверными замками и мощными стеклами — опциями, позволяющими водителю легко контролировать управление машиной, кондиционером.

Не оставляйте двери и окна машины открытыми.

Надевайте ремни безопасности.

Не оставляйте в машине ценные вещи.

Не оставляйте машину на улице на ночь. Если отель или муниципальные службы не предоставляют гараж или другие охраняемые территории, выберите хорошо освещенную место для парковки.

Никогда не берите попутчиков.

Не выходите из машины, если заметите подозрительных людей, наблюдающих за Вами неподалеку. Уезжайте побыстрее.

Вы должны посоветоваться с арендодателем машины о том, как избежать грабежа во время посещения туристской дестинации.

Грабители орудуют на газовых заправках, которых очень много вдоль шоссе. Будьте осторожны с теми, кто приветствует Вас или пытается привлечь внимание, когда Вы сидите в машине или находитесь около нее. Преступники используют различные трюки. Они могут притвориться добрыми самаритянами, предлагающими Вам свою помощь, если у Вас прокололось колесо. Также они могут остановить машину, прося о помощи и затем ограбить Вас, отобрав или Ваши вещи, или Вашу машину. Обычно они работают группой, одни из них продолжают притворяться, в то время как другие грабят Вас.

Есть преступники, которые оскорбляют Вас и злоупотребляют Вашим терпением, тем самым привлекая внимание. Другие пытаются вытолкнуть Вашу машину на обочину или организовать несчастный случай.

В городской черте у преступников нет времени на трюки, они просто бьют стекла автомобилей, воруют из нее ценные вещи и убегают прочь или угоняют машину.

Во всех городах мира введен термин «оборонительное вождение», которое включает меры предосторожности от несчастных случаев на дороге. Для автомобилиста это значит не отрывать глаза от потенциальных преступников: пешеходов, велосипедистов и водителей мотороллеров.

7. Как сохранить деньги в безопасности.

Чтобы избежать перевоза значительных сумм денег, обменивайте чеки, только если Вам необходима валюта.

Не показывайте большие суммы денег, когда расплачиваетесь по счету, убедитесь, что кредитная карточка возвращена после оплаты.

Покупая авиабилет и сувениры, меняйте деньги только в специализированных учреждениях, а не на «черном рынке».

Если Ваша собственность утеряна или украдена, сообщите немедленно об утрате в местный полицейский участок. Сохраните копию заявления для требований к страховой компании и в качестве объяснения сложившегося положения.

После указания в полиции пропавших вещей отдельно заявите об утере или краже:

- туристского чека — в ближайшее представительство выпустившей его компании;
- кредитной карточки — в выпустившую ее компанию;
- авиабилетов — в авиа- и турагентство;
- паспорта — в ближайшее посольство или консульство.

8. Защита от террористов.

Террористические акты непредсказуемы, что делает невозможной полную защиту от них.

Первая и наилучшая защита — это избежать путешествия в неблагополучные страны, где зарегистрированы факты терроризма и похищения людей. Во многих регионах имеется опыт по предотвращению террористических актов и охране общественного

порядка, а также предусмотрены меры по организации постоянных жителей и туристов.

Большинство террористических актов — результат долгого и точного планирования. Так же как и угонщика автомобилей, сначала привлекает незапертая машина с оставленными ключами, так и террористов привлекают незащищенные территории, легко доступные объекты.

Шансы, что турист, путешествующий по малоизвестному маршруту или программе, станет жертвой терроризма — наибольшие. Вдобавок многие террористические группы, ищущие рекламы политического характера в пределах своей собственной страны или региона, могут наметить в качестве объекта захват иностранных туристов.

Приведенные ниже советы помогут Вам не стать объектом террористического нападения. Они должны быть рассмотрены в качестве дополнения к советам, указанным выше о том, как защитить себя от вероятности стать жертвой преступления. Эти предосторожности обеспечат Вам некоторую степень защиты.

- ✓ Во время авиапутешествия постарайтесь избежать посещения территорий и стран повышенного риска. Рассмотрите другие виды транспорта, такие, как поезд.

- ✓ Попытайтесь свести к минимуму время, проводимое в общественных местах, например в аэропорту, который наименее защищен.

- ✓ Быстро уходите от прилавка с кассовым аппаратом в безопасную зону. По прибытии покиньте аэропорт как можно скорее.

- ✓ Избегайте ярлыков на багаже, одежде и манеры поведения, по которым Вас можно опознать как иностранца.

- ✓ Будьте внимательны к подозрительным личностям, оставляющим свертки или другие предметы. Сообщите о данном факте охране аэропорта или другим службам и быстро покиньте это помещение.

Если Вы отправляетесь в путешествие в район, где ранее совершались террористические акты или похищения людей, Вам необходимо:

- обсудить заранее действия в случае непредвиденных ситуаций. Перед отъездом убедитесь, что ваши дела и документы в порядке;

- зарегистрируйтесь в консульстве или посольстве по прибытии;

• оставайтесь дружелюбными, но будьте осторожны при обсуждении личных вопросов, касающихся маршрута или программы путешествия;

• не оставляйте личных (деловых) бумаг в номере отеля;

• наблюдайте за людьми, которые следят за Вашим приходом и уходом;

• всегда помните о таких безопасных местах, как полицейские участки, отели, больницы;

• пусть кто-то из группы знает о Ваших планах, всегда информируйте, если меняете свои планы;

• докладывайте о любой подозрительной активности полиции в ближайшее посольство или консульство;

• не выбирайте такси наугад. Не садитесь в автомобиль, не похожий на такси. Сравните лицо водителя с фотографией на водительском удостоверении;

• по возможности не путешествуйте в одиночестве;

• убедитесь, что Вы знаете того, кому открываете дверь своего номера. Не общайтесь с незнакомцами в неизвестных или отдаленных местах;

• отказывайтесь от незнакомых свертков и сумок. Определите план действий при взрыве бомбы или стрельбы из оружия;

• проверьте наличие болтающихся проводов, проволок или других подозрительных предметов вокруг вашей машины;

• убедитесь, что автомобиль (такси) находится в исправном состоянии, в случае если Вам необходимо ехать по скоростному шоссе;

• по многолюдным улицам старайтесь ехать с закрытыми окнами, так как бомбу могут бросить через открытое окно;

• если Вы оказались в ситуации, когда началась стрельба, ложитесь на пол. Не двигайтесь до тех пор, пока не убедитесь, что опасность миновала. Не делайте попыток помочь спасателям, не поднимайте оружие. Если возможно, заслоните себя чем-нибудь твердым, перемещайтесь ползком на животе.

Несмотря на то, что каждый случай захвата заложников индивидуален и вероятность стать заложником незначительна, обсудить этого вопрос крайне важно. Наиболее опасны нападения с целью угона самолета.

Вначале террористы обычно напряжены, легко возбудимы и могут повести себя неразумно. Очень важно, чтобы Вы остава-

лись спокойны, были наготове и постарались контролировать свои действия:

- не сопротивляйтесь и избегайте резких движений. Не пытайтесь оказывать сопротивление или убежать, если не уверены в успехе. Примите меры для того, чтобы немного прийти в себя, отдохнуть. Дышите глубже и подготовьте себя морально, физически и эмоционально к возможному длительному суровому испытанию;

- попытайтесь остаться незамеченными, избегайте встречных взглядов с захватчиками, а также замечаний и других действий в отношении них;

- не следует употреблять в данной ситуации алкогольные напитки, дабы избежать алкогольного опьянения, а также много есть и пить;

- будьте пассивны в сотрудничестве. Разговаривайте спокойно. Не выражайте недовольство, избегайте состояния конфликта и подчиняйтесь всем приказам и инструкциям;

- если Вас спрашивают, отвечайте кратко. Не предлагайте информацию добровольно и не проявляйте ненужную инициативу в переговорах;

- не старайтесь стать героем, подвергая опасности себя и окружающих;

- держите себя с достоинством и постепенно повышайте свои запросы к собственному комфорту. Выберите разумный тон для предъявления требований;

- постарайтесь заняться чем-нибудь умственно и физически. Не бойтесь попросить необходимые Вам вещи — медикаменты, книги, карандаши, бумагу;

- нужно есть все, что захватчики предлагают, даже если это выглядит неаппетитно и невкусно. Во-первых, для того, чтобы не раздражать бандитов, и во-вторых, для поддержания физических сил;

- помните, что для захватчиков Вы представляете ценность. Им необходимо, чтобы Вы остались живы и невредимы.

Если Вы планируете остаться за границей дольше, чем на две недели в одном месте и, если Вы находитесь на территории, на которой происходят гражданские волнения или стихийные бедствия, или если Вы планируете отправиться в отдаленные места, благоразумней будет зарегистрироваться в консульстве или посольстве РФ.

Другая причина, чтобы связаться с консульством — информация о ситуации в стране, которую Вы собираетесь посетить.

Если Вы больны или ранены, спросите в ближайшем посольстве или консульстве РФ перечень местных рекомендуемых медикаментов. Если болезнь серьезная, то представитель консульства должен помочь Вам найти место оказания медицинской помощи, и по вашей просьбе проинформировать о болезни родственников и друзей. Если необходимо, консул окажет помощь в получении денежных средств от родственников или друзей. Плата за больничные услуги и другие расходы — на вашей ответственности.

Если у Вас за границей закончились деньги и Вам неоткуда их взять, представитель консульства может помочь связаться с Вашей семьей, друзьями, банком, работодателем и проинформировать их о том, как перевести Вам необходимое количество денежных средств.

Если у Вас возникли какие-либо трудности с законом, немедленно свяжитесь с представителем консульства. Следует четко понимать, что представитель консульства не сможет предоставить Вам услуги адвоката, дать юридический совет или освободить Вас из тюрьмы. Все, что в его силах — это предложить Вам список, где перечислены фамилии местных адвокатов, которые говорят на русском или английском языке и имеют опыт в представлении интересов граждан РФ.

Если Вы арестованы, представители консульства навестят Вас, расскажут о Ваших правах согласно местному законодательству и дадут гарантии, что Вы будете находиться в нормальных бытовых условиях и с Вами будут обращаться с соблюдением местных законов. По Вашему желанию представитель консульства сообщит также семье и друзьям о сложившейся ситуации. Если необходимо, он также может помочь в получении денежных средств из дома и постарается получить для Вас в случае необходимости пищу, одежду.

Если Вы находитесь под арестом, помните, что по международным договорам у Вас есть право переговорить с консульством США. В случае отказа будьте настойчивы.

9. Защита от инфекционных и вирусных заболеваний.

Зараженная пища и вода являются главными причинами желудочно-кишечных заболеваний. Наиболее безопасными напитками считаются: кипяченая вода, кофе, чай, минеральная вода в

упаковке, пиво, вино. Кипячение — лучший способ сделать воду безопасной для употребления. Кроме того можно использовать уксусный раствор, йод, таблетки тетрациклина и химические дезинфицирующие средства.

Пищу следует выбирать с осторожностью, особенно салаты, термически необработанные овощи и фрукты, не пастеризованные молочные продукты, моллюски. Некоторые виды рыб (тропические рифовые, красная рыба, морской окунь, морская щука) имеют свойство накапливать в себе токсины, поэтому от их употребления следует воздержаться.

В целях профилактики желудочно-кишечных заболеваний выполняйте следующие рекомендации:

- чаще мойте руки с мылом;
- пейте воду только из бутылок или прокипяченную;
- ешьте пищу, прошедшую основательную термическую обработку;
- овощи, фрукты мойте и чистите сами или не употребляйте их вообще;
- не пейте напитки со льдом. Лед может быть приготовлен из сырой, не кипяченой воды;
- используйте репелленты для защиты от насекомых каждые четыре часа. Надевайте рубашки с длинными рукавами и брюки, которые лучше заправить в ботинки. Не ходите босиком (особенно это актуально для тропических стран);
- пользуйтесь только индивидуальной зубной щеткой, расческой, швейной иглой, одноразовыми шприцами;
- не забывайте про презервативы при случайных связях для предохранения от заболеваний, передающихся половым путем;
- не трогайте животных во избежании укусов и заражения, в том числе бешенством или чумой.

Благодарим Вас за то, что потратили время для того, чтобы стать информированным путешественником. Мы желаем Вам безопасного и прекрасного путешествия.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Дайте определение безопасности туризма.
2. Перечислите документы, регламентирующие требования по безопасности при организации путешествий.

3. Перечислите и охарактеризуйте опасности, подстерегающие туристов в горах.

4. Назовите основные опасности для иностранных туристов в Российской Федерации.

5. Какова структура несчастных случаев в экологическом туризме в Российской Федерации?

6. Какие меры используются для профилактики несчастных случаев в приключенческом туризме?

глава 5

Менеджмент человеческих ресурсов в экотуризме

Как можно было убедиться из предыдущих глав, в экотуризме персонал, и прежде всего гиды, являются самым важным фактором успеха путешествия.

Современное развитие туризма и гостеприимства базируется на природных, социально-экономических, культурно-исторических и, конечно же, трудовых ресурсах. Туризм как область деятельности создавался людьми и для людей, ибо только им присуще гостеприимство. Никакой другой ресурс, искусственный механизм не может заменить гостеприимство по той причине, что это чувство, которое мы испытываем по отношению к другим людям. Вот почему основным ресурсом развития туризма всегда будут люди, человеческие ресурсы.

Степень механизации труда в индустрии чрезвычайно низок по сравнению с отраслями промышленности. Управление людьми сегодня является обязательным и самым главным компонентом менеджмента любой туристской организации, наряду с управлением материальными (оргтехника, номерной фонд и т.д.) и природными (курортные местности, памятники природы и т.д.) ресурсами.

Трудовые ресурсы существенно отличаются от других видов ресурсов, следовательно, требуют особых методов управления. Специфика человеческих ресурсов в туризме и гостеприимстве состоит в следующем:

1) люди приходят в сферу туризма, турфирмы осознанно и с определенными целями, устремлениями. Они ожидают помощи в самореализации. Часто их влечет характер самой индустрии,

материальные привилегии, карьера, например, где вы видели факс, мечтающий стать «старшим факсом»?;

2) в отличие от машин и сырья реакция людей на управление, внешнее воздействие — эмоционально-осмысленная. Менеджер по туризму постоянно находится в одном из двух состояний: либо помогает работе организации, либо мешает. Он может прийти на работу голодным, не выспавшимся и потому быть раздражительным, грубым с сотрудниками и гостями. Опытный менеджер может заинтересовать персонал в результатах труда, мотивировать, вдохновить на достижение поставленной задачи. Именно в сфере туризма и гостеприимства этот аспект человеческого фактора развития особенно ярко выражен;

3) люди, как никакой другой ресурс, способны к самосовершенствованию и саморазвитию, становясь опытнее, профессиональнее, лучше. Чего нельзя сказать о других ресурсах развития.

Вот несколько основных аспектов отношения к персоналу и его квалификации:

- рассматривайте людей больше как ресурс, чем как издержки на заработную плату;
- поддерживайте командную работу, поощряя всех сотрудников при реализации стратегии развития фирмы;
- устраивайте публичные встречи, чтобы стимулировать работников в выполнении текущих бизнес-задач;
- регулярно повторяйте обучающие программы для сотрудников, особенно в области повышения качества обслуживания;
- проводите обучение и подготовку сотрудников не только в рабочее время, но (по необходимости) и во время отдыха, чтобы повысить их профессиональный уровень;
- поощряйте самостоятельное повышение квалификации работниками;
- оценивайте способности к обучению для того, чтобы увидеть, насколько хорошо сотрудники понимают проблемы работы туроператоров, и развивайте их.

Квалифицированный и обученный штат поднимает уровень профессионализма компании в глазах потребителей и помогает убедить их в высоком качестве обслуживания. Это относится ко всем сотрудникам, но прежде всего к работающим в торговом зале кафе, службе размещения и обслуживания номерного фонда, гитам. Эти люди больше всех контактируют с туристами, поэто-

му в глазах последних именно они являются «лицом» компании. За рубежом данную категорию работников объединяют термином «фронт-офис», или «фронт-лайн», подчеркивая их положение на передовой конкурентной борьбы за туристов. Безусловно, гиды — главная ударная сила «фронт-офиса» компании по приключенческому и экотуризму, а их способность убедить клиента в безопасности и привлекательности тура является решающей.

|| 5.1. Связь управления персоналом со стратегией и структурой туристической фирмы

Целью планирования управления персоналом (кадрового планирования) является покрытие потребности в человеческих ресурсах, необходимых для достижения стратегических целей развития туристской организации. Таким образом, на планирование управления персоналом оказывает влияние стратегия развития организации и структура турфирмы. С помощью стратегии определяется: количественный и качественный состав необходимых человеческих ресурсов, т.е. когда, какие и в каком количестве работники потребуются. Кадровое планирование определяет, как и где фирма получит сотрудников и как организовать их эффективную работу.

Стратегическое управление в экотуризме — это управление, которое опирается на природные и человеческие ресурсы, как основу устойчивого развития туризма; ориентирует деятельность турфирмы на нужды гостей и местных жителей; своевременно реагирует на изменение конъюнктуры туристского рынка и других характеристик внешней среды, что в совокупности позволяет достичь стратегическую цель развития турфирмы.

В стратегии одинаково важны все составляющие — и разработка, и внедрение. Она опирается на ресурсы развития организации и отражает управленческую философию, миссию турфирмы.

Структура турфирмы является еще одним компонентом планирования управления персоналом. Поскольку состав индустрии туризма и гостеприимства чрезвычайно разнообразен, то и структура организаций, ее слагающих, также разнообразна, в том числе и в экотуризме. Структура круизной компании отличается от

структуры отеля или ресторана. Но в любом случае именно организационная структура определяет соотношение (взаимоподчиненность) между функциями, выполняемыми отделами, сотрудниками организации. Она проявляется в разделении труда, создании специализированных подразделений, иерархии должностей. Организационная структура выступает необходимым элементом управления любой туристской организации, позволяя добиться порядка в использовании ресурсов развития, в том числе человеческих ресурсов.

В туризме и гостеприимстве чаще всего встречаются следующие 7 типов организационной структуры: 1) функциональный; 2) продуктовый; 3) матричный; 4) территориальный; 5) по принципу рыночных каналов; 6) по принципу клиентуры; 7) комбинированный. Например, средства размещения, в том числе в экотуризме, традиционно используют функциональную организационную структуру (рис. 5.1), где отделы организованы по принципу выполнения определенных функций: отдел обслуживания, отдел маркетинга, пищеблок, отдел по работе с кадрами, бухгалтерия.



Рис. 5.1. Функциональная организационная структура отеля по Уокеру

В продуктивном типе организационной структуры в основу разделения труда положено отличие оказываемых туров или реализуемых турпродуктов. Такая структура характерна для многих туроператорских и турагентских фирм, где существуют отдел внутреннего туризма, отдел международного туризма, отдел круизов и т.д.

Матричная организационная структура соединяет в себе характерные черты и функциональной, и продуктовой структур. При этом менеджеры функциональных отделов закрепляются за

продуктовыми подразделениями и оказывают поддержку менеджерам последних. Например, менеджер-туроператор, разрабатывающий туры для отдела внутреннего туризма.

Территориальная организационная структура характерна для туристских организаций, имеющих представительства, филиалы в стране, регионах мира. Такая структура часто встречается в управлении гостиничными цепями и франчайзинге, национальных администрациях по туризму.

Организационная структура по принципу рыночных каналов основывается на разделении труда среди менеджеров, отделов, связанных с различными каналами распространения туристских услуг. Например, отдел по работе с турагентами в крупной туроператорской фирме или отеле. Так, отели и курорты «Aston» (на Гавайях) имеют в совокупности 4500 номеров, продаваемых исключительно через турагентства и оптовых покупателей турпродукта (от 85 до 90%).

Организационная структура по принципу клиентуры основывается на существовании «ключевых клиентов». Например, в деловом туризме таковыми являются коммерческие организации. Для их обслуживания в турфирме создается отдел по работе с корпоративными клиентами.

Комбинированная организационная структура, подобно матричной, воплощает в себе элементы всех вышеназванных. Она характерна для крупных туристских организаций, гостиничных цепочек, так как одна-единственная структура не может одинаково успешно функционировать во всех отелях такой разнообразной сети, как, например, «Sheraton» или «Holiday Inn». Кроме того, усложнение структуры туристской организации — закономерный результат роста фирмы.

Итак, предпосылками разработки и реализации стратегии управления персоналом являются:

- ⇒ стратегические цели развития туристской организации;
- ⇒ организационная структура;
- ⇒ внутренние ограничения на управление человеческими ресурсами в организации (финансовые, временные, возрастные, социальные);
- ⇒ ситуация на рынке труда.

В модели стратегического управления персоналом по Голфору учитываются названные положения и обозначается их взаимосвязь (рис. 5.2).



Рис. 5.2. Модель стратегического управления персоналом организации

Рассмотрим основные, общепринятые варианты стратегии управления персоналом в туризме.

Стратегия предпринимательства характерна для туристских организаций, развивающих новые направления деятельности. Либо это турфирма, только начинающая свою жизнь, либо предприятия, которые могут себе позволить вкладывать средства в новый бизнес. Примером может служить турецкая компания «Тройка». Десять лет назад она занималась строительством и транспортными перевозками. Теперь — это одна из наиболее известных иностранных туристских компаний на российском рынке. По мнению профессора В. А. Квартальнова, «экономический рост, составляющий ежегодно десятки процентов, стал возможен в результате переключения капитала из застоявшегося бизнеса в Западной Европе в принципиально новую сферу деятельности в России».

В туризме и гостеприимстве стратегия предпринимательства (по Котлеру, Боуэну, Мейкензу — «диверсифицированный рост») может иметь три направления. Во-первых, компания может начать выпуск новых товаров, синергичных по своим технологическим и маркетинговым свойствам с товаром, уже выпускаемым фирмой. Во-вторых, компания может начать выпуск новых товаров, интересных для ее привычных потребителей, хотя технологически и не родственных уже производимым товарам (горизон-

тальная диверсифицированная стратегия). Многие отели, рестораны, авиа и круизные компании используют эту стратегию, переходя к производству и продаже сувениров, футболок, духов и т.д. В «Hard Rock Cafe» получают значительную прибыль, не говоря уже о том, что одежда с их символикой прекрасная реклама цепи. В-третьих, компания может вступить в новую сферу бизнеса, не имеющую никакого отношения ни к товару, ни к услугам организации, ни к технологиям, ни к рынку (конгломератная диверсифицированная стратегия). Например, компания «Hyatt» занимается организацией домов престарелых «Senior Living».

Для стратегии предпринимательства требуются менеджеры-новаторы, обладающие гибким мышлением, способные брать на себя ответственность за управленческие риски. Прием на работу осуществляется преимущественно из числа молодых менеджеров, обладающих высоким потенциалом и компетенцией. Оценка деятельности носит индивидуальный характер и мало формализована. Вознаграждение осуществляется достаточно часто, в том числе в виде привлечения сотрудников к непосредственному участию в реализации стратегии фирмы. Возможность профессионального роста чрезвычайно важна, так как стратегия основана на работе незаурядных менеджеров, обладающих большими индивидуальными возможностями.

Стратегия динамичного роста («интегрированного роста») часто используется в процессе изменения целей и/или структуры организации. Основная проблема — баланс между необходимыми изменениями и стабильностью.

Различают три разновидности этой стратегии. Во-первых, «интеграция назад» (по Ф. Котлеру и др.), когда, например, отель приобретает одно из предприятий-поставщиков (дистрибьютора питания). Во-вторых, «интеграция вперед», когда, например, туроператор приобретает турагентство (турбюро) для продвижения своих услуг и турпродуктов. В-третьих, «горизонтальная интеграция», когда, например, гостиница приобретает другую, конкурирующую гостиницу. Очевидно, что все эти приобретения, слияния требуют реорганизации организационной структуры и пересмотра некоторых стратегических целей, задач организации.

Например, компания «Marriott» разработала свою дистрибьюторскую систему снабжения ресторанов. До этого снабжение осуществлялось продовольственным магазином «Marriott's Fairfield Farms». Затем магазин был закрыт и создано шесть дис-

трибьюторских центров, которые обслуживали «Marriott Hotels». Выполняя обязательства перед ресторанами «Marriott», центры сотрудничают и с другими ресторанами.

Набор специалистов для стратегии динамичного роста осуществляется из числа наиболее способных работников турфирмы. Главное — привлечь высококомпетентных менеджеров, в которых организация действительно нуждается. Вознаграждение основано на оценке индивидуального вклада каждого в работу группы. Рост компетенции сотрудников обеспечивается за счет повышения их квалификации. В связи с расширением организации существуют реальные возможности профессионального продвижения лучших менеджеров.

Стратегия прибыли (интенсивного роста) характерна для туристских организаций, находящихся на стадии зрелости и рассчитывающих получать постоянную прибыль при помощи хорошо зарекомендовавших себя услуг, турпродуктов, освоенных технологий. Основной девиз турфирмы, отеля — «больше услуг, меньше затрат».

Основной целью стратегии проникновения на рынок является увеличение доли реализации уже оказываемых туристских услуг. Этого можно добиться тремя способами:

1) стимулировать потребителей покупать больше. Это может сработать с постоянными клиентами;

2) переманивать туристов, гостей, посетителей своих конкурентов;

3) привлекать гостей, туристов, не стремящихся стать клиентами как таковыми. Этот способ срабатывает там, где люди еще не привыкли к предлагаемому обслуживанию. Например, надо убедить людей, никогда не бывавших в ресторанах быстрого обслуживания, в преимуществе последних перед обычными ресторанами.

Стратегия развития рынка — поиск и вовлечение в обслуживание новых потребителей, которых можно заинтересовать старыми услугами, турпродуктами. «Чем больше точек общественного питания вы откроете поближе к потребителю, тем интенсивнее будет ваш бизнес» — таков лозунг вице-президента «McDonald's» Д. Гринберга.

Стратегия развития товара — всегда необходимо думать о новых возможностях старых продуктов, услуг. Тот же «McDonald's»,

специализируясь на гамбургерах и жареном картофеле может предложить, например на Гавайях, блюда местной кухни.

Отбор специалистов для стратегии прибыли (интенсивного роста) происходит с использованием стандартных процедур и правил. Подходят только те работники, в услугах которых организация нуждается в данный момент (узконаправленный набор). Участие в управлении не является необходимостью и не поощряется.

Стратегию ликвидации выбирают организации, у которых основные направления деятельности находятся в упадке, с точки зрения получения прибыли. В этом случае большое значение приобретают социальные меры защиты работников — поиск максимально безболезненных способов сокращения численности;

⇒ переход на неполную рабочую неделю;

⇒ сокращенный рабочий день;

⇒ внутренние перемещения.

Вознаграждение работников осуществляется исключительно в соответствии с должностными окладами.

Конечно же, приведенные варианты стратегий управления персоналом далеко не исчерпывают все возможные варианты.

|| 5.2. Определение потребности в персонале, текучести кадров и производительности труда

Определение потребности в персонале — один из важнейших этапов планирования управлением персоналом, позволяющий определить необходимый качественный и количественный состав персонала на заданный период времени. Понимание динамики факторов, влияющих на потребности организации в персонале, — основа планирования человеческих ресурсов в туризме и гостеприимстве.

Под качественной потребностью понимается потребность в работниках по профессиям, специальностям, моральным качествам и т.д. Задача определения количественной потребности в персонале сводится как к выбору метода расчета численности сотрудников, так и к установлению исходных данных для расчета и непосредственному расчету необходимой численности работников на определенный период времени.

Основная сложность определения потребности в персонале в туризме и гостеприимстве — большая текучесть кадров. По данным Ф. Котлера, стоимость текучести кадров в конце 80-х гг. составляла в среднем 2100 долл. США за 1 час (при почасовой оплате). Это означает, что для гостиницы со 100%-ной текучестью и 200 служащими эта цифра составляет уже 400 000 долл. США. Сегодня «цена» текучести кадров стала еще выше.

Поэтому при определении потребности в персонале учитывают коэффициент текучести кадров (F), который рассчитывается по формуле

$$F = \frac{N}{M},$$

где N — среднегодовое число увольнений, умноженное на 100;

M — среднегодовая численность персонала.

Очевиден тот факт, что разумнее бороться с текучестью персонала, чем оставить все как есть. Например, менеджеры гостиницы «La Quinta Motor Inns» смогли за год уменьшить текучесть с 36 до 21% с помощью четырех оригинальных принципов планирования работы с персоналом:

1) отбор персонала — ориентация при приеме на работу на супружеские пары;

2) профессиональная ориентация — каждая супружеская пара должна закончить интенсивный 13-недельный курс обучения плюс обучение на рабочем месте;

3) стабильность — супружеские пары не могут просить о переводе на другую должность до окончания годовичного срока работы;

4) развитие и карьера — в «La Quinta» большое внимание уделяется постоянному повышению квалификации персонала.

Изучая проблему текучести кадров в ресторанном бизнесе эксперты, пришли к следующим заключениям:

✓ большая текучесть кадров наблюдается среди менеджеров ресторанов, чем среди менеджеров по организации питания в средствах размещения;

✓ помощники менеджеров более склонны к перемене работы, чем генеральные менеджеры;

✓ генеральные менеджеры больше страдают от обезличивания, чем их помощники;

✓ тенденция текучести кадров выше среди одиноких людей, чем среди женатых;

✓ мужчины менее подвержены этому явлению, чем женщины;

✓ хорошее отношение со стороны генеральных менеджеров уменьшает текучесть кадров среди их помощников.

Конечно же, удержать квалифицированных менеджеров можно с помощью различных факторов (помимо заработной платы и материальных благ), основными из которых являются:

- возможности продвижения по службе;
- интересная работа;
- повышение ответственности менеджера;
- хорошие условия работы;
- чувство осознания себя частью команды;
- высокая оценка необходимости выполняемой менеджером работы;
- безопасность работы;
- хорошо подготовленные программы обучения;
- персонализированная лояльность компании к менеджеру;
- хороший коллектив сотрудников — команда;
- дополнительные льготы (пенсии, оплачиваемые отпуска, туры в качестве поощрения и т.д.);
- географическое местоположение;
- удобное место работы;
- помощь в решении личных проблем.

Основные исходные данные, необходимые для определения количественной потребности в персонале, это нормы производительности и производительность труда. Нормы производительности могут быть установлены практически на каждом рабочем месте. Например, хронометрированием, т.е. определением среднего времени, необходимого для выполнения операции или задания. Таким образом можно определить дневную норму производительности для службы номерного фонда — уборка 15–20 номеров в смену для одной горничной. А рассчитав прогнозируемую заполняемость гостиницы, рассчитать общую потребность в горничных на сезон. Производительность труда официантов можно определить, разделив среднее количество обслуженных посетителей на количество официантов. Аналогичным образом производительность труда для службы размещения можно рассчитать, разделив количество размещенных гостей на количество служащих в офисе главного администратора.

Производительность труда всего персонала туристской организации (K) определяется по формуле

$$K = \frac{S}{R},$$

где S — общая выручка с продаж;

R — расходы на персонал (заработная плата, материальные поощрения и т.д.).

Например, производительность труда, определяемая коэффициентом 5, означает, что с 1 рубля (1 долл. США), потраченного на персонал, получена прибыль в 5 руб. (5 долл. США). Еще один способ расчета производительности труда — разделить сумму выручки на число служащих, определив прибыль от среднего служащего.

Современные туристские организации используют следующие методы определения потребности в персонале.

Метод экстраполяции — наиболее простой и часто используемый метод, суть которого состоит в перенесении сегодняшней ситуации в будущее. Например, турагентство «Глобус» в 1999 г. имело пять агентов и объем реализации 100 000 долл. США. В 2000 г. стратегической задачей фирмы стало достичь объема реализации в 140 000 долл. США, следовательно, потребуются еще два агента.

Привлекательность метода — в его простоте. Основной недостаток — невозможность учесть изменения в развитии организации и внешней среды. Поэтому этот метод подходит для краткосрочного планирования в организациях со стабильной организационной структурой, действующих в стабильной внешней среде, что очень большая редкость в отечественном туризме. Многие фирмы используют метод скорректированной экстраполяции, учитывающий изменения в соотношении факторов, определяющих численность сотрудников, — повышение производительности труда, снижение текучести кадров, повышение заполняемости средства размещения и т.д.

Метод экспертных оценок основывается на мнении руководителей подразделений относительно потребности в персонале. Менеджер по персоналу собирает, анализирует и резюмирует их оценки. Для этого могут быть использованы: групповое обсуждение; письменные отчеты; метод Дельфи (многократная экспертная оценка). Суть последнего состоит в том, что результаты пер-

вичной экспертной оценки потребности в персонале доводятся до сведения всех членов экспертной группы и подвергаются критическому анализу. Обобщенный результат второй экспертной оценки и составляет прогноз потребности в персонале.

Преимущество метода экспертных оценок — участие в планировании управления персоналом линейных менеджеров. Недостаток — трудоемкость процесса сбора и обработки заключений экспертов, а также субъективность последних.

Компьютерные модели как метод определения потребности в персонале представляют собой наборы математических формул, которые позволяют одновременно использовать методы экстраполяции, экспертных оценок, а также информацию о динамике всех вышеперечисленных факторов, влияющих на потребность в рабочей силе. Модели дают возможность добиться наиболее точных прогнозов. Недостаток метода — высокая цена моделей и необходимость специальных навыков для работы с ними.

5.3. Профессиональные (квалификационные) стандарты подготовки персонала в турбизнесе и гостеприимстве для экотуризма

Основу определения качественной потребности в персонале составляет процесс выявления того, кто нужен туристской организации. Традиционно этот процесс тесно связан с разработкой должностной инструкции, т.е. документа, описывающего основные функции сотрудника, занимающего данную должность. Должностная инструкция создается совместными усилиями линейного руководителя, формулирующего требования к работнику, и менеджера по персоналу, их документирующего. В документе отражаются:

- 1) общие положения, определяющие порядок назначения и освобождения от должности, подчиненность работника;
- 2) должностные обязанности;
- 3) требования к знаниям и навыкам работника;
- 4) требования к образованию, стажу работы и т.п.

В качестве дополнения к должностной инструкции могут использоваться квалификационные карты и карты компетенции (профиль «идеального» сотрудника).

Квалификационная карта представляет собой детальное описание квалификационных характеристик, которыми должен обладать «идеальный» сотрудник. Поскольку в ходе отбора легче определить квалификационные характеристики, чем возможности выполнять должностные обязанности, то, следовательно, квалификационная карта значительно облегчает процесс отбора претендентов на данную должность. Недостаток квалификационной карты — сосредоточение внимания на прошлых заслугах претендента (образовании, опыта и т.д.) в ущерб оценке его современного потенциала, профессионального развития.

Карта компетенции представляет собой описание личностных характеристик «идеального» сотрудника, что очень важно в туризме и гостеприимстве. Например, ориентация на гостя, умение работать в группе, напористость, оригинальность мышления и т.д.

Подготовка менеджеров для выполнения определенных должностных обязанностей является целью профессионального образования. Традиционно такое образование в Российской Федерации осуществляется в средних специальных учебных заведениях (колледжах) и вузах (институтах, университетах, академиях). Пожалуй только гиды в приключенческом и спортивном туризме в нашей стране готовились на базе краткосрочных курсов (так называемые «школы инструкторов») и имели квалификацию инструктора соответствующей его подготовке категории. Определяя чему и как учить будущих менеджеров по туризму и гостеприимству, учебные заведения руководствуются, с одной стороны, Государственным образовательным стандартом подготовки по специальности «менеджмент», с другой — насущными требованиями к знаниям и навыкам работников туристской индустрии. Последние составляют Профессиональные (квалификационные) стандарты подготовки персонала для индустрии туризма. Они были разработаны в 1998 г. в рамках проекта ЕС/ТАСИС «Укрепление учебной базы для индустрии туризма».

К основным задачам разработки профессиональных (квалификационных) стандартов относятся:

- 1) содействие в формировании современного отечественного туристского рынка на основе повышения качества туристских услуг;
- 2) развитие и совершенствование нормативной базы стандартизации и сертификации туристских услуг;

3) унификация российских профессиональных стандартов с аналогичными международными стандартами;

4) содействие в создании современной системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в сфере туризма;

5) создание основы для разработки современных образовательных стандартов для сферы туризма и специализаций к ним;

6) создание основы для разработки учебных программ подготовки и повышения квалификации специалистов для индустрии туризма.

Профессиональные стандарты были разработаны для следующих секторов российской индустрии туризма и гостеприимства:

- ✓ турбизнес (турагентства, туроператоры, экскурсионные бюро);

- ✓ гостиницы — для четырех основных служб: приема и размещения, питания, приготовления пищи и гостиничного фонда;

- ✓ государственные органы исполнительной власти в сфере туризма.

Форма, структура и содержание представленного документа основаны на аналогичных европейских стандартах таких стран, как Великобритания, Франция, Германия.

Стандарты определяют весь комплекс требований, предъявляемых к работникам вышеперечисленных секторов туризма и гостеприимства. В них приводятся:

- наименование основных должностей, необходимых для работы в туристской организации в каждом из секторов;

- требуемый уровень образования для каждой должности;

- перечень должностных обязанностей, соответствующих различным должностям и уровням менеджмента;

- перечень ключевых навыков и знаний, необходимых для выполнения каждой должностной обязанности.

В основе разработки стандартов лежал анкетный опрос 650 профессиональных специалистов, работающих в обозначенных секторах туриндустрии Москвы, Санкт-Петербурга, Сочи. Стандарты были обсуждены и приняты правлением всех крупнейших туристских ассоциаций (РАТА, РГА, Мостуротель и др.). Было получено множество положительных отзывов от ведущих турфирм России, многие из которых уже используют их в своей работе: Инна-Тур, Академсервис, НТК «Туркурортсервис», ГАО «Москва» и др.

Некоторые вузы России, в частности Кубанский госуниверситет, в основу разработки учебных планов по туристским специальностям уже заложили профессиональные (квалификационные) стандарты. Предварительно стандарты были обсуждены с топ-менеджерами ведущих турфирм и средств размещения юга России, что позволило внести региональный аспект развития туризма в указанные стандарты.

Если должностные обязанности и необходимая квалификация для менеджеров и специалистов по туроперейтингу можно смело «переносить» на специфичное поле экотуризма, то с подготовкой горных гидов по экологическому и приключенческому туризму все гораздо сложнее. В настоящий момент квалификационные стандарты, равно как и курсы подготовки таких специалистов, в России отсутствуют. Поэтому ведущие туроператоры, в том числе и за рубежом, в сложившейся ситуации организуют подготовку гидов собственными силами и по своим внутрифирменным стандартам.

В «Chocraw Expeditions» говорят о том, что не существует официальной сертификации и стандартов для гидов, проводящих туры на собачьих упряжках. Поэтому они создали свои собственные стандарты. Для таких туров необходима физическая подготовка к путешествию в холодную погоду и умение управлять упряжками. На фирме утверждают: «Стандарты необходимы для того, чтобы наши гиды были подготовлены физически и психологически лучше, чем каких-либо других фирм».

|| 5.4. Отбор персонала в туристской фирме

Когда определена качественная и количественная потребность в персонале можно переходить непосредственно к его отбору. Основная задача отбора — найти такого сотрудника, который сможет решить поставленные перед ним задачи, внести свой вклад в достижение стратегической цели развития организации.

Традиционно источники найма персонала делят на внешние (кандидаты из внешней среды организации) и внутренние (кандидаты из «собственного дома»). Оба источника имеют и преимущества, и недостатки (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Сравнительный анализ источников найма персонала

Источник	Преимущества	Недостатки
Внешний	Большой выбор кандидатов. Привнесение новых идей, приемов, опыта работы.	Долгий период адаптации новичка в фирме, отрасли. Необходимость первичного обучения. Ухудшение морального климата со стороны претендентов на должность из организации.
Внутренний	Фирме известны достоинства и недостатки работников. Сокращение затрат на процедуру отбора. Возможность продвижения собственных сотрудников.	«Семейственность», приводящая к застою в появлении новых идей. Ограниченность выбора. «Оголение» других участков работы должностей.

В качестве собственно источников поиска кандидатов в туризме и гостеприимстве могут быть использованы следующие:

- 1) продвижение по службе внутри туристской организации;
- 2) переводы из отдела в отдел;
- 3) назначение топ-менеджеров из специального резерва руководителей;
- 4) прием на работу по рекомендациям сотрудников;
- 5) самопроявившиеся кандидаты, занятые поисками работы в индустрии;
- 6) объявления в СМИ;
- 7) выпускники и студенты старших курсов колледжей и университетов по туризму;
- 8) государственная служба занятости;
- 9) частные агентства по подбору персонала.

Многие специалисты советуют использовать одновременно несколько источников: всегда искать претендентов внутри фирмы; использовать по меньшей мере два внешних источника.

Дальнейший отбор персонала можно представить в виде следующей схемы (рис. 5.3).

Определение правил отбора позволяет уточнить основные процедуры оценки кандидатов, а также выделить ключевые позиции сравнения претендентов.

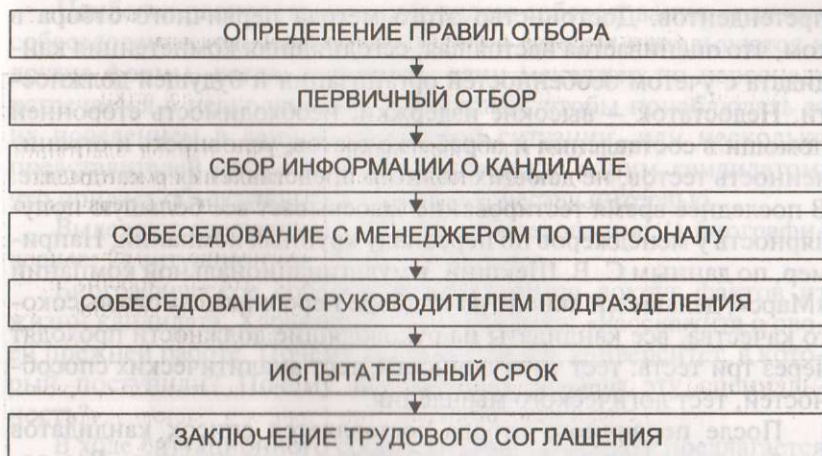


Рис. 5.3. Схема отбора персонала в туристскую организацию

Первичный отбор начинается с анализа списка и документов кандидатов. Его цель — отсеять тех, кто не обладает минимальным набором характеристик, необходимых для занятия вакантной должности. Каждая организация вправе устанавливать свои требования к документам претендентов. Но при заключении трудового договора запрещается требовать документы помимо предусмотренных трудовым законодательством.

Наиболее распространенными методами первичного отбора являются: анализ анкетных данных; тестирование; экспертиза почерка.

Анализ анкетных данных является самым простым, дешевым и достаточно эффективным методом первичного отбора. Недостаток метода — в его ориентации на прошлые заслуги кандидата, что не позволяет выделить настоящий и будущий потенциал работника. Чаще всего для документирования анкетных данных используются: личный листок по учету кадров; справка-резюме с перечислением профессиональных и моральных характеристик кандидата. Если личный листок по учету кадров больше ориентирован на выявление общественно значимых фактов из жизни кандидата, то справка-резюме — профессиональных, а также на предыдущем опыте работы.

Тестирование используется как для определения уровня профессиональных знаний, так и для выявления моральных качеств

претендентов. Достоинство этого метода первичного отбора в том, что оценивается настоящая, сегодняшняя компетенция кандидата с учетом особенностей организации и будущей должности. Недостаток — высокие издержки, необходимость сторонней помощи в составлении и обработке тестов, условность и ограниченность тестов, не дающих полного представления о кандидате. В последнее время тестирование завоевывает все большую популярность у менеджеров по персоналу крупных компаний. Например, по данным С. В. Шекшни, в мультинациональной компании «Марс», делающей акцент на подборе персонала самого высокого качества, все кандидаты на руководящие должности проходят через три теста: тест типа личности, тест аналитических способностей, тест логического мышления.

После первичного отбора составляется список кандидатов наиболее соответствующих требованиям организации. Все остальные уведомляются о решении прекратить рассмотрение их кандидатур на искомую должность.

На следующем этапе отдел человеческих ресурсов проводит индивидуальное собеседование (интервью) с отобранными кандидатами. Это очень ответственный этап и потому многие турфирмы уделяют ему большое внимание. Например, все кандидаты, от посудомойки до аудитора, устраивающиеся на работу в гостиницы «Guest Quarters», должны пройти четыре этапа устных интервью.

«Disney World» дает право лучшим сотрудникам выбирать будущих служащих. Их обучают процедуре отбора три недели, а затем направляют проводить 45-минутные интервью, чтобы выбрать лучших кандидатов. Джеймс Пойсонт, менеджер «Disney World» объясняет этот прием так: лучшие служащие кампании отбирают похожих на себя кандидатов. В течение 45-минутной беседы они сразу видят, кто их дурачит, а кто говорит правду».

Важно понять, что собеседование — двусторонний процесс. Менеджер по персоналу должен предоставить кандидату максимально объективную и полную информацию об организации, чтобы избежать приема на работу тех, чьи ожидания расходятся с потенциальными возможностями фирмы. Кроме того, каждая организация, ее коллектив имеют собственную культуру, ценности, ритуалы, стиль поведения сотрудников. Эти мировоззренческие характеристики, позиции могут не совпадать у кандидата и руководства, персонала турфирмы.

Наиболее распространенным видом собеседования является собеседование «один на один». Однако сегодня используются и другие формы, когда, например, один менеджер по персоналу встречается с несколькими кандидатами, чтобы понаблюдать за их поведением в данной стрессовой ситуации, или несколько представителей организации встречаются с одним кандидатом, что придает объективность оценке и качеству интервью.

Выделяют следующие три типа собеседования: 1) биографическое; 2) ситуационное; 3) критериальное.

Биографическое собеседование строится вокруг фактов из жизни кандидата. Характерны вопросы типа: «Расскажите о своей прежней работе. Почему Вы выбрали тот университет, в который поступили? Почему Вы выбрали именно эту специальность?».

В ходе ситуационного собеседования кандидату предлагается решить одну или несколько проблем (практических ситуаций). В качестве таковых используются реальные или гипотетические ситуации, связанные с будущими должностными обязанностями. Оцениваются как результаты, так и методы решения проблемы.

Критериальное собеседование представляет собой интервью, во время которого всем кандидатам задаются стандартные вопросы, а ответы оцениваются по заранее выработанным критериям.

Наилучшего результата можно добиться, сочетая все три типа собеседования. Но вне зависимости от типа интервью должно состоять из четырех этапов: 1) «создания атмосферы доверия»; 2) обмена информацией (основная часть); 3) заключения; 4) оценки.

«Создание атмосферы доверия» — этап собеседования, на котором необходимо помочь кандидату снять напряжение и продемонстрировать свои лучшие качества. Для этого используются нейтральные вопросы типа: «Легко ли Вы добрались до нашего офиса? Как Вы находите обстановку кабинета?», также можно рассказать забавный случай, который произошел с самим интервьюером в момент устройства на работу, или, например, предложить сесть там, где удобно кандидату, улыбнуться, пожать руку и т.д.

Обмен информацией должен происходить при полном контроле со стороны менеджера по персоналу. Если необходимо узнать о чем-то подробнее, то задаются вопросы открытого типа: «Что Вы думаете по поводу...?», «Расскажите, пожалуйста, о ...». Если необходимо узнать только мнение кандидата, то задают вопросы закрытого типа: «Согласны ли Вы с данным утверждением?», «Сколько номеров в день должна убирать горничная?».

Завершается собеседование только после того, как интервьюер получит всю необходимую для оценки информацию. Для этого достаточно подать стандартные невербальные сигналы окончания беседы (предложить задать последний вопрос, встать из-за стола и т.д.). Затем поблагодарить кандидата и объяснить порядок дальнейшего отбора, а также поддержания связи.

Оценка кандидата должна быть произведена сразу после собеседования, иначе острота восприятия, атмосфера собеседования будут утеряны.

Результаты собеседования обязательно документируются с помощью специальных форм оценки кандидатов. Примерная форма оценки кандидата (по С. В. Шекшне) приводится ниже.

Пример формы оценки кандидата (по С. В. Шекшне)

Ф. И. О. _____

Кандидат на замещение _____
(название должности)

Собеседование произведено _____
(Ф.И.О. и должность сотрудника)

Дата _____

Характеристика	Оценка		
	выше среднего	средняя	ниже среднего
Опыт работы			
Образование			
Степень зрелости			
Лидерство			
Работа в группе			
Аналитические способности			
Уверенность в себе			
Ориентированность на интересы клиента			
Коммуникабельность			
Общая оценка			

Комментарии:

*Рекомендовать принять на работу,
Рекомендовать для следующего собеседования,
Рассмотреть как кандидата на другую должность,
Отказать.*

Подпись _____

Следующим этапом отбора становится получение информации, справок о кандидате. На Западе широко распространены письменные рекомендации людей, знающих кандидата по совместной работе, учебе, занятиям спортом и т.д. Как правило, они содержат исключительно положительные отзывы. Поэтому очевидна изрядная субъективность таких оценок. Наведение справок в организациях, указанных претендентом, обезопасит фирму от нечестных кандидатов, «завысивших» свою бывшую должность, или указавших несуществующую организацию.

Собеседование с руководителем подразделения проводится с целью уточнения профессиональных качеств кандидата и оценки того, насколько совместимы кандидат и коллектив фирмы, отдела. Кроме того, линейный руководитель предоставляет кандидату подробную информацию о своем подразделении, вакантной должности и должностных обязанностях.

После этого собеседования принимается решение о том, какой кандидат в наибольшей степени подходит организации. Но для самого кандидата отбор на этом не заканчивается.

Испытательный срок является последним экзаменом для кандидата и менеджера по персоналу. Он показывает не только профессиональную пригодность кандидата, но и обоснованность заключений, выводов, сделанных менеджером по персоналу, потраченных на отбор сил и средств.

По соглашению сторон при заключении трудового договора (контракта) может быть установлен испытательный срок до 3 месяцев, а для топ-менеджеров — до 6 месяцев. Ниже приводится перечень лиц, которым не разрешается устанавливать испытательный срок:

- ⇒ лицам, не достигшим 18 лет;
- ⇒ беременным женщинам;
- ⇒ молодым специалистам по окончании начальных, высших и средних профессиональных учебных заведений;
- ⇒ лицам, избранным на выборную должность, оплачиваемую работу;
- ⇒ лицам, приглашенным на работу в порядке перевода от другого работодателя по согласованию между работодателями.

Процедуру оценки результатов прохождения испытательного срока необходимо четко определить и довести до сведения кандидата. Если последний не справился со своими обязанностями, то его увольняют.

|| 5.5. Заключение трудового договора

Заключение трудового соглашения — договора (контракта) венчает процесс отбора персонала. Трудовой договор (контракт) должен быть заключен в письменной форме. Заключение договора в устной форме является грубым нарушением трудового законодательства. При заключении трудового договора необходимо соблюсти форму и содержание, установленные законодательством.

Существенным элементом заключения контракта является срок действия трудового договора. Он может быть заключен на неопределенный срок и на срок не более 5 лет. Во многих случаях также целесообразно заключать договор на срок выполнения определенной работы, например на срок разработки тура, реконструкции отеля и т.п. Преимущества такого контракта в следующем:

- в договоре конкретно определяются результаты работы, которых должен достичь работник;

- после выполнения работы контракт можно бесконфликтно расторгнуть;

- работник ориентирован на конкретный результат.

В трудовом договоре (контракте) не могут устанавливаться, даже по согласованию сторон, следующие условия:

- ✓ основания для увольнения;
- ✓ установление не предусмотренных законодательством дисциплинарных взысканий;
- ✓ введение для работников материальной ответственности, кроме случаев, предусмотренных российским трудовым законодательством.

На основании заключенного договора оформляется приказ (распоряжение) по организации, предъявленный работнику для ознакомления под расписку.

|| 5.6. Профориентация и трудовая адаптация

Отбор и прием на работу персонала, как было замечено, весьма длительный и дорогостоящий процесс. Работник еще не приступил к выполнению своих обязанностей, а на него уже затрачено много средств. И расходы эти в дальнейшем будут расти: про-

фессиональное обучение, заработная плата и т.д. Поэтому организация крайне заинтересована в том, чтобы новичок остался в организации и своим трудом покрыл бы указанные издержки. Однако, согласно статистическим данным, значительный процент принятых на работу покидает организацию в течение первых трех месяцев. Основная причина ухода — несовпадение реальности с ожиданиями и сложность интеграции в новый коллектив. Помочь сотруднику успешно и быстро влиться в новую туристскую организацию — важнейшая задача менеджера по персоналу и линейного руководителя.

Процесс профорientации и трудовой адаптации новичков начинается с общей ориентации. Менеджер по персоналу знакомит сотрудника с историей, сегодняшним состоянием, ценностями, стратегией развития организации, структурой управления, правилами внутреннего распорядка, символами и ритуалами, льготами для сотрудников. Для этого используются: видеофильмы, специальные брошюры, видеозаписи выступлений руководителей компании.

В «Centennial Hotel Management Company of Canada» письменно отражена философия ориентации: «Цель ориентации служащих компании состоит в том, чтобы обучить новых сотрудников принимать правильные решения и ценить свою принадлежность к компании, коллективу, отрасли. Ориентация учит служащих тому, что компания обеспечивает поддержку, необходимую для их успешной деятельности. Она также предусматривает знакомство с основными ценностными ориентирами фирмы и со структурой ее основных служб».

В гостинице «Opryland» общая ориентация начинается с ознакомления новичков с компанией для того, чтобы они гордились историей, культурой и высоким статусом гостиницы. В «Disney» все новые служащие проходят курс обучения под названием «традиции», где узнают о компании, ее основателе, системе ценностей, убеждений.

Следующий этап трудовой адаптации — профессиональная ориентация (профорientация) проходит непосредственно на рабочем месте сотрудника. Ответственность за профорientацию лежит на линейном руководителе. Последний знакомит вновь пришедшего с коллегами, должностными обязанностями, объясняет распорядок работы, проводит инструктаж по технике безопасности.

Хорошо подготовленные программы трудовой адаптации и ориентации позволяют значительно снизить потери от ухода новых сотрудников, но полностью их избежать, увы, практически невозможно. Менеджеру по персоналу следует знать, почему новичок покидает организацию. Для этого необходимо провести собеседование и выяснить причины ухода. Это позволит внести коррективы в процесс отбора персонала, снизить досадные потери времени и средств.

|| 5.7. Обучение персонала в туризме и гостеприимстве

Процесс обучения персонала — обязательный элемент профессионального развития человеческих ресурсов туристской организации, т.е. процесса подготовки сотрудников к выполнению новых производственных функций, должностных обязанностей, решению стоящих перед турфирмой задач.

Как в России, так и за рубежом, сложилась практика проведения тренингов для гидов перед началом сезона. Как правило, тренинги проводятся в районе будущих маршрутов, и основное внимание уделяется обеспечению безопасности путешествий. При этом гидами маркируются и расчищаются тропы, благоустраиваются места временных биваков и т.д.

За рубежом, например в «Expeditions Eau Vive», используют обучение гидов как гарантию качества обслуживания: «Обучение наших сотрудников является совершенно необходимым для выживания компании. Первый уровень, длящийся неделю перед сезоном, они проходят каждый год. В ходе этого курса касаются разных тем: регистрация групп, управление туристскими потоками в районе, безопасность на воде, приготовление пищи, способы сохранения окружающей среды. Данный курс обучения предполагает, что гиды верно поведут себя в любой ситуации во время путешествия».

Затраты на профессиональное развитие являются вложением в развитие сотрудников, от которых ожидают отдачи в виде повышения производительности. По данным С. В. Шекшни, ведущие организации мира затрачивают на это до 10% фонда заработной платы.

В «At Esprit Rafting» курсы обучения проходят в выходные дни. Компания изменяет расписание так, чтобы сотрудники не тратили свое рабочее время. Им обеспечивается бесплатное питание и проживание во время курсов, а также компания делает скидки при оплате за обучение, платят за обучение авансом, а затем вычитая эту сумму из жалования сотрудников, т.е. последние получают свою заработную плату вне зависимости от того, работают они или учатся.

Профессиональное обучение — процесс непрерывный. Для работника он начинается уже в ходе испытательного срока и длится в течение всего времени работы в организации. Например, сотрудники отдела продаж должны регулярно проходить следующие виды обучения, тренинги (по Ф. Котлеру и др.):

1) тренинг по продукции, услугам. Новые технологии постоянно вносят существенные коррективы в индустрию туризма и гостеприимства. Меняются системы резервирования, техника связи, транспортные средства, а соответственно и система управления, обслуживания, доставки, и т.д.;

2) тренинг по организационной политике и планированию. Неспособность одного менеджера следовать политике фирмы ведет к общим недоработкам в реализации ее стратегии развития;

3) тренинг по технологии продаж. Сейчас уже многие специалисты пришли к заключению, что способность продавать не дается с рождения, а следовательно, регулярный тренинг по продажам исключительно эффективен.

На основании анализа выявленных потребностей в развитии персонала необходимо сформулировать конкретные, измеримые цели обучения. Например, турфирма X, потратив на обучение 10 000 долл. США, рассчитывает получать ежегодную дополнительную прибыль по крайней мере в 1000 долл. США (10% объема капиталовложений). Однако оценить эффективность программы обучения таким образом удастся не всегда. Тогда используются косвенные методы оценки: тестирование, проведенное до и после обучения; анкетирование обучающихся; наблюдение за их работой.

Затем разрабатывается программа обучения, определяется ее содержание и методы. В туризме и гостеприимстве наиболее распространены следующие методы:

✓ инструктаж — представляющий собой разъяснение и демонстрацию приемов работы непосредственно на рабочем месте.

Он может проводиться как сотрудником, давно выполняющим данные функции, так и специальным инструктором. Например, каждый сотрудник «Macdonald» проходит инструктаж у опытного работника по поводу того, как встречать посетителя, пользоваться кассовым аппаратом, вручать заказ и т.д.

К методам обучения относятся:

- ✓ ротация (перекрестное обучение) — метод обучения, при котором работник временно перемещается на другую должность для приобретения новых навыков. Метод широко используется в небольших турагентских и туроператорских фирмах, ресторанах быстрого обслуживания, гостиницах. Стюардессы «Delta Airlines» должны изучить несколько специальностей во внутреннем офисе фирмы, прежде чем начнут работать в воздухе. В ресторанах «James Coney Island» проводят перекрестное обучение новичков таким образом, чтобы они поняли суть других специальностей в ресторане и осознали необходимость совместной, командной работы для качественного обслуживания гостей;

- ✓ ученичество и наставничество — работая рядом с мастером своего дела, молодые работники быстрее постигают премудрости профессии. Этот метод подчеркивает неэффективность метода самообучения («плыви или утонешь») в туризме. Очень многих молодых менеджеров — новичков он сильно пугает. Результатом становятся текучесть кадров и психологические проблемы;

- ✓ лекция — отличное средство изложения большого количества информации за короткий временной интервал. Один лектор работает сразу с несколькими десятками слушателей, поэтому этот метод экономически очень выгоден. Но в обучении взрослых он малоэффективен, так как слушатели выполняют пассивную роль и быстро теряют интерес к занятию;

- ✓ анализ практических ситуаций позволяет провести групповое обсуждение, дискуссию относительно реальной проблемы в области туризма. При этом инструктор, преподаватель апеллирует к опыту слушателей и предлагает свои варианты решения задачи;

- ✓ деловая игра — метод обучения, наиболее приближенный к реальной профессиональной деятельности работников, позволяющий развивать как практические, так и поведенческие навыки. Например, в агентствах резервирования для авиакомпаний, входящих в системы «Sabre и Apollo», будущие агенты, прежде чем быть допущенными к работе, по специальной методике проигрывают все возможные диалоги с клиентом;

✓ самостоятельное обучение — наиболее простой и дешевый вид обучения. Оно может быть эффективным при условии, что организация предоставляет работнику средства обучения — книги, видеофильмы, компьютерные программы.

|| 5.8. Оценка персонала в туристских организациях

В любой организации сотрудники неодинаково выполняют свои должностные обязанности: есть лидеры, середнячки, аутсайдеры. Поэтому встает задача оценить вклад каждого в достижение стратегических целей развития фирмы. Этот процесс должен быть направлен не столько на запугивание работников, сколько на поощрение и признание их результатов работы. Например, в «Esprit Raftin» во время сезона существует процедура еженедельного оценивания, по результатам которого дается премия, называемая «Подвиг недели». Сотрудник, заработавший наибольшее число «Подвигов», в конце сезона получает 500 долл. США и ваучер для инсентив-путешествия.

Оценка персонала преследует следующие цели:

- административные — повышение по службе, перевод на другую работу, поощрение, наказание, направление на обучение и т.д.;
- информационные — сведения о качестве работы менеджеров, позволяющие им внести коррективы в свое поведение;
- мотивационные — работник знает, каких результатов он добился (в том числе в сравнении с коллегами) и что ему необходимо делать далее.

Выделяют следующие принципы оценки персонала (по С. В. Шекшне):

⇒ универсальность системы оценки. Система оценки должна быть едина для всех сотрудников (по крайней мере на каждом уровне менеджмента) и однозначно толковаться;

⇒ установление стандартов и норм оценки. Для этого необходимо выделить показатели, определяющие успех или неудачу в работе каждого конкретного сотрудника;

⇒ выбор метода оценки. Можно использовать как качественные оценки, даваемые осуществляющим оценку менеджером

(«отлично», «хорошо» и т.д.), так и количественные (время, затрачиваемое на операцию, производительность, издержки и т.д.).

Наиболее распространены следующие системы оценки персонала:

1. **Аттестация персонала.** Это процесс оценки эффективности выполнения сотрудником своих должностных обязанностей, осуществляемый его непосредственным руководителем. Центральный момент аттестации — аттестационное собеседование — встреча руководителя и подчиненного, в ходе которой происходит обсуждение результатов работы сотрудника за истекший период, даются оценки как со стороны сотрудника, так и руководителя, намечаются цели и показатели работы на следующий год. Из методов оценки могут использоваться: метод стандартных оценок (руководитель заполняет на каждого сотрудника аттестационный лист со стандартной шкалой); сравнительный метод (определяется рейтинг сотрудников — от самого лучшего до самого худшего); управление посредством постановки целей (когда для каждого сотрудника устанавливаются индивидуальные задачи, а на собеседовании определяется их процентное выполнение).

2. **Аттестация на 360°.** При этой системе аттестации сотрудник оценивается своим руководителем, коллегами, подчиненными. Методы оценки могут быть самыми разнообразными, суть — получение всесторонней оценки аттестуемого.

3. **Система независимых судей.** Оценку проводят несколько независимых экспертов. Они задают работнику разнообразные вопросы, оценивают ответы и заносят эту информацию в оценочный лист.

4. **Система оценочных центров.** С помощью специальных тестов психологи определяют наличие и степень развития определенных характеристик у сотрудника, определяя тем самым его потенциал. Эта система часто используется для выявления лидеров среди сотрудников будущих руководителей.

|| 5.9. Высвобождение персонала, увольнение

Увольнение работника — крайняя мера дисциплинарного взыскания. Но к увольнению администрация нередко вынуждена прибегать и по другим причинам (в связи с сокращением штатов, ликвидации организации и т.д.), указанных в ст. 77 и 81 Трудово-

го кодекса РФ. При условии соблюдения законодательства можно свести к минимуму негативные последствия (конфликты, иски и т.д.), являющиеся следствием увольнений со стороны администрации. Выделяют следующие виды увольнений:

1) увольнение по инициативе работника — происходит после подачи последним заявления об увольнении;

2) увольнение по сокращению штатов. Для этого необходимо оформить следующие документы и выполнить обязательные действия: подготовить приказ о сокращении штатов; сообщить в письменном виде профсоюзу организации о предстоящем сокращении не менее чем за 2 месяца согласно ст. 82 Трудового кодекса;

3) увольнение при ликвидации организации;

4) увольнение вследствие обнаружившегося несоответствия работника занимаемой должности или выполняемой работе, вследствие недостаточной квалификации или состояния здоровья;

5) увольнение вследствие систематического неисполнения работником без уважительных причин обязанностей, возложенных на него трудовым договором. Для этого необходимо документировать факты систематического неисполнения должностных обязанностей, отраженных в трудовом договоре (контракте), должностной инструкции, Правилах внутреннего распорядка;

6) увольнение за прогул. Осуществляется в случае, если работник отсутствовал на работе более 4 ч подряд в течение рабочего дня без уважительной причины;

7) увольнение вследствие восстановления на работе работника, ранее выполнявшего эту работу, при условии заключения договора на время исполнения обязанностей отсутствующего работника;

8) увольнение за появление на работе в нетрезвом состоянии, состоянии наркотического или токсического опьянения. Подтверждающим документом может служить медицинское заключение или акт о появлении на работе в нетрезвом состоянии, подписанный двумя и более работниками;

9) увольнение за совершение по месту работы хищения. Факт совершения хищения устанавливается в судебном порядке;

10) увольнение за однократное грубое нарушение трудовых обязанностей. При этом в уставе организации должен содержаться перечень грубых нарушений;

11) увольнение работника за совершение виновных действий. Может быть уволен работник, непосредственно ответственный за товарно-материальные ценности, за хищение, взяточничество, другое корыстное правонарушение как на работе, так и вне ее;

12) увольнение за совершение аморального проступка. Допускается в случае, если работник совершил бесспорный аморальный проступок (психическое или физическое насилие). К последним следует отнести и сексуальные домогательства, столь актуальные, по мнению некоторых авторов, для индустрии туризма и гостеприимства;

13) увольнение за разглашение охраняемой законом тайны, ставшей известной работнику при исполнении им трудовых обязанностей;

14) увольнение за предоставление работодателю подложных документов или заведомо ложных сведений при заключении трудового договора.

Стоит также упомянуть о существовании отдельных прав на увольнение в государственных, муниципальных и образовательных учреждениях.

Высвобождение персонала может производиться не только в виде увольнения, но и в таких формах, как:

⇒ прекращение найма на работу и высвобождение персонала за счет текучести кадров;

⇒ сокращение продолжительности рабочего дня;

⇒ введение укороченной рабочей недели. Практика показала, что 10% сокращения рабочего времени приводит к значительному уплотнению графика работы в условиях отсутствия найма персонала.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Объясните важность и специфику человеческих ресурсов в развитии экотуризма.

2. Перечислите виды тренингов, которые должны регулярно проходить менеджеры по продажам.

3. Назовите и охарактеризуйте виды аттестации персонала.

4. Разработайте свою систему мотивации качественной работы персонала фронт-офиса.

глава 6

Технологии минимизации загрязнения окружающей среды в экологическом и приключенческом туризме

Использование технологий и методов минимизации загрязнения окружающей среды экономически выгодно всем — менеджерам турфирм и средств размещения, экотуристам, местным жителям, руководству ООПТ. Как правило, такие технологии и методы направлены на рациональное использование природных ресурсов (энергетических, водных, земельных, рекреационных и др.) в туристском обслуживании. Это приводит к снижению затрат и удешевлению туров, что привлекает все новых экотуристов и делает туристский район более доступным и популярным. И наоборот, игнорирование данных технологий ведет к потерям на экотуристском рынке, конфликтам с природоохранными организациями, способными привести к кризису в бизнесе (отзыв лицензии и сертификатов на туристскую деятельность, запрет на работу в ООПТ, крупные штрафы).

Данный раздел подготовлен на основе практической апробации в горных районах Кубани и Адыгеи технологий минимизации загрязнения окружающей среды, разработанных Australian Conservation Foundation по заказу Commonwealth Department of Tourism. Его структура соответствует основным операциям обслуживания туристов, в ходе которых образуется наибольшее количество отходов и загрязняющих веществ. После каждого подраздела приведены примеры из индустрии туризма и гостеприимства.

|| 6.1. Приготовление пищи

Для приготовления пищи в качестве топлива лучше использовать газ или бензин. При этом необходимо принять меры по их экономному расходованию, сооружать ветрозащитные и теплоотражающие стенки (экраны), использовать крышки на посуде, автоклавы, скороварки и т.д. Применять дровяное топливо (валежник, сухостой) не следует, так как это ведет к вмешательству в природные процессы, способствует образованию продуктов горения (отходов) и часто является причиной лесных пожаров. Кроме того, это влечет за собой значительные затраты времени и сил на поиски дров, растопку, чистку посуды от нагара.

Необходимо избегать повторного разогрева блюд — это ухудшает их вкус и приводит к излишнему расходу топлива. После приготовления котелок с едой можно поместить в теплоизоляционную среду (завернуть в пуховку, спальный мешок).

При составлении меню больше внимания нужно уделять салатам и блюдам быстрого приготовления. Это полезно не только для человека, но и природы, так как растительные отходы утилизируются лучше животной пищи.

Например, в 1994 г. Лесной департамент о. Тасмании перевел мангалы для барбекю на туристских стоянках с дров на газ. Это способствовало резкому снижению браконьерских рубок древо-стоя в ООПТ.

|| 6.2. Стирка белья и мойка посуды

Стирка белья и мойка посуды также традиционно ведут к появлению отходов, загрязняющих почву и воды.

Необходимо минимизировать использование горячей воды для мытья посуды, для чего: тщательно очищать посуду от остатков пищи, вместо того, чтобы прибегать к ополаскиванию; мыть всю посуду сразу, а не по отдельности — это приводит к сокращению затрат энергии на нагревание воды и уменьшает количество загрязненной после мойки воды; мыть посуду вечером, после дневного перехода (до этого транспортировать ее в отдельном мешке).

Не использовать одноразовую посуду. Куда лучше разноцветная пластиковая многоразовая посуда, выдаваемая туристам в начале тура. Тогда туристы будут «узнавать» свой стакан, тарелку и упадет необходимость в частом ополаскивании.

В стирке и мойке необходимо использовать средства, не содержащие фосфор (с маркировкой *NP*) или содержащие его в малом количестве (*P*).

Стирать и мыть посуду следует на расстоянии не менее 50 м от ближайших водных объектов (ручья, озера, реки и т.д.). Грязную воду следует разбрызгать на землю, с тем чтобы она отфильтровалась почвой.

Например, в лагере «Odyssey Safaries» (Австралия) гостям выдают разноцветные индивидуальные стаканы. Они моются персоналом один раз в конце дня. Вместо одноразовой посуды стали использовать пластиковые тарелки и столовые приборы из стали. Таким образом, была достигнута значительная экономия средств, времени на обслуживание, складских площадей, а также создан образ лагеря «дружественного окружающей среде».

|| 6.3. Обустройство приютов, отелей, бивуаков

Строительство приютов, отелей, оборудование лагерей и бивуаков требует применения технологий по минимизации потерь тепла и эффективного использования энергии.

Необходимо широко применять теплоизоляционные материалы. Например, в Австралии повсеместно используется фольга на стенах и крышах приютов, хижин. Кроме того, темные цвета стен, крыш нагреваются на солнце сильнее, чем светлые, и эта особенность также учитывается проектировщиками и строителями.

В случае с палаточными лагерями и бивуаками следует предусмотреть сооружение ветрозащитных стенок. Эти меры ведут к экономии энергии, топлива и повышают комфорт для туристов.

Веранды домиков (хижин), балконы этажей отелей и тамбуры палаток — эффективное и популярное среди туристов средство регулирования температуры в помещениях.

Потери тепла через окна в 10 раз выше, чем через стены. Поэтому двойные оконные рамы обязательны для горных отелей и хижин.

Занавеси и шторы на окнах представляют собой отражатели тепла в холодную погоду и мешают проникновению прямых солнечных лучей в жаркую.

Расположение окон и дверей должно быть увязано с преобладающими направлениями местных ветров (горно-долинных, фен-ов, бризов и т.д.), иначе сквозняков, разбитых стекол и потерь тепла не избежать.

Необходимо шире использовать нетрадиционные природные источники энергии: ветер, термальные воды, солнечные лучи и т.д.

Для освещения помещений наиболее подходят флуоресцентные лампы, работающие на перезаряжающихся батареях. По эффективности за ними следуют газовые и керосиновые лампы.

Отопление в домиках, корпусах не должно быть центральным, так как нет необходимости в обогреве всех помещений здания одновременно. Поэтому хорошо себя зарекомендовали самостоятельные обогреватели, различные термостаты, таймеры нагревания. Таким образом обеспечивается индивидуальное отопление каждой зоны (холл, бар, подсобные помещения), комнаты. Последнее замечание особенно актуально для отечественных турбаз (например «Лаго-Наки», «Пихтовый бор», «Лесное озеро» на Западном Кавказе), где по прежнему центральное отопление.

Использование открытого огня для отопления (камины, жаровни) неэффективно, хотя и привлекает туристов. И может быть оправдано только для небольших баров и ресторанов (например турбаза «Романтика» в Адыгеи (Западный Кавказ).

Следует активнее применять бытовые приборы, работающие на встроенных солнечных батареях или с низким потреблением электроэнергии (калькуляторы, часы и т.д.).

Например, лагерь «Forest Walks» на о. Тасмания обеспечивает теплом и электричеством за счет солнечной и гидроэнергии. Он вообще не связан с районной электросетью. Все приборы и оборудование отобрано с точки зрения низкого потребления энергии.

Туалеты всегда были и остаются самым непривлекательным аспектом жизни туристов в полевых условиях. Туалеты типа «мальчики налево, девочки направо» (англ. эквивалент free disposal) могут использоваться только в малопосещаемых районах, так как человеческие фекалии являются причиной кишечных заболеваний для диких животных. Помимо этого такие туа-

леты создают значительные неудобства для самих туристов. Например, Софийской ущелье (Архыз, Западный Кавказ) очень популярно среди российских туристов, но ни один из лагерей и мест постоянных биваков не имеет оборудованного туалета. Поэтому часто можно наблюдать осторожно вышагивающих среди деревьев туристов с рулонами бумаги и мучениями на лице, ищущих еще свободное место. Туалеты подобного типа должны располагаться не менее чем в 100 м от ближайшего водного объекта. Фекалии должны быть захоронены на глубине не менее чем 15 см, а там где это невозможно — засыпаны камнями. Используемая бумага должна быть также захоронена или эвакуирована в мешках.

Туалетные ямы целесообразно организовывать в местах с глубоким залеганием грунтовых вод. Они не должны находиться рядом с водными объектами или в понижениях рельефа. При выборе места для ямы необходимо учитывать направления местных ветров, чтобы не создавать дискомфорт туристам.

Вытяжные трубы туалетов рекомендуется окрашивать в черный цвет для улучшения тяги.

Процесс купания (умывание, прием душа) требует до половины всего объема горячей воды, используемой при обслуживании туристов. Поэтому вполне логично наличие дозаторов на сантехнике. Наиболее эффективны устройства, обеспечивающие подачу от 6 до 9 л воды в минуту.

Душевые комнаты должны иметь хорошую теплоизоляцию, чтобы избежать сквозняков и потерь тепла; лучше использовать жидкое мыло, шампунь, выпускаемые в емкостях с дозаторами.

В случаях, когда грязная вода сливается прямо в водоем использование шампуня, мыла не рекомендуется. Грязная вода, содержащая мыло и шампунь должна быть рассеяна на расстояние не менее 50 м от ближайшего водоема.

Для экономии воды и энергии в процессе стирки менять полотенца, постельное белье лучше по просьбе гостей, а не постоянно.

Выбор между бумажными полотенцами, электросушилкой или тканевыми рулонными полотенцами лучше доверить гостям, так как нет данных, доказывающих превосходство какого-либо из этих средств в деле охраны природы.

Необходимо шире использовать летние души, где вода в теплых баках нагревается солнечными лучами.

|| 6.4. Утилизация отходов

Утилизация отходов кулинарии также представляет проблему, особенно в ООПТ.

Большая часть отходов растительной пищи может быть утилизирована самой природой, чего не скажешь об отходах животного происхождения. Необходимо избегать попадания жиров и масляной пищи в бессточные водоемы. Поэтому лучше при мытье посуды удалять жир тряпкой или использовать масляные фильтры.

Эксплуатация компостных ям требует знаний и навыков, так как они часто становятся источником неприятного запаха и газа.

Утилизация изделий из стекла, пластмассы, металла наиболее затруднена в связи с устойчивостью этих материалов к разрушению природой. В некоторых странах до 80% производимого стекла используется для упаковки, особенно для алкогольных напитков. Учитывая популярность последних на отдыхе, легко представить драматизм ситуации. Стекло практически не может быть утилизировано природой (кроме сбрасывания его в ледниковые трещины, где оно крошится и перетирается текущем льдом и обломочным материалом). Как и в случае с пластмассой, это вечные отходы, которые необходимо только эвакуировать. Поэтому лучший выход — уменьшить количество используемой стеклянной и пластмассовой тары и перейти на бумажную, картонную упаковку. Ни в коем случае нельзя сжигать пластмассу, так как при горении выделяются чрезвычайно вредные для человека летучие соединения и вещества.

Металлические емкости из под краски и химикалий необходимо эвакуировать. Следует избегать использования металлических емкостей, особенно аэрозольных упаковок.

|| 6.5. Транспортные туристские перевозки

Перевозки наземным транспортом часто являются причиной загрязнения атмосферного воздуха, нарушения растительного покрова и шумового загрязнения.

Для уменьшения транспортных затрат на обслуживание туристов и наносимого природе ущерба целесообразно стимулировать

вать длительное пребывание туристов на турбазе, в лагере. В этом случае снижается количество рейсов туристского транспорта, увеличивается доход от пребывания туристов.

Для перевозки туристов следует использовать вместительные дизельные автобусы с прицепами для багажа (трейлера), а не грузовые автомашины. Групповые туристы в данном случае предпочтительнее индивидуальных. Например, в лагере «Freycinet Experience» на востоке о. Тасмания для перевозки туристов начали использовать 12-местный дизельный микроавтобус «Toyota» с трейлером. Этим была достигнута значительная экономия транспортных затрат и увеличен разрешаемый туристам к транспортировке объем багажа.

Перевозки обслуживающего персонала, грузов, багажа следует приурочить к перевозкам туристов. Для ближних поездок персонала лучше использовать горные велосипеды. Часто поездки персонала связаны с получением информации. Эффективное использование систем связи (рации, мобильных телефонов и др.) позволяет отказаться от лишних перемещений.

Необходимо избегать перевозок в ночное время, особенно по территории ООПТ. Свет фар может вносить отрицательные коррективы в поведение животных, особенно в брачный период, во время охоты. Например, было замечено, что многие новорожденные черепахи ползут в сторону дороги, где мелькают огни фар, а не в сторону моря, в результате чего гибнут.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Сформулируйте требования к планировке жилых помещений в средствах размещения в горах.
2. Перечислите правила утилизации отходов в экотурах.
3. Обоснуйте необходимость использования газовых горелок вместо дров для приготовления пищи.
4. Разработайте и презентуйте на занятии собственную конструкцию мешка для сбора и транспортировки мусора на маршруте.

глава 7

Экологический и приключенческий туризм как средство социально- экономического развития горных регионов (на примере Западного Непала)

Как уже отмечалось выше, экотуризм в обязательном порядке должен вносить вклад в социально-экономическое развитие местных сообществ. С позиции любого здравомыслящего человека это справедливо. Туристы по отношению к местным жителям являются гостями, что подразумевает корректное поведение, как своего рода компенсацию за использование местных ресурсов, вмешательство в ход жизни аборигенов. К сожалению, на практике все обстоит иначе.

Инициативные туроператоры из развитых стран не прибегают к услугам местных поставщиков и стремятся к сосредоточению всех финансовых благ от туристов в собственных руках. Они строят свои гостиницы, оснащают их современным оборудованием, набирают менеджеров из развитых стран. Таким образом, развивающиеся страны в подавляющем большинстве случаев становятся «сырьевым придатком» туристских транснациональных корпораций (гостиничных цепей, крупных туроператорских фирм и т.д.), а местное население «обогащается» исключительно проблемами: истреблением туристских ресурсов, удорожанием и ухудшением качества жизни, потерей доступа к ресурсам жизнеобеспечения (водным, земельным и т.д.), так как они отдаются более богатым пользователям — туристам.

Во многих развивающихся странах практикуются незаконные виды туризма: секс-туризм (путешествия в целях вступления в незаконные сексуальные отношения с детьми, представителями своего пола и т.д.), туризм с целью приобретения и употребления наркотиков; туризм для участия в боевых действиях и совершения насилия над другими людьми и т.д. Проституция, в том числе детская, наркомания, преступность — «благодарность» богатых и образованных туристов из развитых стран за отдых.

Международный институт окружающей среды и развития (IIED) в конце 90-х годов прошлого столетия разработал специальную концепцию по сохранению доходов от туризма в развивающихся странах для искоренения нищеты в туристских регионах. За рубежом она известна как PPT — «Pro Poor Tourism». При этом нищими, бедными считаются местные жители, живущие менее чем на 1 долл. США в день.

Более 80% всех бедняков планеты проживают в 13 странах (табл. 7.1). В 11 из них в последнее время постоянно растет количество международных туристских прибытий и доходы от туризма. Кроме того, в 5 из 15 самых посещаемых развивающихся стран более 10 млн человек живут за чертой бедности.

Таблица 7.1

Рейтинг стран, в которых проживает наибольшее количество беднейшего населения мира (%)

Страна	Доля бедняков в общем населении страны
Индия	53
Китай	22
Бангладеш	20
Кения	50
Пакистан	12
Индонезия	15
Непал	53
Нигерия	29
Эфиопия	34
Бразилия	29
Перу	49
Филиппины	28
Мексика	15

Практически во всех этих странах экотуризм провозглашен основным направлением развития национальной туриндустрии. Таким образом, мы еще раз можем убедиться в том, как далеко еще человечество от реализации концепции устойчивого развития современного туризма вообще и экотуризма в частности.

Практически все виды экотуризма обладают неоспоримыми преимуществами перед другими отраслями хозяйствования в деле стимулирования социально-экономического развития отсталых, прежде всего горных и сельских регионов.

Во-первых, в туризме потребитель сам едет к месту оказания услуги. Это приводит не только к притоку валюты в страну, но и «невидимому экспорту» туристских товаров и услуг. Турист сам оплачивает и проходит все необходимые для вывоза купленного товара (услуги) таможенные и пограничные формальности.

Во-вторых, механизация труда в туризме и гостеприимстве чрезвычайно низкая. По данным некоторых исследователей, обслуживание одного иностранного туриста требует создания 10 рабочих мест. Причем работают в туризме преимущественно женщины, которым трудно найти работу в отраслях специализации развивающихся стран (добывающей промышленности).

В-третьих, для стран с низкой обеспеченностью природными богатствами, например Непала, международный туризм — единственный способ развития национальной экономики.

Выделяют пять основных направлений в туризме, способствующих искоренению нищеты:

1) расширение связей между зарубежными инициативными и местными туроператорами, поставщиками туристских услуг;

2) поддержка малых предприятий в турбизнесе и гостеприимстве;

3) создание новых рабочих мест путем развития туриндустрии в бедных районах;

4) ослабление конкуренции в борьбе за природные ресурсы между местными жителями и отраслями промышленности;

5) усилия по улучшению социальной и культурной обстановки.

Возможности экологического и приключенческого туризма в искоренении нищеты в горных районах рассмотрим на примере реализации программы РРТ в одном из отсталых районов Непала — Хуммы.

Хумма — второй по величине округ Непала. Он расположен на высотах от 1500 до 7300 м на западе страны и граничит с Тибетом.

Административный центр района — пос. Симикот находится на высоте 2950 м. Ближайшая к нему непальская автомобильная дорога, находится «всего» в 10 днях пешего перехода, а ближайшая китайская автомобильная дорога — в 7 днях ходьбы. Округ «знаменит» своими непроходимыми и опасными тропами.

В последние годы в округе было зарегистрировано несколько эпидемий, наблюдается также жесткий дефицит продовольствия. Только 1% территории округа пригоден для сельского хозяйства. Более половины земель расположены на склонах крутизной свыше 30°. На севере района более 5 месяцев в году стоят суровые морозы. Из всех округов Непала здесь женщины обладают наименьшими правами. Правительственных чиновников отправляют сюда служить в наказание за серьезные провинности.

В социально-культурной жизни населения доминируют два сообщества: тибетские буддисты и индуистские касты, относящиеся, как правило, к низшим кастам. Первые проживают преимущественно на севере, на границе с Тибетом. Эти места наиболее часто посещаются туристами.

Общая численность населения в округе — 50 212 чел. В перспективных для туризма районах (Симикот, Дандапхайя, Кхалгагаун) проживают около 7 тыс. чел. Почти все население округа живет за чертой бедности. Исходя из уровня благосостояния были выделены следующие классы:

- класс *F* — «безземельные, беднейшие из бедных», способные самостоятельно прокормиться не дольше месяца; обычно члены каст ремесленников, которые работают разнорабочими, носильщиками и конюхами;

- класс *E* — «почти безземельные», способные самостоятельно прокормиться не дольше полугода, разнорабочие; могут иметь свое дело;

- класс *D* — «маргиналы, мелкие землевладельцы» — на вспахивание их земель уйдет менее 3 дней, запасы продовольствия рассчитаны на 3—12 месяцев, некоторые имеют постоянную работу и держат яков;

- класс *C* — «маргиналы, мелкие землевладельцы» — на обработку их земель уйдет от 4 до 9 дней; имеют запасы на срок 3—12 месяцев; могут содержать собственную чайную (лоджию) для туристов, изготавливать деревянную посуду;

- класс *В* — «землевладельцы средней руки» — на обработку их земель уйдет 10–17 дней; имеют запасы на срок до 1 года, собственную чайную, сдают землю под кемпинги;

- класс *А* — «крупные землевладельцы» — на обработку их угодий уйдет до 80 дней; владеют караванами мулов, работают на трекинг-компании.

Подавляющее большинство жителей Хуммы входят в классы от *Е* до *В*.

Туризм — основной источник потенциальных доходов в округе. Однако прибыль от немногочисленных туристов (в среднем 600–700 иностранцев в год) получают не местные турфирмы. В табл. 7.2 сгруппированы преобладающие проблемы развития согласно программы РРТ («Туризм-бедным»).

Таблица 7.2

Проблемы развития в округе Хумма

Проблема	Содержание	Решение
Транспортная недоступность	Туризм не может развиваться из-за отсутствия посадочных полос для самолетов, недостатка подъездных путей	Лоббирование проблемы в Министерстве туризма и гражданской авиации, убеждение частных авиакомпаний в эффективности создания воздушного сообщения в районе
Недостатки местного турпродукта	Кроме наслаждений пейзажами и дикой природой туристам более нечем заняться в округе, так как отсутствует туристская инфраструктура. Туристам негде тратить деньги, хотя имеются предпосылки для развития бальнеолечения, познавательных и этнографических туров по монастырям и деревням, кулинарных туров, изготовления сувенирной продукции	Побуждение местных жителей (социальная мобилизация) к организации собственного бизнеса по обслуживанию туристов, обучение местных предпринимателей и координация их действий
Жесткие туристские формальности	Для посещения некоторых районов на границе с Тибетом необходимо получить специальное разре-	Лоббирование Правительства Непала по вопросу снятия ограничений на посещение указанных

Проблема	Содержание	Решение
	шение. Бюрократические проволочки отпугивают туристов	районов и упрощения процедур доступа для туристов
Неравные возможности выхода на местный туристский рынок	Более богатые жители округа обладают большими возможностями в конкурентной борьбе за туристов по сравнению с бедняками	Создание туристского бюро, объединяющего не пальцев из беднейших слоев общества, действующих в данном сегменте рынка. Введение фиксированных расценок на туристские услуги
Проблемы удовлетворения туристского спроса	Хумманские бедняки никогда не покидали своих деревень, поэтому плохо представляют, что за люди эти туристы и чего они хотят	Местные неправительственные организации будут вести обучение местных жителей и организовывать поездки для обмена опытом в известные национальные центры туризма
Недостаток связи между туроператорами и поставщиками услуг	Транспортная недоступность и наличие всего одного телефона в округе затрудняют связь со столичными туроператорами в Катманду. Кроме того, крупнейший заводчик мулов и богатые местные горные проводники образовали союз муловладельцев и теперь контролируют все перевозки и поставки керосина, овощей	Создание общественных организаций бедняков, работающих в местном туризме, поможет последним объединиться для получения помощи в приобретении радиотелефонов и раций. Связь с туроператорами даст возможность туристам закупать продукты в деревнях Хуммы, а не транспортировать их из Катманду
Структура турпродукта и дополнительных расходов туристов	Индивидуальные туристы, приобретающие у туроператоров только услуги по перевозке, наиболее выгодны для местного туристского рынка. Они более чем тургруппы ориентированы на приобретение туристских товаров и услуг на месте	Изменение статуса «запретных территорий» и разрешение посещения района индивидуальными туристами

Основные достопримечательности округа связаны с тропой, ведущей к священной горе Кайлас и священному тибетскому озеру Манасаровар. Поэтому большая часть туристов — это паломники-пилигримы, иностранные любители трекинг-туров и небольшой процент рафтеров. Большинство иностранных туристов — европейцы (79%), из них: немцы и австрийцы составляют 27%, американцы — 11%. Пик посещений приходится на июль—октябрь (около 60%) и май—июнь (40%). В муссонный период туристов нет.

Весьма перспективен сегмент внутренних туристов, в основном паломников, идущих к горе Кайлас. Если иностранцы покупают преимущественно пиво и колу, то пилигримы — чай, макароны, пирожное, овощи, алкогольные напитки, произведенные местными жителями. В группах иностранцев на одного туриста приходится 2—3 сопровождающих (носильщики, повара, сирдар, офицер связи). Эти люди также являются потенциальными клиентами поставщиков туристских услуг.

Все туристы отмечают низкое качество предлагаемых услуг. Поэтому программа развития РРТ включает благоустройство тропы (строительство общественных туалетов, которых уже построено около 410, и мостов, мощение и укрепление узких участков, расширение тропы для использования яков и лошадей, благоустройство лоджий для ночлега и т.д.) и передачу знаний и навыков обслуживания от работников национальных центров туризма — жителям Хуммы. После выполнения уже первых работ по этому плану был отмечен рост туристских посещений в округе.

В целом программа развития РРТ («Туризм — бедным») включает 4 стадии, объединяющие 9 этапов. Она может быть с успехом использована для составления программ развития туризма и в других регионах мира.

✓ Стадия 1. Определение исходных предпосылок

Этап 1. Оценка территориального распределения туристских ресурсов в округе, определение предельно допустимой туристской нагрузки, типа туристов, факторов содействующих и препятствующих развитию РРТ.

Этап 2. Определение потенциальных районов развития экологического и приключенческого туризма, составление карты трекинг-маршрутов, анализ возможностей поставщиков туристских услуг.

Этап 3. Компановка элементов регионального турпродукта:

- отбор деревень и монастырей для посещения туристами;

- определение туристской специализации региона;
- социальная мобилизация бедноты на работу в туристической и обучение персонала.

✓ Стадия 2. Изучение возможностей развития туризма

Этап 4. Планирование туристской деятельности на региональном уровне:

- планирование туристских маршрутов, многофункциональных туристских центров, необходимых мероприятий на уровне округов;

- планирование оборудования для экскурсионного показа достопримечательностей;

- анализ стоимости туристских услуг и планируемой прибыли.

✓ Стадия 3. Бизнес-планирование на районном уровне и уровне отдельных деревень

Этап 5. Выработка платформы поддержки туризма:

- координация деятельности местных поставщиков туристских услуг;

- курсы повышения квалификации и тренинги для работников местных администраций по туризму.

Этап 6. Планирование туристских маршрутов на районном уровне:

- зонирование территории по уровню допустимой туристской нагрузки;

- планирование и зонирование территории конкретных деревень и достопримечательностей.

Этап 7. Тренинги по бизнес-планированию для местных предпринимателей:

- тренинг по использованию туристских ресурсов;

- тренинг по стратегическому менеджменту;

- тренинг по маркетингу;

- рабочая встреча с представителями национальных туристических агентств, заключение договоров на поставку товаров и услуг для туристов.

Этап 8. Развитие предпринимательства и консалтинга:

- тренинг по составлению бизнес-планов;

- координация маркетинговой деятельности местных поставщиков туристских услуг через бизнес-центры.

✓ Стадия 4. Мониторинг и оценка

Этап 9. Мониторинг развития туризма в округе через органы статистики путем анкетирования ключевых предпринимателей методом опроса фокус-групп.

Очень важно, чтобы работы по развитию РРТ проводились преимущественно на местном уровне с учетом конкретных условий. В случае, если все усилия будут направлены на лоббирование чиновников, работа будет вестись только на бумаге. Только бизнес, а не правительство, может развить экологический и приключенческий туризм.

Для финансовой поддержки предпринимателей из числа бедняков были созданы специальные фонды: Фонд поддержки общества, осуществляющий финансирование социальных программ; Фонд рискованных капиталовложений, финансирующий бизнес-проекты малых предпринимателей и кредитуящий их; Фонд развития инфраструктуры, финансирующий прокладку коммуникаций. Для получения кредита из того или иного фонда местный предприниматель должен иметь как минимум 25% необходимых средств.

Территориально РРТ будет развиваться через многофункциональные туристские центры. Это своего рода узловые пункты, в которых пересекаются пути туристов и поставщиков услуг и товаров. Предполагается, что здесь они будут обмениваться информацией, продукцией и услугами, заключать договора на обслуживание.

В целях поддержания и развития туристской инфраструктуры и ресурсов в Хумме с каждого туриста взимаются 2 долл. США на уход за горными тропами, а также обсуждается вопрос о введении платы за посещение каждой деревни вместо существующей платы за пересечение границы округа. Кроме того, с погонщиков мулов взимается плата за то, что их мулы пасутся на деревенских пастбищах.

Помимо этого в некоторых деревнях созданы общественные группы лесопользователей, которые контролируют процесс вырубki лесов и занимаются лесонасаждением.

Туризм уже стал катализатором и основой социально-экономического развития в округе. Например, в селении Ялбанг кемпинг, расположенный на земле, принадлежащей местной школе, приносит доход, часть которого идет на развитие самой школы. В этом же селении в местном монастыре за 4 года были собраны пожертвования от паломников и туристов, позволившие провести реставрацию и построить новые помещения.

Кроме того, в Хумме добровольно работают британские туристы-волонтеры, помогающие непальцам в строительстве.

Основной местной особенностью, препятствующей развитию РРТ, остается деление непальского общества на касты и дискриминация по этому признаку. Предприниматели из высших каст стараются нанимать работников только из своей касты, игнорируя «неприкасаемых», среди которых большинство бедняки. Впрочем, касты, кланы, семьи и т.д. всегда были характерны для традиционного уклада жизни в горах. Такая форма коллективизма помогала выжить в непростых природных условиях, отразить нападение внешних врагов. Но теперь эта традиция становится препятствием на пути социально-экономического развития горных регионов, разжигая национальную, религиозную рознь и дискриминацию.

В настоящее время авторы проекта развития РРТ в Хумме отмечают, что наибольшие выгоды получает класс «бедное большинство», в то время как «беднейшие из бедных» по-прежнему находятся в стороне от преобразований. На основании результатов исследований ими был сделан вывод о необходимости создания отдельной программы для самых нуждающихся.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Охарактеризуйте проблемы развития туризма в развивающихся странах.
2. Что такое РРТ?
3. Перечислите преимущества экотуризма перед другими видами производственной деятельности в деле социально-экономического развития отсталых территорий.
4. Кратко опишите концепцию РРТ («Туризм — бедным») в Хумме, в чем ее специфика?

глава 8

Развитие экотуризма в горных районах мира

Горы не только занимают значительную часть суши, но и являются основным пристанищем экотуризма. По данным Всемирного центра мониторинга по охране среды, площадь суши, занятая горами, составляет 35,9 млн км², или 24,3% всей поверхности Земли. Около 24% населения планеты проживает в горах (с учетом жителей крупных городов — Мехико, Токио, Джакарта и т.д.).

Вместе с тем именно горные регионы отличаются низкими показателями социально-экономического развития. Многие исследователи полагают, что развитие горного экотуризма поможет сократить разрыв между равнинными (приморскими) и горными регионами. Но и здесь очень много проблем и спорных вопросов. Разные регионы мира обладают неодинаковыми по количеству и качеству туристскими ресурсами. В некоторых странах туризм приносит доход не в карманы горцев, а на счета иностранных компаний. Потоки туристов разрушают традиционный уклад жизни и среду обитания. Проблемы утилизации мусора в туристских центрах уже сейчас трудноразрешимы, особенно в развивающихся странах.

Поэтому ниже будет рассмотрен мировой опыт развития экотуризма в горах. После чего можно говорить о возможности применения накопленных знаний в горных районах России, и прежде всего на Кавказе.

|| 8.1. Туристский регион Америка

Значительная часть горных территорий Северной Америки относится к ООПТ и охраняется государством. Наибольших успехов в деле охраны природы не только в Америке, но и в мире

достигли США. Американской модели развития экотуризма в ООПТ присущи свои характерные черты, которые будут рассмотрены ниже.

В США сложилась весьма сложная и разветвленная система охраняемых территорий, которая носит название «система национальных парков» и управляется специальной Службой национальных парков, подведомственной министерству внутренних дел США. Важную роль в упорядочении этой системы, начало которой было положено еще в 1916 г., сыграл Закон о национальных парках и рекреации, принятый в 1978 г. В наши дни в США насчитывается примерно 350 различных парковых зон общей площадью более 30 млн га (3,2% всей территории страны). Они создавались во всех уголках страны, отражая все невероятное разнообразие мест и ландшафтов, в целях консервации уголков природы и недопущения в них никакой хозяйственной деятельности человека, чтобы будущие поколения людей могли приезжать туда и наслаждаться этой красотой.

Всего насчитывается 26 разновидностей охраняемых территорий, которые можно объединить в три группы: природную, историческую и рекреационную, хотя границы между ними следует считать несколько условными.

В *природную группу* входят национальные парки, памятники, резерваты. Особенно велико значение собственно национальных парков, число которых постоянно возрастает и в конце 80-х годов составляло 50 парков, общей площадью 20 млн га (что превышает площадь большинства стран зарубежной Европы). Их основное назначение — сохранение природных ландшафтов, но одновременно они широко используются для рекреации и туризма, ежегодно принимая примерно 300 млн посетителей. Подавляющее большинство таких парков сосредоточено на западе, в горных и тихоокеанских штатах. Наиболее известные среди них — Йеллоустонский, Йосемитский, Глейшер, Секвойэ, Гранд-Каньон, Гранд-Тетон. Калифорнийский национальный парк Йосемиты знаменит тем, что здесь находится самый высокий водопад Северной Америки Йосемит-Фол, падающий с высоты 800 м в виде каскада водопадов. По высоте он уступает только каскадам водопадов Анхель в Венесуэле и Тугела в ЮАР. Здесь сохранились также рощи секвойи. Гигантская вечно зеленая секвойя растет также в парке Секвойэ. Это дерево достигает высоты 100 метров при толщине 8—9 м. Подсчитано, что из одного такого дерева можно было бы построить 25 домов в 4 этажа.

Несколько национальных парков находятся на плато Колорадо, причем почти все они расположены по течению одноименной реки. Самый известный из них — Гранд-Каньон Колорадо. Он находится в среднем течении реки на площади 170 км вдоль ее самого впечатляющего по красоте участка. Ежегодно его посещают более 20 млн чел. Как правило, они любуются красотами Большого Каньона сверху со специальных обзорных площадок.

Далее к востоку цепочкой вытянулись парки, связанные с системой Скалистых гор. Среди них Йеллоустонский — первый национальный парк не только в США, но и в мире. Открытие достопримечательностей этого парка относится к 60 годам XIX века. Расположенный в основном в северо-западной части штата Вайоминг на высоте 2300 м над уровнем моря, он занимает 900 тыс. га. Ежегодно его посещают более 3 млн чел. К числу главных достопримечательностей парка относится озеро Йеллоустон — самое большое горное озеро Северной Америки; вытекающая из него река Йеллоустон образует живописный каньон и цепочку водопадов; знаменитая долина гейзеров, среди которых наибольшей популярностью пользуется гейзер Олд-Файтфул («Старый служака»), работающий каждые 65 мин; травертиновые террасы в районе Мамонтовых горячих источников. Под охраной здесь находятся хвойные леса, популяции благородного американского оленя — вапити, белого пеликана, стада лосей, бизонов. К югу от Йеллоустонского парка расположен национальный парк Гранд-Тетон. Кроме того, в северной части Скалистых гор, у границы с Канадой, находится национальный парк Глейшер, а в их средней части — парк Роки-Маунтин с живописным ледниковым рельефом, здесь расположен известный курортный комплекс Колорадо-Спрингс.

На восточной окраине Скалистых гор на стыке с Великими равнинами также расположено несколько известных национальных парков. В северной части, в штате Южная Дакота, национальный парк Бедленд, название которого стало географическим термином. Бедлендами («дурными землями») называют местности с сильно расчлененным и трудно проходимым рельефом, обычно образующиеся там, где пласты стойких пород чередуются с толщами, податливыми к разливу. В южной части, в штате Нью-Мексико, находится широко известный национальный парк в районе Карлсбадских карстовых пещер, а южнее — парк

Биг-Бенд, представляющий собой уголок прежнего «дикого» Техаса.

В восточной части США национальных парков значительно меньше: Айкейдия, в Новой Англии; Эверглейд на крайнем юге, во Флориде, где обитают розовые фламинго и сохраняется девственная природа субтропиков; Шенадоа. Но самый популярный из парков Востока, безусловно, Грейт-Смоки-Маунтинс, расположенный в самом сердце Аппалачских гор, на границе штатов Теннесси и Северная Каролина. Сказывается положение этого парка в нескольких часах езды на автомобиле от ряда среднеатлантических и южных штатов.

Национальные парки на Аляске стали создаваться сравнительно недавно, но к началу 90-х годов XX века их было уже 8. Как правило, они отличаются очень большими размерами, например, парк Денали занимает территорию около 23 тыс. км². Два национальных парка расположены на Гавайских островах, в том числе Гавайский вулканический парк, на территории которого находятся активные вулканы Килауэа и Мауна-Лоа.

Как уже было сказано, к природной группе охраняемых территорий относятся национальные памятники природы и резерваты. Среди национальных памятников преобладают различные заказники, количество которых достигает 800; особое распространение получили заказники для мигрирующих видов птиц. К ним относятся также отдельные природные достопримечательности, например знаменитая Долина смерти в Калифорнии.

В 1964 г. специальным законом были выделены так называемые «нетронутые территории», т.е. участки сохранившейся дикой природы, где всякая хозяйственная деятельность (строительство, лесоразработки, горные работы, выпас скота, охота) полностью запрещена. А в 1980 г. была введена категория «национального резервата», который отличается от национального парка прежде всего тем, что в нем разрешена охота.

Национальные парки ежегодно принимают более 1 млн туристов каждый. Американцы проводят в них свои отпуска, путешествуют, совершают ознакомительные туристские поездки, отдыхают на лоне природы. Для этого по территории парков проложены автомобильные дороги, использование которых контролируют федеральные власти. В зонах «нетронутых территорий» запрещены поездки на автомобилях. Обычно автотуристы сосредотачиваются на периферии парка. Маршруты устроены так, что по-

сетители осматривают достопримечательности из своих машин. В национальных парках есть водные маршруты, по которым туристы плывут на байдарках или моторных лодках. Можно совершить конные поездки по отведенным для этой цели горным тропам. В особо отведенных местах устроены кемпинги, площадки для отдыха с кафетериями, пунктами проката, магазинчиками, где торгуют необходимыми для путешествия товарами, сувенирами и даже древесным углем для костров. Рубить деревья в национальных парках категорически запрещено, а разводить костер можно только на специально оборудованных стоянках, снабженных очагом с металлическими кругами. Отведены также особые площадки для пикников с жаровнями, столами и скамейками (причем мусор должен быть непременно унесен с собой). К поведению туристов на маршрутах предъявляется неукоснительное требование — бережно относиться к природе. За нарушение правил предусмотрены строгие наказания — от крупного штрафа до тюремного заключения (в случае злостного браконьерства).

В большинстве парков взимается входная плата. Она зависит от вида отдыха, его продолжительности и маршрута. При посещении нескольких национальных парков предоставляется возможность взять годовой билет, который действителен для его владельца и всех пассажиров, находящихся с ним в частной машине. На территории и вокруг национальных парков расположены гостиницы и мотели. В наиболее популярные парки приезды посетителей из ближайших крупных городов и аэропортов осуществляется организованно. Для туристов разработаны маршруты на любой вкус — пешеходные, конные, лыжные. Среди туристов, посещающих природные парки, популярны пешие походы. Их можно совершать по специально разработанным на базах маршрутам или самостоятельно. Групповыми путешествиями туристов руководят биологи. Существуют воздушные прогулки, чтобы можно было осмотреть достопримечательности с высоты птичьего полета.

Рекреационная группа представлена национальными зонами отдыха, морскими и озерными побережьями, пейзажными, речными и сухопутными путями, парковыми автострадами. К ним относятся отдельные горные вершины, долины, каньоны, озера, отдельные острова и мысы, участки речных долин, прибрежные дюны и скалы. Система национальных троп, созданная в 1968 г., объединяет около 250 объектов, протяженностью на многие ты-

сячи километров. Самая крупная из троп протянулась на 5,2 тыс. км — от штата Нью-Йорк через Северную Дакоту и далее на Запад. Созданы комплексные парки, охватывающие разные темы. Например, парк в Огайо задуман как развлекательный центр для семейного отдыха. Он разделен на 6 зон: Интернациональная улица, Первое октября, Речной город, Ханна-Барбера Лэнд, Кони-Молл, Дикие животные в среде своего обитания. Другой пример — парк «Великая Америка» в Калифорнии — центр семейного отдыха, где на площади 100 акров размещены Площадь родного городка, Территория Юкон, Гавань Янки, Деревенская ярмарка и Новый Орлеан.

|| 8.2. Туристский регион Африка

Наиболее популярный среди международных туристов горный район Африки — Восточно-Африканское плоскогорье, включающее наиболее высокие вершины (вулканы) континента — влк. Килиманджаро (5895 м), влк. Кения (5199 м), пик Маргерита (5109 м), влк. Карисимби (4507).

Наиболее посещаемая высшая точка Африки — влк. Килиманджаро, покрытый в верхней части ледниками и снежниками. Горы занимают большую часть Кении и Танзании и являются источником пресной воды для близлежащих территорий. Природные комплексы Килиманджаро сменяют друг друга согласно схем высотной поясности. Здесь встречаются эндемичные виды растений, в том числе гигантские крестовники и любелии. Территория выше 2700 м (площадью 753 км²) с 1973 г. является национальным парком, а с 1989 г. — памятником Всемирного наследия.

Национальный парк был официально открыт для посетителей в 1977 г. С тех пор число туристов, желающих совершить восхождение на «крышу Африки», значительно возросло, почти до 36 000 чел. ежегодно. При этом каждого из восходителей сопровождают два носильщика и они вместе проводят на горе 5 суток.

Очевидно, что такое скопление народа приводит к множеству проблем. В национальном парке из-за вытаптывания растительного покрова и вырубki леса развивается эрозия, поверхностные воды загрязняются сточными водами лагерей и приютов, в качестве топлива используется лес, жильем служат пещеры, везде видны большие скопления мусора. Контроль за поведением ту-

ристов оставляет желать лучшего. Так, в 1993 г. только два иностранных туриста оставили почти 4500 предметов бытового мусора, включая оберточную бумагу, пачки от сигарет и окурки, использованную туалетную бумагу и пластиковые бутылки. Весь этот шлейф тянулся на 10 км, т.е. на каждый километр приходилось по 450 предметов, не считая мусора, оставленного в кустах.

Среди руководства и егерей парка распространена точка зрения, что туристы сорят везде, куда бы они не направлялись, они всегда так делали и будут делать, а ситуация в Африке менее ужасна, чем в Гималаях. Решение проблемы тормозится значительными поступлениями от туризма в экономику Кении и Танзании. Правительства этих стран боятся потерять хотя бы один доллар. Поэтому ситуацию планируют исправлять за счет зонирования территории, использования новых маршрутов для восхождения и снижения нагрузки на классический маршрут, повышения стоимости разрешения на восхождение в сезон, сокращения пребывания туристов в национальном парке.

Развитие экологического туризма в Кении привело к повышению стоимости пригодных для путешествий земель с 0,8 до 40 долл. США за 1 га.

Экотуризм в Африке все чаще становится реальной альтернативой лесозаготовкам и широкомасштабным сафари. Известно, что ежегодно в тропиках Африки, называемых «легкими планеты», вырубается 17 млн га лесов.

Использование животных в качестве фото и туристских моделей также экономически эффективнее, чем их убийство на охоте или ради пропитания. В национальном парке Амбоселе один лев, позирующий туристам, приносит в год 27 000 долл. США, а стадо слонов — 610 000 долл. США. Эти показатели не только значительно выше рыночной стоимости шкуры льва или бивней слонов, но и экономически оправдывают затраты на охрану и восстановление популяций этих животных.

Еще одним распространенным в Африке видом туризма, связанным с природными туристскими комплексами, является сафари. На первый взгляд это однозначно порочный вид туризма, никак не связанный с концепцией устойчивого развития.

Однако вот как представляют преимущества управляемой, регулируемой охоты американские эксперты и туроператоры:

- сафари может принести экономическую прибыль жителям африканских деревень, что заставит их относиться к дикой при-

роде как к ценному имуществу, а не как к помехе и источнику опасности;

- для правительств африканских государств это — важный источник дохода, часть которого может вкладываться в охрану окружающей среды;

- иностранные охотники часто оставляют мясо добытых животных местному населению, что позволяет последним кормиться в неурожай. Это помогает местным жителям ощутить преимущества диких животных над домашними, плохо переносящими засуху и страдающими от укусов мухи цеце;

- для привлечения животных к застрелам, организаторы сафари строят искусственные водоемы с водой, которые могут использовать местные жители;

- для организации сафари требуется много работников: от строительства лагеря для охотников до подготовки самой охоты. При этом получаемый местным населением доход в 3 раза превышает средний по стране;

- развитие туризма приводит к снижению уровня безработицы среди женщин. Они могут продавать посуду, сувениры, продукты, изделия народных промыслов;

- участие мужчин в охоте повышает их моральную самооценку, что улучшает взаимоотношения в семьях и племенах;

- организаторы сафари являются основными поставщиками медицинских услуг и медикаментов в отдаленные деревни, что очень актуально для африканского континента;

- развитие сафари ведет к стимулированию сопутствующих промыслов: производству поделок из костей животных, набивке чучел, выделке шкур убитых животных, а также строительству дорог и мостов, развитию индустрии развлечений;

- охота производит эффект «пугала» на диких животных, отгоняя их от посевов;

- охота делает жизнь местного населения менее зависимой от сельского хозяйства, что позволяет получать доход от продажи зерна, овощей, фруктов для охотников.

Многие из этих идей весьма неоднозначны и спорны. Достаточно вспомнить, что колонизаторы завоевывали Африку также под прикрытием аналогичных благих идей. Не стоит забывать, что по данным Всемирного банка 55% доходов от туризма уходит из развивающихся стран в развитые. И это несмотря на то, что экотуризм, по сравнению с другими видами туризма, требует

больших вложений в освоение и развитие туристских ресурсов непосредственно на местах, т.е. в Африке. Поэтому по некоторым данным в середине 90-х годов XX века доходы развивающихся стран от экотуризма достигли 12 млрд долл. США, что составило пятую часть суммарных поступлений от туризма.

|| 8.3. Туристские регионы: Ближний Восток и Южная Азия

В Южной Азии одной из наиболее привлекательных для экотуристов стран является Индонезия. Здесь расположен ряд национальных парков, заповедников и парков отдыха. Широко известен парк отдыха Ганнинг, расположенный на о. Суматра. Он состоит из восьми прилегающих друг к другу территорий заповедника, национальных парков и лесных охраняемых территорий. Это самый большой по площади (10 950 км²) и старейший в Индонезии парк отдыха. В 1981 г. ему был дан статус биосферного заповедника. Парк располагается на двух практически параллельных горных цепях, разделенных густо заселенной долиной Алас, часть которой также входит в состав ООПТ. Туристов сюда привлекает возможность совершить трекинг по горным лесам и побывать в центре реабилитации орангутангов. В 1993 г. Ганнинг посетило 18 000 иностранных туристов и 54 000 внутренних, что не отражает истинной привлекательности парка.

Для оценки влияния туристов на изменения в природной среде в парке были использованы фото и видеокамеры для наблюдения за несколькими участками с первоначально одинаковой растительностью и рельефом. Для исследования были выбраны участки с наибольшей посещаемостью туристами (до 10 чел. в дневные часы) и не посещаемые совсем. Результаты показали, что многие виды животных покидают участки, посещаемые туристами, или меняют образ жизни на ночной (тигры, медведи), более крупные виды (лающий олень, суматрский носорог) ушли из района. Большинство приматов, белки привыкли к присутствию человека. Работы по приручению этих животных показали, что взаимоотношения их с людьми могут наносить вред не только самим приручаемым, но и их потенциальным соперникам в природной среде. Поэтому руководством парка было принято решение про-

вести зонирование территории с целью выделения зон-убежищ для животных, свободных от присутствия человека. Также было доказано, что туризм стал более эффективным средством борьбы с браконьерской охотой на суматрского носорога.

Обзор практики развития экологического и приключенческого туризма в Южной Азии был бы неполным без рассмотрения ведущих в приеме иностранных экотуристов стран — Непала, Индии и Пакистана.

В этих развивающихся странах имеются свои особенности развития экотуризма. С одной стороны, необходимо удовлетворить растущий туристский спрос на путешествия в Гималаях и Каракоруме таким образом, чтобы максимально стимулировать социально-экономическое развитие горных территорий, а с другой — сохранить уникальные горные экосистемы. Основным механизмом регулирования развития экотуризма в развивающихся странах стали туристские формальности. Установленные и исполняющиеся правила посещения и пребывания в стране иностранных экотуристов служат наглядным примером заботы правительств об устойчивом развитии туризма.

В Индии развитие международного экотуризма контролируется Индийским горным фондом (ИГФ). Каждая группа иностранных экотуристов за 3 месяца до предполагаемого путешествия должна представить в Правительство Индии заполненную форму заявки. Разрешение на путешествие, прохождение маршрута выдается в соответствии со списком открытых для посещения в этом году горных районов и вершин. Разрешение для группы не более 12 чел. должно быть оплачено в следующих размерах:

- Восточный Каракорум — 4000 долл. США;
- внутренние районы — 4000 долл. США;
- Нун-Кунь — 3000 долл. США;
- восхождения на вершины высотой более 8000 м — 8000 долл.

США;

- первопрохождения — 16 000 долл. США;
- восхождения на вершины выше 7001 м — 3000 долл. США;
- восхождения на вершины от 6501 до 7000 м — 2000 долл.

США;

- восхождения на вершины ниже 6500 м — 1500 долл. США;
- восхождение на гору Канченджанга — 20 000 долл. США.

Оплаченное разрешение выдается на срок 15 дней пути (туда и обратно) от базового лагеря до разрешенного для посещения

(восхождения) объекта. Каждой экспедиции выделяют офицера связи, чаще всего военного. Содержание офицера связи, в том числе одежда и снаряжение, обеспечивается за счет экспедиции. Снаряжение экспедиции может подвергаться контролю со стороны ИГФ. Отдельную лицензию необходимо получить для пользования переговорными устройствами (рациями). Стоимость лицензии составляет 200 долл. США за 4 станции типа «walkie-talkies» на 4 недели. Каждая экспедиция должна оставить залог в размере 300 долл. США на случай нанесения ущерба окружающей среде. Как правило, четверть этой суммы передается штату ималаи на природоохранную работу. Стоимость вылета спасательного вертолета составляет 6000 долл. США. Соло-экспедиции (одиночные) на территории Индии запрещены. Экспедиции в Восточный Каракорум должны обязательно включать индийских горовосходителей.

В 1999 г. для посещения экотуристами и восходителями было открыто 198 вершин. Наиболее популярные районы Индии: Сикким, Кумаон, Гархвал, Кулу-Лахул, Падар, Жанскар, Ладак. Каждый район имеет свои особенности в туристских формальностях: для путешествий в Сиккиме необходимо два офицера связи; Лахул, Жанскар и Ладак закрыты в муссонный период. В 1996 г. из-за пограничных конфликтов с Пакистаном индийское военное командование повернуло обратно прибывшие в район Восточного Каракорума туристские группы.

В Непале международный горный экотуризм контролируется Горным отделом Министерства по туризму и гражданской авиации. Разрешение на путешествие выдается Непальской горной ассоциацией (НГА). Здесь разграничены восхождения на вершины и «трекинговые пики», т.е. альпинизм и горный туризм. Средства от оплаты разрешения на восхождение идут в Министерство по туризму, а от трекинга (горное путешествие без восхождения) — в НГА. Оплата производится за 2 месяца до начала путешествия. Группа должна состоять не более чем из 7 чел. Максимальная численность группы — не более 12 чел.

Стоимость разрешения на путешествие составляет:

- Эверест (через Южное седло) — 70 000 долл. США;
- Эверест (другие маршруты) — 50 000 долл. США;
- восьмитысячники — 10 000 долл. США;
- вершины от 7501 м до 8000 м — 4000 долл. США;
- от 7001 м до 7500 м — 3000 долл. США;

- от 6501 м до 7000 м — 2000 долл. США;

- ниже 6500 м — 1500 долл. США.

Офицер связи входит в каждую альпинистскую экспедицию и некоторые трекинговые маршруты. Он должен быть экипирован и обслуживаться так же, как и участники группы. Туристские группы, идущие в горы, должны иметь обслуживающий персонал (проводники, носильщики и повара) из местных жителей. Должны быть получены и оплачены специальные разрешения на видеосъемку, пользование рациями, спутниковыми средствами связи. Денежный залог (природоохранный депозит) под соблюдение группой правил сохранения окружающей среды (запрещены охота, сбор растений, минералов, разжигание костров и т.д.) необходим для региона ледника Кхумбу. Соблюдение правил контролируется офицером связи. Природоохранный депозит составляет: район горы Эверест — 4000 долл. США; восьмитысячники — 3000 долл. США; вершины высотой около 8000 м — 2000 долл. США.

Для путешествия к «трекинговым вершинам» (их около 18) необходимо разрешение НГА. Офицер связи не требуется, но наличие сирдара (руководитель носильщиков) или горного гида обязательно. Стоимость разрешения составляет: вершины высотой 6000 м и выше — 300 долл. США; ниже 6000 м — 150 долл. США.

Разрешение действительно сроком на 1 месяц на группу до 10 чел. Наиболее популярные районы путешествий экотуристов: Махалунгур, Лангтак, Ганеш, Манаслу, Аннапурна, Дхаулагири, Нилгири. Для посещения открыты только 140 из 1310 вершин. Периодически власти Непала закрывают для посещения некоторые горные районы и предоставляют допуск в другие.

В Пакистане горный туризм контролируется отделом туризма Правительства Пакистана. Путеводители, условия путешествий и прочую информацию можно получить в посольствах Пакистана во всех странах мира. Для группы из 5 чел. стоимость разрешения на горное путешествие составляет:

- вершина К2 (Чогори) — 9000 долл. США;

- вершины высотой от 8001 м до 8500 м — 7500 долл. США;

- вершины высотой от 7501 м до 8000 м — 3000 долл. США;

- вершины высотой от 7001 м до 7500 м — 2000 долл. США;

- вершины высотой от 6000 до 7000 м — 1200 долл. США.

Для тура по горным районам высотой менее 6000 м необходимо получение трекингового разрешения. Также обязательно при-

сутствие офицера связи. Большая часть офицеров связи в Пакистане — военные. Они также обеспечиваются снаряжением, размещением и питанием за счет экспедиции. Требования к экологической безопасности группы настолько жесткие, что каждая команда должна быть готова заплатить 200 долл. США в виде штрафа. Причем эти правила касаются всех участников экспедиции, в том числе и носильщиков. Природоохранный депозит составляет 1000 долл. США. Стоимость спасательного вертолета — 4000 долл. США за вылет. Носильщики и офицеры связи предоставляются Правительством Пакистана.

Наиболее популярные регионы путешествий — Каракорум и Гиндукуш. Однако из-за пограничных конфликтов власти Пакистана закрыли наиболее интересные районы горных маршрутов — ледники Балторо и Скарду. И вместе с тем остается еще много привлекательных для международных экотуристов объектов — ледник Биафо, вершина Нанга-Парбат, горы Гиндукуша.

Обобщая сказанное, можно сформулировать следующие особенности туристских формальностей, устанавливаемых государством и способствующих устойчивому развитию туризма в горах:

- система правил путешествия исключает возможность самостоятельного (неконтролируемого) туризма. Правительствами жестко определены не только туристские формальности, но и турфирмы, имеющие разрешение на оформление документов и организацию горных туров. Такой подход позволяет контролировать и управлять въездными международными туристскими потоками, а также поддерживать отечественные туристские фирмы, защищая национальный рынок от проникновения иностранных турфирм;

- ежегодно уполномоченные ведомства сообщают перечень открытых для посещения горных районов. Это позволяет регулировать антропогенную нагрузку на уязвимые природные комплексы с учетом нарушенности горных экосистем;

- процедура получения разрешения на путешествие позволяет достаточно подробно ознакомиться с задачами, маршрутом и участниками туристских групп. Таким образом, осуществляется поименный контроль за поведением иностранных туристов. В случае нарушения командой действующих правил ей может быть отказано в последующих разрешениях;

- институт офицеров связи, проводников и носильщиков создает новые рабочие места для жителей горных районов, позво-

ляет контролировать передвижение и поведение групп экотуристов на маршрутах;

- система природоохранных депозитов обеспечивает полноту ответственности туристских групп за соблюдение национального экологического законодательства;

- развитие горного экотуризма ведется в контакте с национальными горными ассоциациями и фондами. Это позволяет строить работу туристских администраций, учитывая интересы горных регионов, акцентировать внимание на их социально-экономическом развитии.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Опишите систему ООПТ в США. Назовите главные национальные парки Америки.
2. Перечислите проблемы развития экотуризма в Африке.
3. Можно ли сафари отнести к экотуризму? Ответ обоснуйте.
4. Назовите и охарактеризуйте государственные меры по развитию экотуризма в Индии, Непале, Пакистане.

глава 9

Развитие экотуризма в горных районах (на примере Западного Кавказа)

9.1. Выделение и классификация горных туристских районов Западного Кавказа

Основной составляющей любого изучения территориального развития туризма является туристское районирование.

Туристский район — территория, сформированная туристским спросом, обладающая туристскими ресурсами, условиями, необходимой степенью развития туристской индустрии и отличающаяся от других районов специализацией на определенном виде туризма.

Районы, имеющие условия (но не обладающие ресурсами) развития туризма и не вовлеченные в туристскую деятельность (не охваченные туристским спросом), называют потенциально-туристскими районами.

Формирование и развитие собственно туристских районов из потенциально-туристских возможно вследствие следующих процессов:

- быстрого возрастания соответствующих ресурсам территории потребностей туристов в туристских услугах;
- углубления территориального разделения труда в туристской отрасли;
- активизации влияния международного туризма на развитие экономически отсталых горных территорий.

Формирование районов развития туризма часто происходит под влиянием соподчиненных «центральных мест», в роли которых выступают населенные пункты, обеспечивающие прибытие

и убытие туристов (аэропорты), административно-управленческие функции развития туризма, торгово-распределительное и продовольственное снабжение туристских районов. Например, для Федерального курорта Сочи таковым является Сочи.

Основным показателем выявления туристского района служит уровень специализации территории на туризме в общем территориальном разделении труда. Последний, в свою очередь, определяется: долей туристской индустрии в создании ВВП территории; количеством занятых из числа экономически активного населения в туристском обслуживании (с учетом занятых в смежных отраслях и окраинной туриндустрии).

Согласно современной отечественной таксономической системы туристских районов, сформировавшейся на основе системы рекреационных районов Преображенского-Мироненко-Твердохлебова, выделяют такие таксономические единицы, как туристский пункт (объект, предприятие), туристский микрорайон, туристский мезорайон, туристский макрорайон и туристская зона.

Существуют следующие признаки, включаемые в название туристского района:

- время начала формирования района, исторические особенности его развития;
- наиболее аттрактивные (имеющие самую высокую оценку) для туристов туристские ресурсы;
- уровень развития туристской индустрии;
- туристская специализация.

Время начала формирования туристского района определяется по датам первых упоминаний о туристских посещениях территории:

- 1) районы древнего туристского освоения (до XIX века), называемые «давние»;
- 2) районы нового освоения (XIX — начало XX века) — «новые»;
- 3) районы новейшего освоения (вторая половина XX века) — «новейшие»;
- 4) районы туристского освоения последних лет — «формирующиеся».

Название по признакам наиболее аттрактивных туристских ресурсов и туристской специализации дается по устоявшимся в научной литературе названиям видов ресурсов и туризма. В описании туристской специализации необходимо также указать и

уровень туризма (международный — внутренний — национальный; въездной — выездной).

По уровню развития туристской индустрии районы бывают:

- 1) высокоразвитые — с высокоразвитой индустрией (обслуживание соответствует мировым стандартам предоставления услуг);
- 2) среднеразвитые — со среднеразвитой (соответствие национальным стандартам);
- 3) низкоразвитые — с низкоразвитой (соответствует местным стандартам и потребностям внутрирегионального туризма).

Согласно туристскому районированию Российской Федерации горные территории Западного Кавказа относятся к Горно-Кавказскому туристскому макрорайону первой туристской зоны СНГ.

9.2. Ресурсы и условия развития экотуризма в горных туристских районах Краснодарского края

Краснодарский туристский мезорайон

Краснодарский туристский мезорайон — самый западный, низкогорный и наибольший по площади (7350 км^2) из туристских районов края. Границы края с севера и запада совпадают с природными пределами гор и предгорий (изогипсами 200 и 500 м). На юге район граничит с территориально-рекреационными системами черноморского побережья, городом Новороссийск, курортами Геленджик, Туапсе. Здесь граница проходит по изогипсе 500 м, откуда начинается Приколхидская часть южного склона Главного Кавказского хребта в пределах Краснодарского края. Восточная граница — территории, прилегающие к железной дороге Горячий Ключ — Туапсе, выделена не по административному признаку (граница Туапсинского и Апшеронского районов), а с учетом направления сложившихся туристских потоков.

Город Краснодар не входит в состав района. Однако, принимая во внимание его огромную роль в формировании внутренних туристских потоков («хинтерланд», «центральное место»)

района, откуда туристы совершают трансфер далее на территорию, вполне позволительно назвать последний его именем. К тому же в региональной туристской литературе это название уже утвердилось.

В административно-территориальном отношении в него входят земли Северского, Абинского районов и Горячеключевского горсовета.

Район обладает богатыми туристскими ресурсами как для организации туров по истории природы, научного и приключенческого туризма, так и для санаторно-курортного лечения (Псекупское месторождение минеральных вод). Туризм здесь должен получить развитие наравне с другими отраслями региональной экономики: лесной, горно-добывающей промышленностью, сельским хозяйством. Учитывая сложившиеся турпотоки, потенциал территории, небольшое количество ООПТ, опыт использования местных туристских ресурсов в организации социального туризма, следует ориентировать будущее развитие Краснодарского района на привлечение российских горных экотуристов (внутренний туризм) и как место развития горного самостоятельного и социального туризма.

Технологически природные туристские ресурсы позволяют развивать трекинговый туризм (походы через горные долины к Черному морю), учебное и спортивное скалолазание (Планческие скалы, скалы Монастыри, скальный массив Индюк, Новые скалы), спелеотуризм (Фанагорийская пещера, Богатырские пещеры и т.д.), каньонинг (Двубратский каньон, каньон реки Бешенки). Развитая сеть лесовозных дорог благоприятна для развития путешествий на горных велосипедах, лошадях, а доступность к автомобильным и железнодорожным трассам (менее 2 ч от Краснодара) определила специализацию района на краткосрочных уикендных отпускных циклах.

Устойчивый снежный покров образуется лишь в восточной части района и держится не более 20 дней в году, его средняя максимальная высота не превышает 50 см. Поэтому развитие лыжного и горнолыжного туризма, сноубординга в районе пока проблематично. Хотя на горе Лысой функционирует горнолыжный комплекс, включающий две турбазы, трассу протяженностью менее 2 км и бугельные подъемники.

Физиологически природные условия, обусловленные низкогорным характером рельефа района, благоприятны для обозна-

ченных выше видов туризма. Средняя температура июля $+22^{\circ}\text{C}$, января 0°C . Среднегодовое количество осадков — до 1600 мм.

Психолого-эстетическая ценность пейзажей определяется смешанными и дубовыми лесами в сочетании с безлесными пологими склонами с редкими группами деревьев и кустарников. Общее количество уникальных природных объектов ранга памятника природы Краснодарского края — не более 20. На территории района расположен Горячеключевской государственный заказник.

Доступность района и его близость к крупным городам края благоприятны для организации детских экологических туров (пос. Новосадовый, г. Тхаб), слетов туристов и альпинистов (Ставропольская и Крымская поляны).

Район обладает большими возможностями в организации санаторно-курортного лечения в условиях гор. Это не только общеизвестный курорт Горячий Ключ, но и малоизвестные лечебные местности: пос. Сосновая Роща, станицы Шапсугская, Запорожские минеральные источники. Лечебные свойства природы этих мест были известны еще древним адыгам. В начале XX в. здесь уже функционировали климатические и бальнеологические горные курорты, забытые и разрушенные огненным вихрем смены эпох. Указанная особенность еще раз подчеркивает ценность рассматриваемой территории для организации социального туризма, оздоровления на местных курортах социально слабозащищенных слоев населения.

Основной минерально-сырьевой базой бальнеологического курорта Горячий Ключ является Псекупское месторождение гидрокарбонатно-хлоридно-натриевых и йодо-бромных минеральных вод, которое разрабатывается на восьми скважинах, старейшая из которых была пробурена в 1928 г. Фактическое использование вод со скважин — от 1,3 до 85%.

Таким образом, можно определить район как новый средне-развитый со специализацией на внутреннем экотуризме и санаторно-курортном лечении.

В составе мезорайона могут быть выделены такие туристские микрорайоны (туристские пункты), как: Псекупский (г. Горячий Ключ), Чилипсинский (Чинары, Чилипси), Афипсинский (Смоленская, Ставропольская, Убинская), Пшадский (Пшада, Новосадовый).

Апшеронский туристский мезорайон

Территория в пределах северного макросклона Главного Кавказского хребта самая аттрактивная для национального туризма часть горной Кубани. Она соседствует с Краснодарским туристским мезорайоном на западе, Майкопским туристским мезорайоном (республика Адыгея) на востоке. Естественной южной границей выступает Главный Кавказский хребет, а северной — предгорья Большого Кавказа. Площадь района — 2756 км². Наивысшая точка — горы Шесси (1839 м). Здесь находится значительное количество памятников природы горной Кубани. Для района характерна высокая степень эстетической привлекательности ландшафтов, благоприятные технологические условия организации горного приключенческого туризма, санаторно-курортного лечения.

Технологически природные туристские ресурсы позволяют развивать trekking-туры через горы к Черному морю и радиальные маршруты по горным долинам и ущельям притоков р. Пшеха; скалолазание и горвосхождение (Собор-скала, скальный массив р. Серебрячки, скала Спящий Черкес), спелеотуризм (пещеры плато Черногорье, пещера Исиченко, пещеры нагорья Лагонаки), каньонинг (Гуамское ущелье, ущелье Волчьих ворот, каньоны рек Курджипс, Хахопсе, Гогопсе и др.).

Здесь формируется устойчивый снежный покров (средняя максимальная высота — до 200 см), однако безлесные участки горных склонов труднодоступны для строительства подъемников, средств размещения и прокладки коммуникаций. Поэтому район благоприятен для развития так называемого «внетрассового» (backcountry) лыжного и горнолыжного катания.

В физиологическом аспекте район также благоприятен для развития обозначенных видов туризма. Низкогорный и среднегорный характер территории снижает вероятность возникновения опасных ситуаций в результате неблагоприятных погодных явлений. Средняя температура января -2°C , июля $+18^{\circ}\text{C}$. Среднегодовое количество осадков — до 1600 мм.

Все это позволяет характеризовать район, как располагающий огромными туристскими ресурсами.

В настоящий момент социально-экономическое развитие района оставляет желать лучшего: постоянное сокращение горной сети расселения, большое количество исчезающих горных

поселений. Отраслью специализации выступает лесная и деревообрабатывающая промышленность. Апшеронский леспромхоз является ведущим в крае по количеству заготавливаемой древесины. Однако снижение объемов лесозаготовок, тяжелое экономическое положение уже не позволяют поддерживать социальную инфраструктуру горных поселков в прежнем объеме. Это вызывает отток населения на равнину, в города, ведет к обезлюдению гор. Остановить этот процесс, как показывает мировой опыт, можно с помощью развития горного экотуризма, который на деле должен стать приоритетной отраслью развития экономики района.

Санатории Апшеронска, Хадыженска специализируются на лечении нервной системы, опорно-двигательного аппарата, гинекологических заболеваний.

Все вышеобозначенное позволяет определить район как новейший слаборазвитый со специализацией на внутреннем научном и приключенческом туризме, санаторно-курортном лечении.

По степени туристской освоенности район можно разделить на два микрорайона: Черниговско-Отдаленный и Гуамо-Мезмайский с одноименными рекреационными пунктами.

Последний является транзитным на пути туристских групп, следующих через нагорье Лагонаки к массиву Фишт-Оштен и далее к Черному морю. Он достаточно известен в регионе и стране. Его популярности способствуют расположенные здесь полигоны летних исследовательских практик естественно-научных факультетов вузов страны. Результаты проводимых научных работ публикуются, распространяются среди научной общественности, что способствует позитивному имиджу района как территории с уникальными и аттрактивными природными объектами. В свою очередь усиливающееся антропогенное воздействие туризма на горные ООПТ, территории прилегающие к Главному Кавказскому хребту, негативно отражается на состоянии последних. Очевидна необходимость регулирования интенсивности и направления движения туристских потоков в зоне, процессов развития туризма.

Черниговско-Отдаленный микрорайон обладает огромными туристскими ресурсами, незначительно уступая Гуамо-Мезмайскому по количеству памятников природы и экзотичных для туристов природных объектов. Однако он практически не посещается туристскими группами по нескольким причинам: во-первых, малая известность среди туристов края и в особенности, ту-

ристов страны; во-вторых, неразвитость автомобильной инфраструктуры. Ущелье Волчьих ворот запирает вход в долину р. Пшеха в среднем течении, поэтому практически единственным транспортом доступным туристским группам остается проходящая по ущелью узкоколейная железная дорога Апшеронского леспромхоза. Таким образом, представляется целесообразным, управляя развитием туризма в Апшеронском туристском районе, произвести перераспределение туристских потоков между микрорайонами.

Сочинский туристский мезорайон

Границы района совпадают с административными пределами территории Федерального курорта Сочи. Он граничит с Туапсинским туристским мезорайоном на западе, Апшеронским и Майкопским на севере и Абхазией на юго-востоке. Протяженность района от р. Шепси до пограничной р. Псоу — 146 км. Общая площадь — 350 602 га. Туристское освоение района началось в начале XX века (1902 г.).

Технологически на территории района возможен чрезвычайно широкий спектр видов туристской деятельности, в том числе международный туризм, санаторно-курортное лечение. Наибольшее распространение получили: пляжный, экологический (приключенческий, научный, туры по истории природы, путешествия в природных резерватах), экскурсионный, фестивальныи, спортивный туризм, бальнеолечение, аэротерапия, гелиотерапия, талассотерапия.

Район специализируется на среднесрочных и долгосрочных отпускных циклах. Более 70% всех отдыхающих проводят здесь свыше 10 дней отпуска. В отличие от остальных туристских районов Кубани и Адыгеи он почти не используется для реализации краткосрочных (уикендных) циклов. Большая часть отдыхающих прибывает из Центрального района России (свыше 20%), Сибири и Урала (более 18%).

Непосредственно горная часть района занимает значительную площадь по сравнению с приморской, но последняя концентрирует более 90% всех отдыхающих.

Технологически здесь возможно развитие практически всех видов горного туризма: треккинг и пешеходные экскурсии (по-

всеместно); скалолазание (Орлиные скалы); альпинизм и горно-схождение (г. Фишт, район оз. Кардывач); спелеотуризм (хребет Алек); каякинг и рафтинг (р. Мзымта); каньонинг (притоки р. Мзымты); джиппинг (пос. Красная поляна); маунтбайк (пос. Красная поляна); спортивное ориентирование (район лесопарка Бытха). В районе проходят национальные соревнования по поисково-спасательным работам, туризму, маунтбайку, каякингу.

Устойчивый снежный покров залегает почти 3 месяца в году. Как известно, г. Ачишхо является самым «влажным» местом в Российской Федерации (до 3200 мм осадков в год), поэтому у ее подножия, в пос. Красная поляна, развивается горнолыжный комплекс. Здесь представлены все виды горнолыжного туризма: катание по подготовленным трассам различной сложности, вне-трассовое катание, спуск с горных вершин с заброской вертолетом, катание на снегоходах и т.д. Функционирует четыре очереди канатно-кресельной дороги. Уровень развития туристской инфраструктуры достаточно высок.

Транспортная доступность района лучшая в стране. Все туристские объекты находятся в зоне двухчасовой доступности автотранспортом из аэропорта г. Адлера, железнодорожного, морского и автовокзалов г. Сочи.

Курорт специализируется на лечении органов кровообращения, дыхания, нервной системы, опорно-двигательного аппарата, кожи, гинекологических заболеваний. В большинстве санаториев предлагают лечение адлерскими иловыми грязями.

Благодаря благоприятному климату и развитой туриндустрии, район стал центром проведения предсезонной подготовки и соревнований российских спортсменов (футболисты, велосипедисты, легкоатлеты, каякеры, скалолазы, горные туристы и др.).

Общее число учреждений отдыха в районе — 135 (2-е место по показателям в крае после Туапсинского района), вместимостью — 51 553 мест (1-е место в крае с отрывом в 1,5 раза от Туапсе и в 2 раза от Федерального курорта — Анапы). Основное количество учреждений отдыха составляют санатории (51) вместимостью 19 191 мест. Затем идут пансионаты и базы отдыха. Средняя заполняемость в 2000 г. составила 47% (5-е место в крае).

Все это позволяет определить район как новый высокоразвитый со специализацией на внутреннем и международном экологическом, пляжном, фестивальном, спортивном туризме и санаторно-курортном лечении.

В составе мезорайона можно выделить туристские микрорайоны и курорты: Лазаревский, Дагомысский, Адлерский и Краснополянский.

Псебайский потенциально-туристский мезорайон

В соответствии с предложением Ю. Д. Дмитриевского называть районы, обладающие условиями развития туризма потенциально-туристскими, нами был выделен Псебайский потенциально-туристский район. Широкого развития туризм здесь пока не получил по ряду причин: плохой транспортной доступности, удаленности от крупных городов и транспортных магистралей, пограничному положению, отсутствию туристской инфраструктуры, малой известности и изученности территории. Поэтому ниже остановимся на характеристике природных условий развития туризма.

Район граничит с Сочинским туристским мезорайоном на юге, Майкопским туристским мезорайоном на западе и Карачаево-Черкесской республикой на востоке.

Среднегорный и высокогорный характер рельефа благоприятен для развития горного туризма. Здесь расположена высшая точка Краснодарского края г. Цахвоа (3345,9 м) и ряд других трехтысячников. В районе пять категоризованных самостоятельными туристами перевалов (от первой «А» до первой «Б» категории сложности) высотой от 2765 м до 2995 м. В том числе и самый высокий перевал Краснодарского края — Красный огонь (первая «Б» категория сложности, 2995 м).

Наиболее сильно оледенение развито в районе хребта Цахвоа (ледник Цахвоа), который имеет протяженность 22 км. Склоны хребта очень крутые, а местами отвесные, расчлененные глубокими каньонами.

В районе много горных озер, из которых берут начало притоки рек Цахвоа, Безымянная и Малая Лаба.

Здесь же расположен и горный узел Магишо-Дженту, уходящий восточной частью в Карачаево-Черкесскую республику. Высшая точка — г. Магишо (3160 м). Со стороны реки Большая Лаба и пос. Псебай эта часть района более доступна, чем хребет Цахвоа. Через перевалы Умпырь и Магишо проходят скотопрогонные и туристские тропы.

Таким образом, можно предположить наличие благоприятных технологических условий для развития горного туризма, альпинизма и научного туризма. Почти полностью район входит в состав Кавказского государственного природного биосферного заповедника (КГПБЗ), поэтому здесь есть предпосылки для развития экологического туризма.

Физиологические условия развития туризма также пока малоизвестны. Средняя температура июля $+14^{\circ}\text{C}$, января -4°C . Среднегодовое количество осадков — до 3200 мм. Средняя максимальная высота снежного покрова — до 300 см и выше.

Здесь преобладают альпийские и субальпийские луга с зарослями рододендрона и криволесьем. Поэтому можно ожидать высокую психолого-эстетическую оценку пейзажей туристами и экспертами.

9.3. Ресурсы и условия развития экотуризма в Майкопском туристском мезорайоне Республики Адыгея

Майкопский туристский мезорайон расположен в пределах одноименного административного района Республики Адыгея. Его площадь — 2800 км^2 . Район обладает огромными туристскими ресурсами. Высшая точка — самая высокая гора Республики Адыгея — Чугуш (3238,2 м). На юго-западе района расположена и самая западная ледовая вершина Кавказа г. Фишт (2867 м). Район граничит с Апшеронским туристским мезорайоном на западе, Сочинским на юге и Псебайским потенциально-туристском районом на востоке. На территории района расположены широкоизвестные среди российских туристов уникальные природные объекты — нагорье Лагонаки, Большая Азишская пещера, массив Фишт-Оштен и другие. Восточная часть района входит в состав КГПБЗ и природного парка «Большой Тхач». Вместе с нагорьем Лагонаки и остальными территориями КГПБЗ эти природные объекты вошли в Список Всемирного Природного Наследия ЮНЕСКО под названием «Западный Кавказ». Это один из самых известных современных туристских горных районов не только республики, но и России.

Его освоение туристами началось в 30-е годы XX столетия. Первый так называемый «плановый», т.е. для организованных туристов, маршрут Гузерипль — Красная Поляна—Сочи был открыт в 1936 г. В 1956 г. начал работать маршрут Лагонаки—Фишт—Сочи, в 1985 г. — маршрут Гузерипль—Лагонаки—Майкоп, а в 1988 г. — маршрут Гузерипль—Лагонаки—Сочи.

В 80-х годах район ежегодно посещало около 8500 организованных и примерно 3 тыс. самостоятельных туристов. Турбаза «Лагонаки» ежегодно обслуживала около 2 тыс. чел. В пос. Гузерипль в сезон ежедневно прибывало в среднем 80 туристов и столько же убывало.

На это же время приходится и пик альпинистского освоения региона. На горе Фишт краснодарскими альпинистами было проложено четыре маршрута от первой «Б» категории до пятой «А» сложности. Одним из первых восхождение на вершины Фишт и Оштен совершил русский ботаник Н. М. Альбов, упоминавший об этом в своей публикации 1894 г. В 1888 г. восхождение на Оштен совершил натуралист Н. И. Кузнецов, проводивший геоботанические наблюдения в районе по заданию Русского географического общества.

Уже в 1985 г. был совершен первый зимний лыжный переход из пос. Гузерипль к массиву Фишт-Оштен (руководитель — В. В. Литвинов). В середине 80-х годов здесь (на склонах г. Абадзаш) существовала временная база подготовки сборной команды СССР по горнолыжному спорту.

В перечне классификационных пещер района упоминается двадцать одна полость. Это примерно десятая часть классификационных пещер Кавказа.

В августе 1981 г. на массиве Абадзеш-Мурзикао состоялся первый чемпионат РСФСР по дельтапланерному спорту. По данным С. П. Лозового, восьмая часть туристских организаций Краснодарского края была связана производственными отношениями с туристскими ресурсами нагорья Лагонаки.

Свидетельством уникальности природы района является наивысший в России показатель площади ООПТ по отношению к общей площади субъекта Федерации — 30% (250,6 тыс. га), или 67% территории Майкопского административного района. Помимо КГПБЗ здесь созданы следующие ООПТ: эколого-туристская территория «Фишт» (200 тыс. га); памятники природы — «Хребет Буйный» (1480 га), «Верховья рек Цице, Пшеха и Пше-

хашха» (7689 га), природный парк «Большой Тхач» (3700 га). Уже в 1999 г. парк и памятник природы были включены в Список Всемирного Природного Наследия ЮНЕСКО. Практически все эти образования имеют своей целью сохранение уникальных природных объектов и развитие туризма.

Особенно большим биоразнообразием, основной предпосылкой развития экологического туризма, отличается Лагонакское нагорье. Флора нагорья насчитывает 600 видов, из которых 23 вида (3,9%) являются локальными эндемиками, т.е. встречаются только на этой территории и больше нигде в мире (!), 44 субэндемичных вида, т.е. встречаются только на Западном Кавказе и 35 эндемиков Главного Кавказского хребта. Изучение эндемичных видов нагорья еще не завершено, поэтому эти данные могут быть дополнены. Помимо этого в субальпийских и высокогорных фитоценозах, где происходит перекрещивание миграционных путей видов Главного Кавказского хребта и Колхиды идут процессы гибридогенного видообразования. Поэтому здесь можно ожидать появления новых видов растений.

Не случайно именно здесь располагаются базовые лагеря и стоянки научно-исследовательских экспедиций вузов страны (Кубанского, Ростовского, Воронежского, Московского госуниверситетов), базы полевых студенческих практик.

В физиологическом отношении природные условия и ресурсы района также многообразны. Их объединяет исключительно быстрая изменчивость и непредсказуемость погоды в течение дня и даже нескольких часов. Это объясняется особенностями рельефа и близостью Черного моря. Резкое вздымание массива Фишт-Оштен (почти на 1 км над более западными вершинами) ведет к перехвату этой горной группой влагонесущих воздушных масс с юга и запада. Поэтому общее количество осадков в районе уменьшается с юга на север и с запада на восток. Наибольшее количество осадков около 3500 мм в год выпадает в районе Фишта. В то же самое время если на западном Белореченском перевале среднегодовое количество осадков составляет около 2744 мм в год, то на расположенном восточнее Гузерипльском перевале — на 1000 мм меньше. Средняя температура июля +18° С, января —2° С. Среднегодовое количество осадков — от 1600 до 3200 мм. Внутригодовое распределение осадков для всего района достаточно равномерное. Наибольшее их количество выпадает в мае и июне — до 120 мм в каждом месяце. Но на крайнем юге района,

на Фиште годовой максимум осадков приходится на декабрь. Преобладающее направление ветра в июле и январе — южное. Развиты местные ветра — горно-долинные, приледниковые и т.д. Средняя максимальная высота снежного покрова — от 100 см на севере и западе района до 300 см — на юге и юго-востоке. Снежный покров на высоте около 2000 м появляется в середине октября. Устойчивый снежный покров образуется в начале ноября, а на севере района — в начале января. Максимальная высота снега, зарегистрированная в горной группе Фишта, — 610 см. Также наблюдается значительная продолжительность снеготаяния. Средняя продолжительность безморозного периода — до 150 дней. Однако для района характерны сильные снегопады и снежные бури, которые возможны и летом, и в межсезонье (особенно осенью). Таким образом, наиболее благоприятные для путешествий периоды — с конца июля до середины октября, а для горнолыжных туров — с февраля по апрель. Лавинная опасность в районе невелика, так как большая его часть — это лесная зона и относительно ровная поверхность нагорья Лагонаки. В период сильных снегопадов наиболее опасны крутые склоны Главного Кавказского хребта, прежде всего в районе Фишта, Чугуша, и безлесные крутые кулуары и склоны.

Высокая эстетическая аттрактивность территории района объясняется большим разнообразием пейзажей, вертикальной поясностью в расположении ландшафтов. Широколиственные леса с преобладанием бука последовательно сменяются пихтовыми и пихтово-еловыми лесами, затем субальпийскими лесами с зарослями рододендрона, альпийскими лугами и увенчаны ледниками и снежниками вершин Главного Кавказского хребта. Большую эстетическую выразительность пейзажам придает многометровые отвесные скальные стены нагорья Лагонаки и южной стены массива Фишт-Пшехасу протяженностью около 7 км.

Можно сделать заключение, что природные предпосылки благоприятны для развития международного экотуризма: туров истории природы, научного и приключенческого туризма.

На территории района расположено 58 населенных пунктов, 11 сельских и 2 поселковых округа, где проживают более 60 тыс. чел. В настоящее время большая часть населения занята в добывающей промышленности (лесное и сельское хозяйство, добыча полезных ископаемых). Отличительной особенностью данного района, по сравнению с другими регионами Северного Кавказа,

является его относительная безопасность, отсутствие проявлений национализма, экстремизма, терроризма, а также высокая транспортная доступность.

Значительная часть средств размещения туристов расположена в районе нагорья Лагонаки. Это преимущественно туристские базы, ориентированные на отдыхающих выходного дня и самостоятельные туристские группы. Уровень обслуживания, перечень и качество дополнительных услуг чрезвычайно низкие. Исключение составляют лишь малые частные гостиницы в пос. Гузерипль и единственная категорированная (трехзвездочная) гостиница района «Энектур», отличающаяся более чем высокими ценами.

Непосредственно в районе нагорья расположены приюты «Армянский» (верховья р. Армянка), «Фишт» (у подножия г. Фишт), «Цице» (в верховьях р. Цице), «Партизанский» (на Партизанской поляне).

Район можно охарактеризовать как новый среднеразвитый со специализацией на экологическом туризме. В его составе выделяются следующие микрорайоны и рекреационные пункты: Каменномоостский (Даховская, Каменномоостский) и Лагонакский (Гузерипль, Хамышки).

Дальнейшее туристское развитие района предполагается с учетом зонирования территории всех ООПТ. Планируется следующее деление: основная зона (зона ядра), где будет запрещена всякая хозяйственная деятельность за исключением научного туризма; буферная зона, где будет развиваться экологический туризм, и зона развития (или переходная зона), где будет вестись разнообразная хозяйственная деятельность. Центром туристского развития, своего рода туристскими воротами района, предполагается сделать пос. Каменномоостский. Здесь будет создан крупный комплекс гостиничных и специализированных средств размещения. Хутор Победа, после возвращения помещений бывшего мужского монастыря из ведения турбазы «Романтика» Русской Православной Церкви, планируется сделать центром религиозного туризма. Станица Даховская, отличающаяся свободной застройкой и удобными площадями, станет центром спортивного и приключенческого туризма. Находящуюся здесь турбазу «Горная легенда» планируется реконструировать под молодежный лагерь отдыха. В пос. Хамышки будет развиваться конный туризм на базе станции верховой езды, а «Кинематографическая поляна» станет основой создания этнографического музея-усадьбы «Черкес-

ский аул». Пос. Гузерипль станет центром научного туризма, туров по истории природы и конгрессного туризма. В планах расширение и модернизация музея КГПБЗ. Поселки Меркулаевка, Усть-Сахрай, Новопрехладный, где сейчас проживает около 700 жителей, станут транзитными пунктами в обслуживании туристов на конных и пешеходных маршрутах между пос. Победа, Хамышки и Гузерипль. Развитие горнолыжного туризма на нагорье Лагонаки практически не планируется по причине возможной деградации экосистем нагорья и необходимости крупных инвестиций в инфраструктуру горнолыжного комплекса. Предпочтение будет отдано экологическому туризму.

В то же самое время открытым остается вопрос о строительстве автодороги Майкоп—Дагомыс, которую планируется проложить через восточную часть нагорья Лагонаки. С одной стороны, это качественно повысит транспортную доступность района, с другой — нанесет непоправимый ущерб окружающей среде.

9.4. Ресурсы и условия развития приключенческого и экологического туризма в горных туристских районах Карачаево-Черкесской Республики

Архызский туристский мезорайон

Архызский туристский мезорайон расположен в центральной части Западного Кавказа, в долинах рек Кизгыч, Псыш и Архыз. В месте слияния этих горных рек берет свое начало Большой Зеленчук. Район граничит на востоке с Домбайским туристским мезорайоном, на юге — с Республикой Абхазией, находящейся в составе Грузии. Северная граница района — изогипса 500 м. Высшая точка района — гора Пишиш (3790 м). Площадь района — 765 км². Иногда в понятие «Архыз» также включают территорию от пос. Даусауз на севере и до Главного Кавказского хребта на юге.

Технологически природные ресурсы благоприятны для организации прежде всего приключенческих туров: трекинга, восхождений, горнолыжного туризма, спелеологии. Первое туристское путешествие организовал натуралист Н. Я. Динник в конце

ХІХ века. В «Известиях Русского географического общества» он восторженно описал верховья Большого Зеленчука, хребет Абишира-Ахуба, долины Кизгыча, Софии, Архыза, Дукки. Первый туристский лагерь был открыт в 1936 г. В 1940 г. здесь были проведены первые учебно-тренировочные сборы для инструкторов по туризму. С 1953 г. началась подготовка всесоюзного туристского маршрута через Архыз, была открыта первая турбаза ВЦСПС. В СССР очень популярны были горные маршруты из Архыза на черноморское побережье Абхазии и Краснодарского края. В 80-х годах XX века активно осваивалось Софийское ущелье, в том числе при участии альпинистов Болгарии. Здесь выделяют так называемый «болгарский угол» — часть ущелья, где находятся вершины «100-летия Освобождения Болгарии», «Болгаро-Советской Дружбы», «Велинград» и т.д.

В Классификаторе маршрутов на горные вершины в Архызе отмечено более 35 вариантов восхождений от первой до четвертой категории сложности.

В настоящее время Архыз чаще всего посещается горными туристами и альпинистами в межсезонье (весной). Горные районы Центрального Кавказа еще труднодоступны, поэтому здесь часто проходят учебно-тренировочные сборы, альпиниады и туриады восходителев юга страны (Ростов-на-Дону, Краснодар, Ставрополь).

Горнолыжный туризм развивался на прилегающих к пос. Архыз склонах хребта Абишира-Ахуба («Лунная поляна»), где были построены четыре бугельных подъемника типа ВЛ-200, а также в пос. Буково.

В физиологическом отношении природные ресурсы данного района для развития туризма очень благоприятны. Еще в начале XX века лесничество казенных лесов проводили простейшие климатические наблюдения и в рапортах Черноморско-Кубанскому управлению государственных имуществ сообщали, что Архыз — удобное место для устройства горноклиматических станций. На I курортном съезде в 1915 г. отмечалось, что в долине реки Большой Зеленчук климатические условия для лечения лучше, чем даже в Теберде. Был разработан план устройства в Архызе горноклиматического курорта на 120 тыс. мест. Департамент железных дорог даже утвердил проект постройки железной дороги от Армавира до Архыза. В конце 30-х годов строится первый туберкулезно-легочный санаторий, разрушенный в годы Великой Отечественной войны.

В альпинистских и туристских кругах Архыз получил название «Теплый угол Западного кавказа». В среднегорной части района климат умеренно влажный. В межгорных котловинах, расположенных на высоте 1200—2000 м над уровнем моря, в формировании микроклимата района определяющую роль имеет расположение Скалистого и Бокового хребтов. Они защищают территорию от холодных ветров и туманов, проникающих с северо-востока и юго-запада.

В пос. Архыз среднегодовая температура равна $+5^{\circ}\text{C}$, средняя температура июля $+15^{\circ}\text{C}$, января $-5,8^{\circ}\text{C}$. В высокогорной зоне (выше изогипсы 3000 м) среднегодовая температура $+2^{\circ}\text{C}$. Среднегодовая относительная влажность воздуха 72% (ниже чем в Кисловодске). Среднегодовое количество осадков — 820 мм, в высокогорье — до 2000 мм.

Зимний туристский сезон длится около четырех месяцев. Первый снег выпадает в середине ноября, а сходит устойчивый снежный покров к середине апреля. В высокогорье он держится до июня—июля. Толщина снежного покрова от 50 см до 2,5 м. Для зимы характерно значительное количество солнечных дней.

Лавинная опасность преобладает в основном в высокогорной зоне. Лавинные очаги сосредоточены в Софийском ущелье, долине Псыша. Большая часть района занята лесами, поэтому лавинная опасность здесь минимальна.

Уникальные памятники природы сосредоточены преимущественно в Архызском отделе Тебердинского заповедника. Все горные леса района отнесены к первой группе, где разрешаются лишь выборочные санитарные рубки.

Для жителей равнинных территорий эстетическая ценность пейзажей определяется высотной поясностью ландшафтов, а также экзотичностью водопадов (Софийский водопад), высокогорных озер, которых в Архызе более 70 (верховья Архыза и Кыфара, Софийский хребет), ледников и снежников. Немецкий писатель Альфред Курелла, побывав в 1938 г. в этих местах, так отзывался об эстетической привлекательности района: «Архыз!... Я уверен, что его красоты еще в течение веков будут радовать наше потомство...»

Культурно-исторические предпосылки развития туризма связаны с государством аланов, существовавшим с начала нашей эры до XIII века. Как считают историки, Архыз был центром этого государства. Поэтому здесь сохранилось множество памятни-

ков того времени, дополненных находками археологов. В пос. Нижний Архыз археологами ведется изучение остатков древнего городища. Особенно интересны Архызские храмы. Христианство, по мнению некоторых местных историков, проникло в эти края задолго до крещения Руси. Этому способствовала тесная связь с Византией, сформировавшаяся в конце IX в. В храмах сохранились остатки византийских фресок, греческих надписей. В 2000 г. недалеко от пос. Архыз было обнаружено древнее наскальное изображение Иисуса Христа. Таким образом, в районе есть основа для развития не только экскурсионного, познавательного туризма, но и паломничества.

В настоящее время туристская инфраструктура района практически не развивается и не модернизируется. Сезонно функционируют лишь крупнейшие средства размещения района — турбазы «Архыз» и «Лунная Поляна», сведена на «нет» деятельность приютов «София» и «Наур». Отчасти это связано с пограничным положением района, необходимостью регистрации, а также нестабильным положением на Кавказе в целом и в Карачаево-Черкесской Республике в частности.

Все вышеизложенное позволяет определить район как новый низкоразвитый со специализацией на внутреннем приключенческом туризме.

В составе мезорайона выделяются Софийский, Псышский и Архызский микрорайоны.

Домбайский туристский мезорайон

Домбайский туристский мезорайон расположен в долине р. Теберда. Он граничит с долиной р. Аксаут на западе, Узункольским туристским мезорайоном на востоке и Абхазией на юге. Его высшая точка — вершина Домбай — Ульген (4046 м). В состав района входят такие поселки, как Домбай, Теберда, Верхняя Теберда, Нижняя Теберда, Тебердинский заповедник.

В технологическом аспекте природные ресурсы района благоприятны для развития приключенческого туризма (треккинга, альпинизма, скалолазания, горнолыжного туризма) и санаторно-курортного лечения (преимущественно в Теберде), экотуризма (на базе заповедника). Первые туристы появились в районе еще в 1905 г. Это были члены Кавказского горного общества. В середи-

не 20-х годов XX века уже действовал плановый маршрут по Военно-Сухумской дороге через Домбай и Клухорский перевал к Черному морю в Сухуми. Для первых советских туристов были построены турбазы в Теберде и Домбае. Альпинистское освоение района началось еще раньше — в 1904 г., когда председатель Русского горного общества А. Мекк и преподаватель Базельской гимназии А. Фишер с проводником Я. Бузуртановым поднялись на вершины Сулахат и Семенов-Баши. К 1936 г. на все главные вершины района уже были проложены маршруты восхождений. Часть из них были пройдены альпинистами из Германии и Австрии, среди которых в довоенное время этот район Кавказа был также популярен, как и Безенги. Альпинистские возможности Домбая очень велики. Перед войной здесь находилось около 10 альпинистских лагерей. В классификаторе маршрутов на горные маршруты отражено более 95 путей восхождения на вершины района. Среди них и маршруты высшей, 6-й категории сложности, которых очень немного в горах России.

Физиологические предпосылки развития туризма в районе очень разнообразны. Для низкогорной части (высоты от 800 до 1200 м) характерен умеренно теплый климат. В этом поясе среднегодовая температура воздуха составляет 8–9° С, максимальная — до 34° С, минимальная — до – 34° С. Средняя зимняя температура воздуха — 3,4° С. Среднегодовое количество осадков — около 650–700 мм.

В среднегорной зоне климат умеренно влажный. Скалистый и Боковой хребты защищают район Теберды от холодных ветров с северо-востока. Для Теберды характерно большое количество солнечной радиации. В самом населенном пункте продолжительность солнечного сияния составляет 2200 ч в год, что выше чем в Кисловодске или Давосе (Швейцария). Дней без солнца всего 16 в году. Скорость ветра малая, среднегодовое значение не превышает 1,8 м/с. Средняя зимняя температура –2,3° С. Среднегодовой показатель относительной влажности 70%. В год выпадает 700 мм осадков. Лето умеренно теплое, со средней температурой 15,5° С. Наиболее благоприятное время года для путешествий — осень: на этот период приходится наибольшее число ясных дней.

Климат считается основным лечебным фактором района. Первый санаторий в Теберде был открыт в 1923 г. К 1927 г. здесь действовали санатории «Аманауз» на 40 мест, «Алибек» на 75 мест, «Большевик» на 35 мест, «Муху» на 50 мест и несколько до-

мов отдыха и пансионатов. В 30-х годах были построены санатории «Домбай», «Теберда», «Клухори», «Горное ущелье». Тогда же проложили дорогу от Теберды до Домбая.

Климат Домбая схож с климатом Архыза. Устойчивый снежный покров образуется после 20 декабря, а сходит после 10 марта. В долинах Теберды его высота достигает 23 см, а в Домбае — до 1 м. Зима здесь отличается обилием солнечных дней, что привлекает сюда много горнолыжников.

Психолого-эстетическая аттрактивность района очень высока. Еще в 1913 г. швейцарский ученый М. Рикли отмечал, что эта часть Западного Кавказа богаче Швейцарских Альп по великолепию и изобилию цветов, роскошному развитию древесной и травянистой растительности.

Уникальные природные объекты расположены преимущественно на территории Тебердинского государственного заповедника. Он был создан в 30-х годах прошлого столетия. Первоначально это было лесничество, основной задачей которого была охрана курортной зоны Теберды. В 1958 г., когда территория заповедника была расширена, его площадь составила 86 тыс. га. Ледники занимают свыше 10% площади заповедника.

Первоочередной задачей заповедника является охрана типичных для района горно-лесных, субальпийских и альпийских ландшафтов. Основой развития научного туризма могут стать научные исследования работников заповедника по восстановлению природных комплексов на территории района, условий соблюдения экологического равновесия и закономерностей развития естественных процессов в природе.

Заповедник обладает развитой инфраструктурой научного туризма и тугов истории природы. Здесь открыт музей природы района, имеются вольеры с дикими животными, участок ботанического сада, альпийская горка, большая центральная усадьба в г. Теберда, включающая гостиницу, магазин, столовую. Регулярно организуются научно-исследовательские экспедиции, проходят конференции по изучению природы Альп, Балкан и Кавказа.

Кроме того, здесь уже более сорока лет выращивается «корень жизни» — женьшень. Тебердинский женьшень отличается высокой биологической активностью и ценностью. Заповедник выступает в роли научно-методического центра по культивированию корня в европейской части России.

Пейзажи района настолько великолепны, что их часто сравнивают с признанными эталонами величия горных массивов. Например, массив Белалакая давно получил второе имя — «русский Маттерхорн». Вершины Суфруджу, Домбай воспевали в своих песнях В. Высоцкий и Ю. Визбор. Большая часть их произведений была написана под впечатлением от вершин Домбайского района.

Район обладает развитой туристской инфраструктурой. круглогодично функционируют туристские комплексы «Домбай», «Теберда» (в составе — две гостиницы и турбаза, коннопрокатный пункт), гостиницы «Крокус», «Солнечная долина», «Горные вершины», турбаза «Азгек», альплагеря «Домбай» и «Алибек». Средства размещения ориентированы преимущественно на обслуживание экскурсантов, горных туристов и альпинистов — в летний сезон и горнолыжников — в зимний.

Горнолыжные подъемники представлены одной маятниковой канатной дорогой (от Домбайской поляны до обзорной площадки на хребте Мусса-Ачитара), одной парнокресельной (от поляны Лии до вершины хребта Мусса-Ачитара), двумя однокресельными (из пос. Домбай до Русской поляны). Кроме того, работают три бугельных подъемника типа ВЛ-1000.

Все вышеобозначенное позволяет определить район как новый среднеразвитый со специализацией на приключенческом туризме и санаторно-курортном лечении.

В составе мезорайона можно выделить два микрорайона: Тебердинский со специализацией на санаторно-курортном лечении и научном туризме и Домбайский, специализирующийся на приключенческом туризме.

Узункольский туристский мезорайон

Это самый восточный туристский район Карачаево-Черкесии, граничащий на западе с Домбайским районом и Приэльбрусьем — на востоке. Иногда его еще называют Гвандринским — по названию главной вершины района — Гвандры Главной (3938 м). Здесь расположены истоки одной из главных рек Западного Кавказа — Кубани.

Освоение района туристами и альпинистами началось в 1937 г. Название самого популярного когда-то, а сейчас и единственно-

го альпинистского лагеря района — «Узункол» вытеснило старое географическое имя территории — Гвандринский район.

В технологическом аспекте природные ресурсы развития туризма в Узунколе мало чем отличаются от Домбая. Здесь находятся 95 маршрутов от первой до шестой, самой сложной категории сложности, включенные в Классификатор маршрутов на горные вершины. Восхождения на вершины района были неоднократно отмечены серебряными и бронзовыми медалями чемпионатов СССР по альпинизму. Всего в районе выделяются 16 горных массивов, представляющих интерес для горных туристов и альпинистов.

Близость Эльбруса и большая высота района (пос. Домбай — 1680 м, Узункольская поляна — 2100 м) все же накладывают свой отпечаток на физиологические и психолого-эстетические предпосылки к развитию экотуризма.

По данным П. П. Захарова, здесь меньше солнечных дней, особенно зимой. Наблюдаются продолжительные снегопады. Весной часто случаются паводки из-за быстрого таяния снега. В июне иногда выпадает снег. Август славится теплыми солнечными днями, дождей практически нет. Вторая декада сентября отличается дождями, на высотах свыше 200 м — сильные ветра и снежные заносы. В октябре — «бабье лето». В это время пейзажи района особенно впечатляющи — огненная осина, желто-лимонная береза, огромные папоротники цвета старинной бронзы — и все это на фоне зеленого соснового леса, синего неба и белых горных вершин.

Устойчивый снежный покров формируется после 20–25 ноября. К концу зимы его мощность достигает 3 и более метра. Большая часть снега выпадает в феврале или апреле — мае. Нередки бураны и вьюги продолжительностью более 10 дней.

Высокая лавинная опасность определяется обилием снега, характером рельефа района и особенностями местной циркуляции воздуха. Крутые борта долин и ущелий, продолжительные травянистые склоны способствуют формированию лавин, а вторжения масс теплого воздуха в марте провоцирует их сход. Часто сходят лавины такой силы, что лавинное тело вылетает далеко вверх на противоположном склоне ущелья.

Таким образом, наиболее благоприятное время для путешествий в данном районе — июль — август и октябрь.

Туристская инфраструктура практически отсутствует. Средства размещения представлены единственным альплагерем «Узун-

кол». Проживание — в коттеджах и палаточном лагере. Кроме того, широко используются для временных базовых лагерей («ночевок») 13 биваков под разными массивами района.

Транспортная доступность района также оставляет желать лучшего. Добраться сюда можно из столицы Карачаево-Черкесской Республики города Черкесска автотранспортом до аула Хурзук за 6—7 ч. Далее 14 км по автодороге и 8 км пешком вверх по Узункольскому ущелью.

Таким образом, район можно обозначить как новейший слабообразованный со специализацией на приключенческом туризме (альпинизме).

В настоящий момент из-за неразвитости туристской инфраструктуры выделить микрорайоны в составе мезорайона не представляется возможным.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Назовите туристские мезорайоны на Западном Кавказе и кратко охарактеризуйте развитие в них экотуризма.

2. Разработайте экотур по Западному Кавказу по выбранному виду экотуризма. Презентуйте коллегам программу обслуживания, маршрут, объекты экскурсионного показа.

3. Подготовьте реферат по проблемам сохранения биоразнообразия в регионах Западного Кавказа.

Экотуризм в горных регионах – переход к жизнеспособному развитию

**Европейская подготовительная конференция к 2002 г. –
Международному году экотуризма и Международному
году гор**

**St. Johann/Pongau and Werfenweng, Зальцбург,
Австрия, 12–15 сентября 2001 г.**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Европейская подготовительная конференция к 2002 г. — Международному году экотуризма и Международному году гор была организована правительством Австрии при сотрудничестве с ВТО, Программой ООН по Окружающей среде (UNEP), Продовольственной и Сельскохозяйственной Организацией (FAO) в период 12 — 15 сентября 2001 г. в Сент Джоан (Зальцбург). На ней были рассмотрены пути наилучшего использования потенциала развития экотуризма в Европе, и особенно в ее горных районах. Она помогла выделить следующие положения, принципы и рекомендации для Всемирной конференции по экотуризму, состоявшейся в мае 2002 г.

1. Экотуризм — это концепция, целью которой является сохранение естественных пейзажей. Она была разработана преимущественно за океаном, в форме турпродуктов для специальных рыночных ниш, и была успешно принята туроператорами в Европе. Длительные путешествия в неизменные природные области имели очень высокие показатели прироста. На Европейской подготовительной конференции понимали, что экотуризм, как и любая другая форма туризма, должен развиваться по экологическому, социальному и экономическому пути. В запланированных и реализуемых процессах специальное внимание должно уделяться эффективному и равному участию всех заинтересованных лиц, особенно местных объединений и обществ. В таких услови-

ях экотуризм может быть средством повышения экономического развития более бедных стран, которые сейчас теряют огромные природные богатства и биоразнообразие.

2. Европейские туристы ожидают, что туроператоры и поставщики услуг в различных странах предложат социально ответственные и жизнеспособные продукты экотуризма. Это требует передачи и обмена знаниями. Европа может содействовать этому, так как концептуальные компоненты жизнеспособного экотуризма близко связаны со многими формами естественно-сфокусированного, сельского или мягкого туризма, долго практикуемого в Европе.

3. 2002 г. — Международный год экотуризма поможет повысить осведомленность о том, что Европа также обладает красивыми естественными пейзажами, как, например, хорошо известные европейские горные массивы Альп, Пиренеев и Карпат, содержащие всемирно-известные памятники природы, хорошо сохранившиеся, несмотря на сильное антропогенное давление.

4. Особо привлекает в европейском экотуризме — уникальное сочетание природы и культуры, управляемые посредством создания устойчивого сельского хозяйства. Этот сектор экономики представлен удивительным разнообразием сравнительно не разрушенных природных территорий, как, например, национальные парки, природные парки и охраняемые территории. Природное и культурное разнообразие выступает важнейшим фактором притяжения для многих европейских туристских направлений. Аналогичные результаты были подтверждены исследованиями Совета Европы.

5. В программе приготовлений к Встрече на высшем уровне ВТО подготовила несколько исследований ведущих в туризме европейских странах, чтобы определить рыночный потенциал экотуризма. Первые результаты показывают наличие привлекательного рынка экотуризма, главным образом среди работающего населения с высоким уровнем дохода. Посредством исследований также попытаются определить ожидаемый экономический вклад экотуризма в защиту природных территорий, подвергнутых антропогенной опасности.

6. Высокий уровень развития децентрализованных правительственных структур и существование хорошо сохраненных местных деревенских общин с сетями небольших и средних предприятий существенно необходимы для эндогенного роста туриз-

ма. Имеющиеся человеческие ресурсы и ноу-хау должны тем не менее лучше использоваться, особенно в рамках концепции экотуризма. Для этого необходимо сотрудничество предпринимателей и всех заинтересованных лиц с целью перевода инновационных моделей в готовые рыночные продукты и создания жизнеспособного бизнеса. Если природно-ориентированный туризм будет по-прежнему строиться исключительно на общественных пожертвованиях, он останется экономически незначимым.

7. Продвижение экотуризма должно быть объединено в жизнеспособные инструменты развития, такие, как использование земли, экономическое и социальное планирование на региональных и местных уровнях. Возрастающее внимание к качеству жизни и потреблению, связанными с досугом, либерализация агробизнеса и конкуренция со стороны урбанизированных территорий — серьезные проблемы для развития жизнеспособного сельского экотуризма. Хотя европейский туризм растет более медленными темпами, чем в других регионах, из-за местной твердой валюты, из-за высоких цен, а также из-за некоторых внутренних слабостей, существует сильная конкуренция среди индивидуальных форм туризма в данном регионе.

8. Большое разнообразие многообещающих европейских подходов к жизнеспособному развитию экотуризма было представлено и обсуждено на конференции. Предложенные руководящие принципы ВТО для экотуризма и рекомендации, следующие из успешных и проверенных инициатив, поддержанных Программой ООН по окружающей среде в областях туроперейтинга и гостиничного управления, также ценны для Европы и могут использоваться в качестве рекомендаций. Стоит упомянуть о национальных мерах по развитию, контролю стандартов качества экотуризма в Европе и ее горных регионах, как, например, экоярлыки.

9. Главный европейский вклад в развитие экотуризма состоит в создании его жизнеспособных мобильных форм. Рекреация и туризм, связанные движением (транспортом), значительно выросли в последние годы. Жизнеспособный туризм возможен только при наличии надежной транспортной системы, которая удовлетворяет условиям мобильности и безопасности, не подвергает опасности здоровье людей и окружающую среду. Создание привлекательных для потребителей изменений в услугах, в сочетании с турпакетами, считается ключевым фактором успеха для проектов подобно австрийскому «Sanfte Mobilität — Autofreier

Tourismus», финансируемый ЕС «Проект мобильности Альп» и других проектов в этой области.

10. Обсуждения также показали, что общественное мнение играет важную роль. Пример — инвестиции в общественные товары или фонды, как, например, защита пейзажей, находящихся под угрозой, повышение удобств для посетителей природных охраняемых территорий. Другая важная государственная функция — управление антропогенным давлением на окружающую среду. Увеличение транспортных потребностей подвергает риску горные экосистемы, особенно в долинах, где напряженное движение может сделать невозможным развитие природного туризма. Экотуризм — важное дополнение к развиваемым в Европе видам туризма. Дополнительные инвестиции в инфраструктуру окружающей среды необходимы в тех областях, где антропогенное давление на ландшафты достигло критического значения.

11. В политической сфере успешная реализация жизнеспособных решений экотуризма зависит от экономики и структур по защите окружающей среды на национальном и межправительственном уровнях. Реализация индивидуальных инициатив наилучшим образом подходит для местных властей, которое должно учитывать мнение населения. Туриндустрия должна сознавать свою ответственность за осуществляемые принципы жизнеспособного развития в своей деловой деятельности. В конечном счете в политически децентрализованных рыночных экономиках только радикальные группы борющихся с загрязнением окружающей среды и социально сознательных граждан могут определить жизнеспособность будущего развития экотуризма в горных областях. Они должны быть испытателями рынка и партнерами в процессе развития туризма. Поэтому необходимо осведомить население о необходимости сохранения природы и ландшафтов. Только тогда поставщики туруслуг смогут включить увлекательные ресурсы европейской природы в экологически значимые разумные турпродукты и улучшить рыночные продукты экотуризма. Наконец, осуществленный жизнеспособный туризм первоначально основан на организации сообщества среди различных посредников и участников развития экотуризма, таких, как местное население, местные, региональные и национальные власти, межправительственные организации, неправительственные организации, туристская и транспортная отрасли и их клиенты, посетители и туристы данного региона.

Заявление по утверждению Организацией Объединенных Наций Международного года экотуризма

**Принято Правлениями Директоров и Советников
Международного Общества Экотуризма (TIES)
Январь 6, 2001**

Международное Общество Экотуризма (TIES) приветствует декларацию Организации Объединенных Наций, объявившую 2002 год Международным годом экотуризма (IYE).

Появилась возможность критически оценить, где развит экотуризм на сегодняшний день. За последние два десятилетия экотуризм вырос, чтобы стать одним из наиболее динамических секторов промышленности туризма и развился в набор принципов и методов, которые бросают вызов принципам и методам XXI века.

В период до и после IYE мы поддерживаем потребность исследовать проблемы и слабости, так же как успехи и положительные новые направления экотуризма.

Основанная в 1990 г., TIES — самая большая и самая старая организация экотуризма в мире. Сегодня в ней состоит приблизительно 1600 профессионалов из более чем 100 странах мира. Среди ее членов академики, консультанты, архитекторы, туроператоры. Как неправительственная организация TIES уникальна в своих усилиях обеспечить руководящие принципы и стандарты, обучение, техническую помощь, проектные оценки, исследования и публикации, чтобы способствовать развитию экотуризма. Организация — яркий форум и подлинная международная сеть для тех, кто вовлечен в ответственный бизнес, сохранение, исследование и жизнеспособное развитие во всем мире.

Определение экотуризма, сначала принятое правлением директоров TIES в 1991 г., звучит следующим образом: экотуризм — ответственное путешествие к естественным областям, которое сохраняет окружающую среду и поддерживает благосостояние местных жителей.

В то время как это краткое утверждение стало одним из наиболее широко цитируемых, мы признаем, что имеются сегодня множества других определений. Почти все они включают основные определения TIES: сохранение окружающей среды и поддержание благосостояния местных жителей.

Мы полагаем, что IYE не должен сосредоточиться на дебатировании определений. Скорее эта уникальная возможность должна использоваться, чтобы сосредоточиться на анализе и продвижении ясного понимания основных руководящих принципах экотуризма и, исследуя способы, гарантировать их осуществление. Мы уверены, что определение TIES наиболее четко выражает сущность экотуризма:

- уменьшение отрицательного воздействия на природу и культуру, которые могут потерять свое предназначение;
- обучение путешественника, основанное на правилах сбережения;
- понимание важности ответственного бизнеса, который работает в сотрудничестве с местными властями и местными жителями, чтобы обеспечить потребности населения;
- направление доходов на сохранение и управление естественными и защищаемыми областями;
- осознание необходимости зонирования, чтобы было проще планировать программы, направленные на разработку выбранных районов как областей экотуризма;
- подчеркивание использования программ по изучению окружающей среды, так же как долгосрочных программ контроля, чтобы оценивать и минимизировать воздействия;
- максимизирование экономической выгоды для страны — организатора, местного бизнеса и общин, особенно для народов, живущих в естественных областях, смежных с защищаемыми;
- поддержка экономического полномочия общин через обучение и наем местных жителей, платеж справедливой заработной платы, закупку поставок в местном масштабе, и поддержка местной собственности или объединенных предприятий с внешним бизнесом или неправительственной организации туристских средств обслуживания;
- обеспечение того, чтобы развитие туризма не превысило социальные пределы и пределы приемлемого изменения окружаю-

шей среды, как было определено заранее исследователями в сотрудничестве с местными жителями;

- доверие инфраструктуре, которая была развита в гармонии с окружающей средой: уменьшение использования минерального топлива, сохранение местной флоры и фауны и смешивания с естественной и культурной окружающей средой.

Именно наш опыт в области экотуризма обеспечивает хорошие примеры, и мы стремимся следовать этим основным принципам.

Однако мы прекрасно знаем, что во многих случаях концепция экотуризма была неправильно истолкована или преднамеренно искажена некоторыми правительствами, разработчиками и владельцами, инвесторами и агентствами и неправительственными организациями.

Именно эти факты первоначально вели к формированию TIES, и сегодня мы продолжаем разделять беспокойство, высказанное другими, что слишком часто «greenwashing» подрывает принципы, на которых экотуризм должен быть основан. Необходимо, чтобы IYE не только выдвинул на первый план успехи и лучшие методы экотуризма, более важно использовать возможность, чтобы выявить проблемы и разработать комплекс мер для дальнейшего развития экотуризма. Исходя из этих проблем мы предлагаем следующие шаги в осуществлении IYE:

- важно обеспечить процесс участия настолько, насколько это возможно. Одно из наших беспокойств — это то, что на международных форумах голоса местных общин и бедных стран были слишком слабы или выражены только через посредников. Мы торопим UNEP и WTO, как уполномоченных IYE, предоставлять представителям местных групп и местных общин возможность высказываться на мероприятиях по планированию;

- TIES организует ряд региональных встреч, чтобы исследовать экотуризм с точки зрения аборигенов, вовлеченных в развитие экотуризма в их собственных регионах. Этот процесс должен быть внедрен немедленно, чтобы гарантировать, что ряд проблем и предложенных решений могут быть продуктивно подготовлены к обсуждению на встречах в Квебеке в мае 2002 г. UNEP, WTO и оргкомитеты гарантируют, что проблемы и предложения, высказанные на региональных встречах, будут опубликованы перед встречей должностных лиц в Квебеке;

● TIES также рекомендует UNEP и WTO работать так, чтобы гарантировать практикующим юристам возможность высказать взгляды относительно того, как экотуризм может быть развит в их области. UNEP и WTO должны уделить специальное внимание тем, кто развил успешные проекты с подлинным намерением обеспечить сохранение и жизнеспособные результаты развития, которые являются чувствительными к потребностям сообщества.

TIES приветствует возможность поделиться своими беспокойствами и рекомендациями со многими другими организациями во всем мире, которые стремятся делать туризм жизнеспособным выбором развития.

1. Подготовка и организация персонала	1. Подготовка и организация персонала	1. Подготовка и организация персонала
2. Контроль за качеством обслуживания	2. Контроль за качеством обслуживания	2. Контроль за качеством обслуживания
3. Развитие туризма	3. Развитие туризма	3. Развитие туризма
4. Организация трансферов	4. Организация трансферов	4. Организация трансферов
5. Организация трансферов	5. Организация трансферов	5. Организация трансферов
6. Организация трансферов	6. Организация трансферов	6. Организация трансферов
7. Организация трансферов	7. Организация трансферов	7. Организация трансферов
8. Организация трансферов	8. Организация трансферов	8. Организация трансферов
9. Организация трансферов	9. Организация трансферов	9. Организация трансферов
10. Организация трансферов	10. Организация трансферов	10. Организация трансферов
11. Организация трансферов	11. Организация трансферов	11. Организация трансферов
12. Организация трансферов	12. Организация трансферов	12. Организация трансферов
13. Организация трансферов	13. Организация трансферов	13. Организация трансферов
14. Организация трансферов	14. Организация трансферов	14. Организация трансферов
15. Организация трансферов	15. Организация трансферов	15. Организация трансферов
16. Организация трансферов	16. Организация трансферов	16. Организация трансферов
17. Организация трансферов	17. Организация трансферов	17. Организация трансферов
18. Организация трансферов	18. Организация трансферов	18. Организация трансферов
19. Организация трансферов	19. Организация трансферов	19. Организация трансферов
20. Организация трансферов	20. Организация трансферов	20. Организация трансферов

Приложение 3

Проект квалифицированных требований (профессиональных стандартов) для горных гидов в экологическом и приключенческом туризме

Перечень должностных обязанностей для 1-го и 2-го квалификационных уровней

Должностные обязанности	Квалификационный уровень
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	1 и 2
2. Подготовка и организация работы обслуживающего персонала (повар, водитель, младший гид)	2
3. Контроль за работой обслуживающего персонала: повара, водителя, младшего гида	2
4. Встреча туристов	1 и 2
5. Организация трансфера группы туристов	1 и 2
6. Работа с группой туристов	2
7. Экскурсионное сопровождение туристов	2
8. Ответы на вопросы туристов относительно природы, быта и кухни местных жителей осуществления покупок	1 и 2
9. Связь с главным офисом, туроператором	1 и 2
10. Проведение стандартной обзорной экскурсии	1 и 2
11. Проведение экскурсии по культурному центру	2
12. Проведение экскурсии по специальной программе	2
13. Обеспечение мер безопасности туристов	1 и 2
14. Оказание первой медицинской помощи	1 и 2
15. Действия в чрезвычайных ситуациях	1 и 2
16. Оценка уровня подготовленности туристов (техническая, физическая, психологическая)	2

**Перечень основных знаний и навыков, требуемых для выполнения
должностных обязанностей**

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры) 2. Подготовка и организация работы обслуживающего персонала 3. Контроль за работой обслуживающего персонала 4. Встреча туристов 5. Организация трансфера группы туристов	• владение иностранным языком основной клиентуры • определение и удовлетворение потребностей туристов • устное общение с туристами по тематике профессиональных обязанностей на языке основной клиентуры • ведение беседы с туристами на языке основной клиентуры • контроль материального обеспечения горного тура • культура межличностного общения • управление персоналом • культура межличностного общения • соблюдение норм протокола и этикета • культура межличностного общения • проверка информации о месте и времени прибытия туристов • встреча и идентификация группы • проверка наличия всех туристов • проверка наличия необходимых документов • инструктаж туристов • культура межличностного общения	• введение в туризм и гостеприимство • теория межличностного общения • расширенный словарный запас на иностранном языке по горному туризму и альпинизму • история, культура и география района путешествия • основы теории лидерства • основы психологии • основы теории лидерства • основы психологии • протокол и этикет • теория межличностного общения • основы психологии • технологии сервиса • теория межличностного общения • технологии сервиса • техника безопасности

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
6. Работа с группой туристов	• культура межличностного общения • руководящая роль при работе с группой • сопровождение группы • инструктаж о правилах поведения в горном туре • выявление «трудных» туристов и индивидуальная работа с ними	• теория межличностного общения • технологии сервиса • техника безопасности • основы теории лидерства • основы психологии
7. Экскурсионное сопровождение туристов	• навыки проведения экскурсий • использование микрофона, других звукоусиливающих средств • сопровождение туристов во время экскурсии • техника публичных выступлений	• методика проведения экскурсий • правила работы в однодневных программах и экспедициях
8. Ответы на вопросы туристов	• культура межличностного общения • техника ответов на общие и профессиональные вопросы • техника ответов на трудные вопросы • соблюдение норм протокола и этикета	• протокол и этикет • теория межличностного общения • основы психологии • технологии сервиса
9. Связь с главным офисом, туроператором	• использование радиосвязи, мобильного телефона • ведение отчетности по установленной форме • культура межличностного общения	• методы отчетности • теория межличностного общения
10. Проведение стандартной обзорной экскурсии	• подготовка к экскурсии • организация осмотра, показа и изучения объектов обзорной экскурсии • техника экскурсионного рассказа	• объекты туристского показа достопримечательности в контексте истории, географии и культуры страны посещения • экскурсоведение

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
11. Проведение экскурсии по культурному центру	• техника публичных выступлений • соблюдение программы экскурсии • техника подготовки к экскурсии • техника экскурсионного рассказа • техника публичных выступлений • техника ответов на вопросы • соблюдение программы экскурсии	• методика проведения экскурсий • традиции и обычаи местного населения • специфические знания, определяемые требованиями экскурсии • экскурсоведение • методика проведения тематических нестандартных экскурсий • традиции и обычаи местного населения
12. Проведение экскурсии по специальной программе	• техника подготовки специализированной экскурсии • техника экскурсионного рассказа • техника публичных выступлений • техника ответов на вопросы • техника осмотра, показа и изучения объекта экскурсионного показа • соблюдение программы экскурсии	• специфические знания, определяемые требованиями экскурсии • экскурсоведение • методика проведения тематических нестандартных экскурсий • традиции и обычаи местного населения
13. Обеспечение мер безопасности туристов	• обеспечение мер безопасности туристов • инструктаж туристов о правилах поведения в горах • инструктаж туристов о соблюдении мер предосторожности в горах • осуществление контактов со службой безопасности, местными правоохранительными органами	• основы безопасности в горах • правила поведения на горных маршрутах • нормативные и законодательные акты в области туризма

Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
14. Оказание первой медицинской помощи	• техника оказания первой медицинской помощи • применение аптечки первой медицинской помощи • распознавание угрожающих симптомов, особенно у людей, относящихся к группе риска • сообщение по инстанциям об оказании медицинской помощи • инструктаж туристов по соблюдению мер предосторожности	• основы физиологии человека и спортивной медицины • инструкции по технике безопасности • правила оказания первой медицинской помощи
15. Действия в чрезвычайных ситуациях	• техника действий при наступлении чрезвычайной ситуации • владение техническими средствами по устранению чрезвычайной ситуации • оказание первой необходимой помощи • организация мер по устранению паники • сообщение по инстанциям о возникновении чрезвычайной ситуации	• инструкция по технике безопасности • основы физиологии человека и спортивной медицины • правила оказания первой помощи при наступлении нештатной ситуации • правила пользования техническими средствами по устранению нештатной ситуации • организация спасательных и поисковых работ силами туристской группы
16. Оценка уровня подготовленности группы	• навыки определения технической, физической, психологической подготовленности	• знания по физиологии и спортивной медицине • методика тренировки в горных видах спорта • основы психологии

ЛИТЕРАТУРА

Алексеевская Н. Страхование: особенности национального туризма// Разыскивается отдых. — 2000. — № 7. — С. 2—3.

Букреев А. Кислородные иллюзии// Восхождение. — 2000. № 5. — С. 113—114.

Бюллетень северо-центральноазиатской горной сети. Вып. 3, 1998. — № 3.

Горы Евразии. Известия. Исследования и развитие// Всемирный горный форум. Горный форум Евразии. — 2001. — № 6.

Гужин Г. С., Беликов М. Ю, Клименко Е. В. Менеджмент в иностранном и внутреннем туризме. — Краснодар: Изд-во Кубанского государственного университета, 1997.

Декина В. С. Анализ современного состояния ресурсов США// www.wsu.ru/Vtravel, 2000.

Долженко Г. П. История туризма в дореволюционной России и СССР. — Ростов-на-Дону: Изд-во Ростовского университета, 1988.

Захаров П. П. Западный Кавказ. Узункол — М.: Издатель И.В. Бабанов, 1999.

Кропф Ф. А. Спасательные работы в горах. — М.: Физкультура и спорт, 1966.

Монтанер Х. Монтехано. Структура туристического рынка/ Пер. с испан. — Смоленск: Изд-во СГУ, 1997.

Сенин В. С. Организация международного туризма. — М.: Финансы и статистика, 2000.

Теберда. Домбай. Архыз: Природа. Исторический очерк. Туристско-экскурсионные маршруты / Сост. С.А. Хапаев. — М.: Профиздат, 1989.

Теоретические основы рекреационной географии / Под ред. В. С. Преображенского. — М.: Наука, 1975.

Устойчивое развитие туризма: пособие для специалистов по местному планированию. — Мадрид: ВТО, 1992.

Храбовченко В. В. Географические особенности развития международного туризма в горных районах Краснодарского края и Республики Адыгея. — Краснодар. Изд-во Кубанского государственного университета, 1999.

Храбовченко В. В. Public Relations в туризме и гостеприимстве. — Краснодар: Изд-во Кубанского государственного университета, 2000.

Штюрмер Ю. А. Опасности в туризме, мнимые и действительные. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Физкультура и спорт, 1983.

Штюрмер Ю. А. Охрана природы и туризм. — М.: Физкультура и спорт, 1974.

A Short Guide to Tourist Security. Ireland Police Force, 1999.

Ashton R., Ashton P. An Introduction To Sustainable Tourism (Ecotourism) in Central America: Paseo Pantera Ecotourism Program. Gainesville, FL: Wildlife Conservation International, 1993.

Blangy S., Hanneberg P. Ecotourism in Europe: Two Views// The Ecotourism Society Newsletter, 5(2), 1995. — P. 1–3.

Catalogue of Exemplary Practices in Adventure Travel and Ecotourism// Prepared by P. Wight and Associates on behalf of the Canadian Tourism Commission, Ottawa, 1999.

Ecotourism — What is it? //www.goodearthtravel.com, 1999.

Ecotourism Statistical Fact Sheet// www.ecotourism.org, 1998.

Higgins B.R. The Global Structure of the Nature Tourism Industry: Ecotourists, Tour Operators and Local Businesses// Journal of Tourism Research, 7 (3), 1998. — P. 20–39.

Ingram C., Durst P. Nature-Oriented Tour Operators: Travel to Developing Countries// Journal of Tourism Research, 28 (Fall), 1989. — P. 11–15.

Marcus L. Endicott Ecotourism, Adventure Travel and Ecotravel //www.green-travel.com, 12 November, 1997.

Roe D., Leader-Williams N., Dalal-Clayton B. Take only photographs, leave only footprints: The Environmental Impacts of Wildlife Tourism. Wildlife and Development Series, # 10, The International Institute for Environment and Development, London, 1997.

Ward N.K. Ecotourism: Reality or Rhetoric//www.ecotourism.org, March, 1997.

Wight P.A. North American Ecotourism Market: Motivations, Preferences and Destinations// Journal of Tourism Research, 1999.

Mader R. Ecotourism and spirituality in Mexico// Radical Grace magazine, June, 1999.

Necessary substantiations to the Law of Irkutsk area «About development of ecological tourism»// www.ecotourism.org.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
Глава 1. ВВЕДЕНИЕ В ЭКОТУРИЗМ	5
1.1. Предпосылки зарождения и история развития экотуризма. Концепция устойчивого развития современного туризма	5
1.2. Возможности управления воздействием туризма на природные туристские ресурсы и выгоды от экотуризма	11
1.3. Определение экотуризма	14
1.4. Виды экотуризма	23
1.5. Динамика роста и емкость экотуристского рынка	25
1.6. Маркетинговый профиль экотуриста	27
1.7. Факторы и прогнозы развития экотуризма	29
Глава 2. ТУРОПЕРЕЙТИНГ В ЭКОТУРИЗМЕ	32
2.1. Понятие и составляющие туроперейтинга	32
2.2. Проектирование экотуров	35
2.3. Работа гида с гостями	41
2.4. Менеджмент качества туристского обслуживания	42
2.5. Изучение рекреационных потребностей экотуристов	46
2.6. Информационные контакты с гостями	49
Глава 3. МЕНЕДЖМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭКОТУРИСТОВ	53
3.1. Организация размещения экотуристов	53
3.2. Организация питания туристов в экологических и приключенческих турах	58
3.3. Выполнение программы обслуживания туристов	63
Глава 4. БЕЗОПАСНОСТЬ В ЭКОТУРИЗМЕ (на примере горных путешествий)	67
4.1. Определение безопасности в туризме	69
4.2. Виды опасностей в туризме	72
4.3. Профилактика опасностей в горных экологических и приключенческих турах. Информированность туристов, подготовка маршрута и акклиматизация	77

Глава 4. БЕЗОПАСНОСТЬ В ЭКОТУРИЗМЕ (на примере горных путешествий)	
4.4. Структура и причины несчастных случаев в горном экологическом и приключенческом туризме в СНГ	80
4.5. Природные опасности в горном экологическом и приключенческом туризме и правила поведения	83
4.6. Организация поисковых и спасательных работ в экологическом и приключенческом туризме.	86
4.7. Опасности для иностранных туристов в Российской Федерации.	89
4.8. Памятка безопасности для международных туристов	92
Глава 5. МЕНЕДЖМЕНТ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ В ЭКОТУРИЗМЕ	104
5.1. Связь управления персоналом со стратегией и структурой туристской фирмы.	106
5.2. Определение потребности в персонале, текучесть кадров и производительность труда.	112
5.3. Профессиональные (квалификационные) стандарты подготовки персонала в турбизнесе и гостеприимстве для экотуризма	116
5.4. Отбор персонала в туристскую фирму	119
5.5. Заключение трудового договора	126
5.6. Профориентация и трудовая адаптация	126
5.7. Обучение персонала в туризме и гостеприимстве	128
5.8. Оценка персонала в туристских организациях ..	131
5.9. Высвобождение персонала, увольнение	132
Глава 6. ТЕХНОЛОГИИ МИНИМИЗАЦИИ ЗАГРЯЗНЕНИЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ В ЭКОЛОГИЧЕСКОМ И ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКОМ ТУРИЗМЕ.	135
6.1. Приготовление пищи	136
6.2. Стирка белья и мойка посуды	136
6.3. Обустройство приютов, отелей, бивуаков	137
6.4. Утилизация отходов	140
6.5. Транспортные туристские перевозки	140
Глава 7. ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ И ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКИЙ ТУРИЗМ КАК СРЕДСТВО СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ГОРНЫХ РЕГИОНОВ (на примере Западного Непала)	142
Глава 8. РАЗВИТИЕ ЭКОТУРИЗМА В ГОРНЫХ РАЙОНАХ МИРА	152
8.1. Туристский регион Америка	157
8.2. Туристский регион Африка	
8.3. Туристские регионы: Ближний Восток и Южная Азия.	160

Глава 9. РАЗВИТИЕ ЭКОТУРИЗМА В ГОРНЫХ РАЙОНАХ (на примере Западного Кавказа)	166
9.1. Выделение и классификация горных туристских районов Западного Кавказа	166
9.2. Ресурсы и условия развития экотуризма в горных туристских районах Краснодарского края	168
Краснодарский туристский мезорайон	168
Апшеронский туристский мезорайон	171
Сочинский туристский мезорайон	173
Псебайский потенциально-туристский мезорайон	175
9.3. Ресурсы и условия развития экотуризма в Майкопском туристском мезорайоне Республики Адыгея	176
9.4. Ресурсы и условия развития приключенческого и экологического туризма в горных туристских районах Карачаево-Черкесской Республики	181
Архызский туристский мезорайон	181
Домбайский туристский мезорайон	184
Узункольский туристский мезорайон	187

ЛИТЕРАТУРА

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Заключение Европейской подготовительной конференции 2002 года — Международного года экотуризма и Международного года гор .	190
Приложение 2. Заявление по утверждению Организацией Объединенных Наций Международного года экотуризма	194
Приложение 3. Проект квалификационных требований (профессиональных стандартов) для горных гидов в экологическом и приключенческом туризме	198

Учебно-методическое издание

Храбовченко Владимир Владимирович

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ТУРИЗМ

Заведующая редакцией **Н. Ф. Карпычева**

Ведущий редактор **В. М. Щербакова**

Художественный редактор **Г. Г. Семенова**

Технический редактор **И. В. Завгородняя**

Корректоры **Н. П. Сперанская, Т. М. Васильева**

Обложка художника **В. Ю. Яковлева**

ИБ № 4425

Подписано в печать 05.11.2003

Формат 60×88/16. Гарнитура «Таймс». Печать офсетная

Усл. п. л. 12,74. Уч.-изд. л. 11,72

Доп. тираж 3000 экз. Заказ 3905. «С» 036

Издательство «Финансы и статистика»

101000, Москва, ул. Покровка, 7

Телефоны: (095) 925-47-08, 925-35-02,

факс (095) 925-09-57

E-mail: mail@finstat.ru <http://www.finstat.ru>

ГУП «Великолукская городская типография»

Комитета по средствам массовой информации Псковской области,

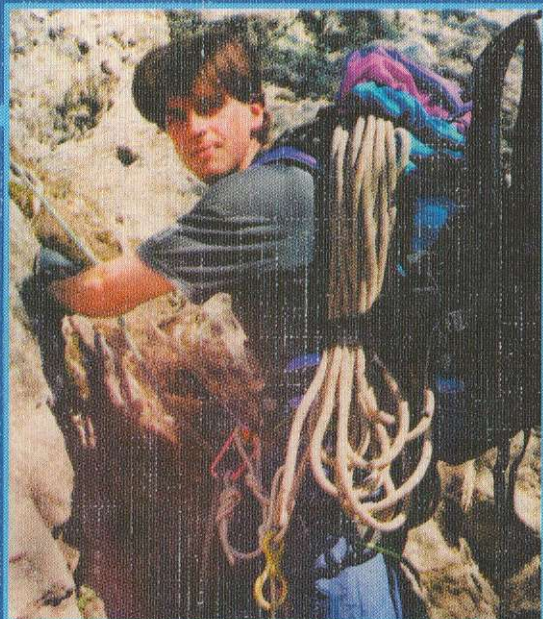
182100, Великие Луки, ул. Полиграфистов, 78/12

Тел./факс: (811-53) 3-62-95

E-mail: VTL@MART.RU

12 440-00

7х8х
X 880



ХРАБОВЧЕНКО Владимир Владимирович.
Кандидат географических наук, доцент
кафедры международного туризма и
менеджмента Кубанского государствен-
ного университета.

В 1999 г. прошел подготовку в рамках
проекта ТАСИС по укреплению научно-
методической базы развития туризма
в Российской Федерации. Стажировался
в Ирландии.

Имеет стаж практической работы в регио-
нальном туризме.

Пресс-секретарь Краснодарской краевой
федерации альпинизма и скалолазания,
горный гид.

ISBN 5-279-02528-3



9 785279 025282

