

6. Требования к обеспечению безопасности условий труда

6.1. Основы безопасности труда экскурсовода

6.1.1. Понятие безопасности труда

Безопасность труда является одним из важнейших элементов профессиональной деятельности экскурсовода. Она включает в себя совокупность условий и мер, направленных на защиту здоровья и жизни как самого экскурсовода, так и участников экскурсий. Особенности труда экскурсовода требуют соблюдения специальных норм и правил для предотвращения профессиональных рисков.

Определение безопасных условий труда

Безопасные условия труда определяются как состояние рабочей среды, при котором исключается воздействие вредных и опасных факторов на работников и других лиц, участвующих в профессиональной деятельности.

Для экскурсовода безопасные условия труда включают:

1. Отсутствие угроз физическому здоровью

Минимизация воздействия неблагоприятных погодных условий (дождь, жара, мороз).

Исключение риска травм, связанного с маршрутом (скользкие тропы, неровные поверхности).

2. Психологическая безопасность

Снижение стрессовых факторов, связанных с ответственностью за группу.

Предотвращение конфликтных ситуаций.

3. Организационные аспекты

Планирование маршрутов с учётом безопасности.

Предоставление участникам инструкций по правилам поведения.

Пример: на природном маршруте безопасные условия обеспечиваются регулярным осмотром троп, наличием аптечки, а также соответствующей

экипировкой экскурсовода и участников.

Основные нормативно-правовые акты, регулирующие безопасность труда

Безопасность труда экскурсовода регулируется рядом нормативно-правовых актов Российской Федерации.

1. Трудовой кодекс Российской Федерации (ТК РФ)

Глава 10 ТК РФ определяет общие требования к охране труда.

Работодатель обязан обеспечить:

Безопасные условия труда для работников.

Обучение безопасным методам работы.

Средства индивидуальной защиты при необходимости.

2. Федеральный закон № 426-ФЗ "О специальной оценке условий труда"

Устанавливает порядок оценки условий труда и выявления потенциальных профессиональных рисков.

Применение закона позволяет оценить факторы, влияющие на здоровье экскурсоводов (например, длительное стояние, физическая нагрузка).

3. Федеральный закон № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"

Важен для обеспечения безопасности во время экскурсий в природных зонах или условиях массового скопления людей.

4. ГОСТ Р 54604-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.

Устанавливает стандарты качества и безопасности экскурсионных услуг.

Требует соблюдения норм по информированию участников об опасностях и предоставлению безопасных маршрутов.

Пример: экскурсовод, работающий в музеях, обязан учитывать санитарно-гигиенические нормы (например, соблюдение социальной дистанции, если это предписано текущими правилами).

Особенности безопасности труда в сфере экскурсионной деятельности

Работа экскурсовода имеет свои специфические риски, связанные с характером профессиональной деятельности.

1. Физическая нагрузка

Длительные пешие экскурсии могут привести к усталости или травмам (например, нагрузка на суставы и позвоночник).

Работа на улице увеличивает риск перегрева летом и переохлаждения зимой.

2. Организационные сложности

Большие группы требуют постоянного контроля, чтобы избежать потери участников.

Задержки транспорта или внезапные изменения маршрута могут нарушить расписание и вызвать стресс.

3. Риски, связанные с окружающей средой

В природных зонах возможны укусы насекомых, аллергические реакции, травмы на неровной местности.

В городских условиях существует риск ДТП или столкновений с другими туристическими группами.

4. Психоэмоциональные аспекты

Высокая степень ответственности за безопасность группы требует устойчивости к стрессу.

Конфликты с туристами или сторонними лицами могут усугубить психологическую нагрузку.

Пример: при проведении экскурсии по заповеднику экскурсовод обязан учитывать все природные и экологические риски, предоставлять группе средства защиты (например, репелленты) и инструктировать о поведении на маршруте.

Заключение

Понятие безопасности труда экскурсовода включает в себя организацию таких условий, которые исключают или минимизируют профессиональные риски. Для обеспечения безопасности важно учитывать правовые нормы,

профессиональные стандарты и особенности конкретного маршрута. Регулярное повышение квалификации, знание нормативно-правовой базы и внедрение современных технологий безопасности помогают экскурсоводам сохранять здоровье, избегать травм и конфликтов, а также обеспечивать комфортные условия для туристов.

6.1.2. Основные профессиональные риски экскурсовода

Работа экскурсовода связана с разнообразными профессиональными рисками, которые могут повлиять на его физическое и психоэмоциональное состояние. Знание этих рисков и умение их минимизировать - важная составляющая профессиональной подготовки экскурсовода.

Физические риски

1. Перегрузки при длительных пешеходных экскурсиях

Экскурсовод часто сопровождает группы на протяжении многих часов, что требует значительных физических усилий.

Причины:

Неудобный маршрут с большой протяжённостью.

Высокий темп движения группы.

Последствия:

Повышенная утомляемость, мышечная боль, развитие заболеваний суставов и позвоночника.

Пример: на маршрутах с большим количеством лестниц и холмов экскурсовод может испытывать физическое перенапряжение.

2. Усталость от длительного стояния или движений

Длительное времяпрепровождение в одной позе или в движении оказывает негативное влияние на здоровье.

Причины:

Потребность стоять на одном месте во время объяснений у объектов.

Постоянное перемещение без перерывов.

Последствия:

Проблемы с кровообращением, отёки ног, боль в спине.

Пример: на пешеходных экскурсиях по историческому центру города экскурсоводы часто стоят на месте, объясняя детали архитектуры, что создаёт нагрузку на суставы.

3. Влияние погодных условий (жара, холод, дождь)

Работа на открытых маршрутах подвержена воздействию окружающей среды.

Причины:

Длительное пребывание под прямыми солнечными лучами или в условиях холода.

Отсутствие подходящей экипировки.

Последствия:

Риск теплового удара, обморожений, простудных заболеваний.

Пример: экскурсоводы, работающие в летний сезон, подвержены перегреву при недостатке воды и головного убора.

Психоэмоциональные риски

1. Высокая степень ответственности за группу

Экскурсовод несёт ответственность за безопасность и комфорт участников экскурсии.

Причины:

Контроль за большим количеством людей.

Обеспечение соблюдения маршрута и расписания.

Последствия:

Повышенная тревожность, стресс, эмоциональное выгорание.

Пример: во время экскурсий с детьми экскурсовод вынужден уделять дополнительное внимание безопасности каждого ребёнка, что увеличивает эмоциональную нагрузку.

2. Конфликтные ситуации с участниками или третьими лицами

Во время экскурсий возможны разногласия внутри группы или с сотрудниками объектов показа.

Причины:

Несоответствие ожиданий туристов.

Нарушение правил поведения участниками группы.

Последствия:

Стресс, нарушение эмоционального равновесия, снижение работоспособности.

Пример: туристы жалуются на недостаток времени на объекте, выражают недовольство работой экскурсовода, что вызывает у него напряжение и дискомфорт.

Рекомендации по снижению рисков

1. Физические риски

Планировать маршруты с регулярными перерывами для отдыха.

Использовать удобную обувь и одежду, подходящую для погодных условий.

При необходимости предлагать группе адаптированные маршруты.

2. Психоэмоциональные риски

Развивать навыки управления стрессом (например, дыхательные техники).

Заблаговременно информировать группу о правилах поведения и особенностях маршрута.

Применять методы деэскалации конфликтов для предотвращения напряжённых ситуаций.

Заключение

Основные профессиональные риски экскурсовода связаны с физической нагрузкой и эмоциональным напряжением. Умение предвидеть и минимизировать эти риски помогает экскурсоводам сохранять здоровье, повышать качество своей работы и обеспечивать комфортные условия для туристов.

Работа экскурсовода требует учёта множества рисков, связанных с особенностями маршрутов и условиями труда. Помимо физических и

психоэмоциональных факторов, значительное влияние на безопасность оказывают экологические и организационные риски.

Экологические риски

Экологические риски связаны с воздействием природной среды, в которой проводятся экскурсии.

1. Работы в природных зонах

Экскурсии в заповедниках, национальных парках или на маршрутах с дикой природой предполагают специфические угрозы.

Причины:

Неровная местность, скользкие тропы, обвалы или камнепады.

Укусы насекомых, змей, других животных.

Воздействие растительности, способной вызвать аллергические реакции (например, контакт с крапивой или ядовитыми растениями).

Последствия:

Травмы (ушибы, растяжения, переломы).

Ухудшение здоровья участников экскурсии из-за аллергий или укусов.

Создание стрессовой ситуации в группе.

Пример: на экскурсионном маршруте в лесной зоне участник получает травму от падения на скользком участке. Одновременно другой турист жалуется на укусы насекомых.

Рекомендации для снижения риска:

Регулярный осмотр маршрутов перед началом экскурсии.

Обеспечение участников репеллентами и аптечкой первой помощи.

Проведение инструктажа о правилах поведения в природной зоне.

Организационные риски

Организационные риски возникают из-за сбоев в планировании или выполнении маршрута.

1. Непредвиденные изменения маршрута

Непредвиденные обстоятельства, такие как ремонт дорог, погодные условия или закрытие объектов показа, могут повлиять на ход экскурсии.

Причины:

Отсутствие актуальной информации о состоянии маршрута.

Внезапные природные явления (ливни, сильный ветер).

Непредвиденные запреты на посещение объектов.

Последствия:

Ухудшение впечатлений туристов из-за невозможности увидеть заявленные объекты.

Потеря времени на поиск альтернативного маршрута.

Повышение стресса у экскурсовода и участников.

Пример: из-за сильного дождя природный маршрут становится непроходимым, что требует переноса группы на другой объект показа.

Рекомендации для снижения риска:

Наличие резервных маршрутов или объектов для замены.

Постоянный мониторинг состояния маршрута и погодных условий.

Подготовка группы к возможным изменениям через предварительный инструктаж.

2. Задержки транспорта

Сбои в работе транспорта (экскурсионных автобусов, общественного транспорта) могут привести к нарушению расписания.

Причины:

Пробки на дорогах.

Поломка транспортного средства.

Неправильная организация времени отправления.

Последствия:

Нарушение планов группы, сокращение времени на осмотр объектов.

Ухудшение общего впечатления участников от экскурсии.

Пример: автобус, доставляющий группу к историческому объекту, задерживается из-за дорожного затора, что вызывает недовольство туристов.

Рекомендации для снижения риска:

Планирование маршрутов с учётом возможных задержек (включение

резервного времени).

Предварительная проверка транспортных компаний и состояния транспорта.

Информирование группы о возможных задержках.

Заключение

Экологические и организационные риски являются неотъемлемой частью профессиональной деятельности экскурсовода. Эффективное управление этими рисками, включая проведение инструктажей, подготовку альтернативных маршрутов и использование современных технологий, позволяет обеспечить безопасность и комфорт участников экскурсии. Предотвращение подобных ситуаций и оперативная реакция на них являются важными показателями профессионализма экскурсовода.

6.1.3. Правовые аспекты безопасности труда экскурсовода

Обеспечение безопасных условий труда для экскурсовода регулируется нормативно-правовой базой, которая включает законы, стандарты и правила охраны труда. Эти нормативы направлены на защиту жизни и здоровья работников, а также участников экскурсий.

Законодательные требования к обеспечению безопасных условий труда

1. Трудовой кодекс Российской Федерации (ТК РФ)

Глава 10 ТК РФ устанавливает основные положения об охране труда.

Основные требования:

Работодатель обязан обеспечить безопасные условия труда, исключая воздействие вредных и опасных факторов.

На работника возлагается обязанность соблюдать установленные правила охраны труда.

Пример: экскурсовод обязан использовать средства индивидуальной защиты, предоставляемые работодателем, если маршрут проходит через зоны с повышенным риском (например, строительные площадки).

2. Федеральный закон № 426-ФЗ "О специальной оценке условий труда"
Закон требует регулярной оценки условий труда для выявления
возможных рисков.

Применение к экскурсоводам:

Оценка рисков физической нагрузки, длительного стояния, воздействия
погодных условий.

Предоставление рекомендаций по улучшению условий труда.

3. ГОСТ Р 54604-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные
услуги. Общие требования

Стандарт устанавливает требования к безопасности экскурсионных
услуг.

Включает меры по защите здоровья участников и экскурсоводов.

Пример: на маршруте экскурсовод обязан информировать группу о
возможных опасностях (скользкие тропы, движение транспорта).

4. Федеральный закон № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом
благополучии населения"

Регулирует санитарные и гигиенические условия работы.

Включает требования к соблюдению норм безопасности в местах
массового скопления людей.

**Обязанности работодателя и экскурсовода по соблюдению норм
безопасности**

1. Обязанности работодателя

Обеспечение безопасных условий труда:

Организация работы экскурсоводов в соответствии с требованиями
законодательства.

Обеспечение работников средствами индивидуальной защиты
(например, плащи от дождя, аптечки).

Обучение и инструктаж:

Проведение регулярных инструктажей по технике безопасности.

Обучение экскурсоводов оказанию первой помощи и действиям в

чрезвычайных ситуациях.

Контроль соблюдения норм:

Проведение проверок маршрутов на наличие потенциальных опасностей.

Разработка и предоставление безопасных маршрутов.

Пример: работодатель должен организовать предварительный осмотр природного маршрута, чтобы убедиться в отсутствии обвалов, размытых троп или иных рисков.

2. Обязанности экскурсовода

Соблюдение правил охраны труда

Следование инструкциям работодателя, использование защитного оборудования.

Выполнение мер предосторожности на маршруте.

Информирование группы:

Проведение инструктажа для туристов перед началом маршрута.

Объяснение правил поведения на маршруте (например, запрет на отход от группы в природной зоне).

Оперативное реагирование на чрезвычайные ситуации:

Оказание первой помощи, вызов экстренных служб, защита группы в случае опасности.

Пример: экскурсовод обязан напомнить участникам о необходимости носить удобную обувь на горных маршрутах и соблюдать осторожность на крутых подъёмах.

Рекомендации для соблюдения правовых аспектов

1. Регулярно проходить обучение и повышение квалификации в области охраны труда.

2. Вести документацию, связанную с безопасностью: журналы инструктажей, отчёты о происшествиях.

3. Своевременно информировать руководство о выявленных рисках и необходимости улучшения условий труда.

4. Проверять маршруты и места проведения экскурсий перед каждым мероприятием.

Заключение

Правовые аспекты безопасности труда экскурсовода базируются на строгом соблюдении требований законодательства и стандартов. Работодатель и экскурсовод должны работать совместно для обеспечения безопасных условий труда, что способствует защите здоровья и жизни всех участников экскурсионной деятельности. Знание и соблюдение нормативов являются залогом профессионализма и успешной работы экскурсовода.

6.2. Средства обеспечения безопасности труда

6.2.1. Технические средства

Технические средства безопасности играют важнейшую роль в создании комфортных и безопасных условий труда экскурсовода. Эти средства помогают минимизировать физические, экологические и организационные риски, обеспечивая высокую эффективность работы и защиту здоровья экскурсовода и участников экскурсий.

Использование удобной одежды и обуви для минимизации физических нагрузок

1. Значение удобной экипировки в работе экскурсовода

Экскурсовод проводит большую часть рабочего времени в движении, часто на ногах, в самых разных условиях окружающей среды (от музеев до природных зон). Неподходящая одежда и обувь может привести к усталости, травмам и снижению производительности.

2. Требования к одежде

Соответствие погодным условиям

В тёплое время года: лёгкая, дышащая ткань, защищающая от перегрева.

В холодное время: многослойная одежда, сохраняющая тепло, но не сковывающая движения.

В дождливую погоду: водонепроницаемые куртки, плащи и накидки.

Удобство и функциональность:

Просторная одежда, не мешающая свободе движений.

Карманы для необходимых мелочей (телефон, блокнот, радиогид).

Защита от окружающей среды:

Куртки с капюшонами и антиаллергенные материалы для природных маршрутов.

Пример: В экскурсии по заповеднику одежда экскурсовода должна быть водоотталкивающей, чтобы защищать от дождя, но при этом позволять комфортно двигаться.

3. Требования к обуви

Прочность и надёжность

Обувь должна быть изготовлена из качественных материалов, выдерживать длительные нагрузки и не изнашиваться при интенсивном использовании.

Амортизирующая подошва:

Для уменьшения нагрузки на ноги и позвоночник, особенно на длительных пешеходных маршрутах.

Противоскользящие свойства:

Для безопасности на мокрой или неровной поверхности.

Пример: Треккинговая обувь с усиленным носком и плотной подошвой подходит для природных маршрутов с пересечённой местностью.

4. Рекомендации по выбору экипировки

Сезонность: Летом использовать дышащие материалы, зимой - утеплённые водонепроницаемые ткани.

Комфорт: Избегать узкой обуви и неудобной одежды, которая может вызвать дискомфорт.

Запасные элементы: Наличие запасной обуви, дождевиков или головных уборов на случай непредвиденных условий.

Применение радиогидов для работы с большими группами

1. Что такое радиогид

Радиогид - это портативное устройство, состоящее из передатчика (у экскурсовода) и приёмников с наушниками (у туристов). Оно позволяет передавать информацию участникам группы на расстоянии.

2. Преимущества использования радиогидов

Улучшение коммуникации:

Туристы могут чётко слышать экскурсовода, даже находясь на расстоянии или в условиях повышенного шума.

Это особенно важно в музеях, на городских маршрутах или при работе с большими группами.

Снижение нагрузки на голосовые связки:

Экскурсоводу не нужно повышать голос, что позволяет избежать усталости и травм голосовых связок.

Организация группы:

Участники всегда на связи с экскурсоводом, что снижает вероятность их потери на маршруте.

3. Рекомендации по использованию радиогидов

Техническая проверка перед экскурсией:

Убедиться в исправности устройств и зарядке батарей.

Настройка частоты и громкости:

Регулировать параметры радиогидов для комфортного прослушивания.

Инструктаж туристов:

Объяснить, как пользоваться приёмником, и напомнить о необходимости возвращать оборудование после экскурсии.

Пример: При проведении экскурсии в шумном музее радиогид позволяет каждому участнику услышать экскурсовода, даже находясь в разных залах.

Использование защитных средств на природных маршрутах

1. Репелленты

Назначение:

Защита экскурсовода и туристов от укусов насекомых (комаров, клещей).

Виды репеллентов:

Спреи, кремы, браслеты с отпугивающим эффектом.

Рекомендации:

Использовать репелленты с долгосрочным эффектом.

Напомнить туристам нанести средство до начала маршрута.

Пример: Перед походом в лес экскурсовод выдаёт туристам репелленты и проверяет, нанесено ли средство на открытые участки кожи.

2. Аптечки первой помощи

Состав аптечки:

Антисептики (йод, перекись водорода).

Бинты, пластыри, жгуты для перевязки.

Препараты от аллергии, обезболивающие средства.

Средства от расстройств желудка (уголь, смекта).

Рекомендации:

Регулярно проверять содержимое аптечки и заменять просроченные препараты.

Знать основы оказания первой помощи (обучение и сертификация).

Пример: В природной зоне участник получил незначительное порез. Экскурсовод использует аптечку, чтобы обработать рану и наложить пластырь.

3. Дополнительные защитные средства

Головные уборы:

Кепки, шляпы или панамы для защиты от солнечного удара.

Очки:

Защита глаз от яркого солнца или ветра.

Защитные накидки:

Водонепроницаемые плащи для защиты от дождя.

Заключение

Технические средства безопасности являются неотъемлемой частью работы экскурсовода. Удобная одежда и обувь помогают избежать физических перегрузок, радиогиды обеспечивают комфортную коммуникацию с группой,

а защитные средства позволяют минимизировать риски на природных маршрутах. Правильное использование этих инструментов способствует повышению безопасности и качества работы экскурсовода, делая экскурсию комфортной и безопасной для всех её участников.

6.2.2. Организационные средства

Организационные средства безопасности труда экскурсовода направлены на минимизацию рисков путём чёткого планирования, мониторинга и управления процессами, связанными с проведением экскурсий. Эти средства позволяют создавать комфортные и безопасные условия как для экскурсовода, так и для участников экскурсионной группы.

Планирование маршрута с учётом климатических условий и физических возможностей группы

1. Значение планирования маршрута

Планирование маршрута является основой обеспечения безопасности экскурсии. Грамотно составленный маршрут учитывает как внешние факторы (погодные условия, состояние дорог и объектов), так и внутренние особенности группы (возраст, физическая подготовка).

2. Климатические условия

Учет времени года и текущей погоды

Летом необходимо предусмотреть маршруты с местами для укрытия от жары, достаточное количество питьевой воды и головные уборы для участников.

Зимой маршруты должны учитывать риски скользких дорог, низких температур и возможного обледенения.

Во время дождей важно выбирать безопасные маршруты без риска наводнений, скользких троп или обвалов.

Пример: для летней экскурсии на открытом воздухе экскурсовод включает в маршрут тени деревьев или павильоны для отдыха.

3. Физические возможности группы

Возрастные ограничения

Детские группы требуют адаптации маршрута с учётом их подвижности, интересов и выносливости.

Пожилые туристы нуждаются в маршрутах с меньшими физическими нагрузками и регулярными остановками для отдыха.

Физическая подготовка

Если в группе есть люди с ограниченными возможностями, маршрут должен быть адаптирован: предусмотреть пандусы, лифты и ровные дорожки.

Пример: для группы пожилых туристов экскурсовод планирует маршрут с минимальными подъёмами и местами для отдыха каждые 20–30 минут.

Наличие альтернативных маршрутов для непредвиденных ситуаций

1. Значение резервных маршрутов

В непредвиденных обстоятельствах, таких как внезапная смена погодных условий, закрытие объектов показа или задержка транспорта, важно иметь заранее разработанные альтернативные маршруты.

2. Примеры ситуаций, требующих изменения маршрута

Внезапный ливень делает основной маршрут непроходимым (например, затопление тропы в лесу).

Ремонт дороги или авария препятствует доступу к ключевым объектам экскурсии.

Объект, запланированный для посещения, оказывается закрытым или недоступным.

3. Рекомендации по созданию альтернативных маршрутов

Планирование резервных объектов:

На случай недоступности основного маршрута включить в программу объекты поблизости, которые можно быстро добавить в маршрут.

Информирование группы:

Туристов заранее уведомляют о возможных изменениях маршрута.

Пример: экскурсовод, планирующий экскурсию по природному

маршруту, разрабатывает альтернативу на случай дождя, включающую посещение музея или закрытого павильона.

Контроль численности группы и её целостности на маршруте

1. Почему важен контроль группы

Потеря участника на маршруте создаёт угрозу его безопасности и добавляет стресса как самому туристу, так и экскурсоводу.

Контроль численности позволяет избежать инцидентов и конфликтов, связанных с непредвиденными ситуациями.

2. Методы контроля группы

Подсчёт участников:

Перед началом экскурсии, после каждой остановки и перед окончанием маршрута проводится проверка численности группы.

Распределение ролей:

Назначение замыкающего участника из числа группы или помощника экскурсовода, который следит за отстающими туристами.

Использование визуальных идентификаторов:

Использование бейджей, лент или ярких элементов одежды для облегчения идентификации участников группы.

Коммуникация:

Установление связи с участниками через радиогиды или мобильные телефоны.

3. Пример: при экскурсии в природном парке экскурсовод подсчитывает группу после каждого перехода к новому объекту, чтобы убедиться, что все участники на месте.

Рекомендации по применению организационных средств

1. Всегда учитывать актуальные погодные условия и их влияние на маршрут.

2. Разрабатывать альтернативные планы для каждого маршрута, включая резервные объекты показа.

3. Устанавливать строгую процедуру проверки численности группы

перед началом экскурсии и после каждого перехода.

4. Использовать визуальные или технологические средства для облегчения контроля группы.

Заключение

Организационные средства обеспечения безопасности труда экскурсовода являются важным элементом подготовки и проведения экскурсий. Планирование маршрутов, разработка альтернативных решений и контроль численности группы позволяют минимизировать риски и обеспечивать безопасность участников. Эффективное применение этих методов способствует профессиональной работе экскурсовода и комфортному проведению экскурсий.

6.2.3. Подготовка экскурсовода

Подготовка экскурсовода является ключевым элементом обеспечения безопасности труда и комфорта на экскурсии. Высокий уровень подготовки позволяет минимизировать риски, правильно реагировать в нестандартных ситуациях и создавать безопасные условия для участников. Подготовка включает обучение практическим навыкам, повышение квалификации и психологическую устойчивость.

Обучение первой помощи и реагированию на чрезвычайные ситуации

1. Зачем экскурсоводу нужны навыки первой помощи

На маршруте могут возникнуть ситуации, требующие немедленной медицинской помощи (например, травмы, потеря сознания, аллергические реакции).

Важно уметь действовать быстро и эффективно до прибытия профессиональных медиков.

2. Основные навыки первой помощи

Оказание помощи при травмах:

Обработка порезов, ушибов, наложение повязок.

Применение жгута при сильном кровотечении.

Реанимационные мероприятия:

Проведение сердечно-лёгочной реанимации (СЛР).

Помощь при аллергических реакциях:

Использование антигистаминных препаратов.

Умение распознать симптомы анафилактического шока.

Действия при обмороках:

Обеспечение доступа свежего воздуха.

Укладка пострадавшего в безопасное положение.

3. Реагирование на чрезвычайные ситуации

Навигация и эвакуация:

Знание маршрутов эвакуации и безопасных зон.

Связь с экстренными службами:

Наличие контактов ближайших медицинских и спасательных служб.

Умение быстро и чётко сообщить о происшествии.

Пример: В случае обморока одного из участников на природном маршруте экскурсовод укладывает его в тень, обеспечивает доступ воздуха, вызывает медицинскую помощь и информирует группу о продолжении экскурсии.

Рекомендации

Проходить регулярное обучение первой помощи через сертифицированные курсы.

Проверять состояние аптечки перед каждым маршрутом.

Постоянное повышение квалификации, включая вопросы безопасности

1. Почему необходимо повышение квалификации

Экскурсионная деятельность связана с постоянно меняющимися условиями, маршрутами и законодательством.

Новые технологии и методы требуют регулярного обновления знаний.

2. Области повышения квалификации

Безопасность:

Обучение новым методам управления группой и предотвращения рисков.

Использование современных технических средств (например, радиогидов, GPS).

Первая помощь:

Постоянное обновление знаний о современных подходах к оказанию первой помощи.

Управление стрессом:

Техники снижения стресса и предотвращения эмоционального выгорания.

3. Формы обучения

Участие в специализированных тренингах, семинарах, курсах повышения квалификации.

Онлайн-курсы по безопасности, управлению группой, психологической устойчивости.

Пример: экскурсовод ежегодно проходит курсы по работе с группами с ограниченными возможностями, включая обучение использованию специализированного оборудования.

Рекомендации

Выделять время на плановое повышение квалификации.

Регулярно отслеживать доступные программы обучения и тренинги.

Психологическая подготовка для управления стрессом и конфликтами

1. Зачем экскурсоводу психологическая подготовка

Работа с группами предполагает высокую эмоциональную нагрузку, включая ответственность за безопасность и комфорт участников.

Конфликтные ситуации с туристами или внешними факторами (например, сотрудниками музеев) требуют спокойствия и уравновешенности.

2. Техники управления стрессом

Контроль дыхания:

Дыхательные упражнения помогают успокоиться в напряжённых ситуациях.

Методы релаксации:

Использование техники прогрессивного расслабления мышц или медитации.

Управление временем:

Чёткое планирование маршрутов и перерывов снижает уровень стресса.

3. Управление конфликтами

Предотвращение конфликтов

Чёткий инструктаж туристов перед началом маршрута.

Установление правил поведения и объяснение их важности.

Действия в конфликтной ситуации:

Сохранение нейтральности, избегание агрессии и эмоционального накала.

Поиск компромиссов или предложений, устраивающих обе стороны.

Пример: при недовольстве туристов задержкой на маршруте экскурсовод сохраняет спокойствие, объясняет причины задержки и предлагает альтернативные варианты решения проблемы.

Рекомендации

Практиковать методы саморегуляции, такие как йога или медитация.

Проходить тренинги по управлению конфликтами и работе с группами.

Заключение

Подготовка экскурсовода - это комплексный процесс, включающий обучение первой помощи, постоянное повышение квалификации и психологическую подготовку. Эти аспекты не только повышают профессионализм, но и позволяют экскурсоводам эффективно справляться с рисками, обеспечивать безопасность участников и сохранять личную устойчивость в сложных ситуациях. Регулярное обновление знаний и тренировки делают работу экскурсовода безопасной, комфортной и

продуктивной.

6.3. Охрана труда и безопасность участников экскурсии

6.3.1. Инструктаж перед началом экскурсии

Инструктаж перед началом экскурсии является ключевым элементом обеспечения безопасности участников. Правильно проведённый инструктаж помогает избежать несчастных случаев, снизить стресс и обеспечить комфортное участие туристов в маршруте. Экскурсовод несёт ответственность за информирование группы о правилах поведения, возможных рисках и особенностях маршрута.

Ознакомление туристов с правилами поведения на маршруте

1. Цели ознакомления с правилами поведения

Предотвращение несчастных случаев и недоразумений.

Установление общего порядка и дисциплины в группе.

Обеспечение эффективного взаимодействия между экскурсоводом и участниками.

2. Содержание правил поведения

Общие правила

Держаться вместе с группой и не отходить от маршрута без разрешения экскурсовода.

Соблюдать инструкции экскурсовода, особенно в зонах повышенного риска.

Уважать других участников экскурсии и не создавать помех.

Специфические правила:

В природных зонах: не трогать растения, избегать контакта с дикой природой.

В музеях и закрытых помещениях: соблюдать тишину, не прикасаться к экспонатам.

3. Пример: перед экскурсией в национальный парк экскурсовод

объясняет группе, что отход от тропы запрещён, так как это может повредить экосистему или привести к травме.

4. Рекомендации

Использовать доступный язык, адаптированный к возрасту и особенностям группы.

Убедиться, что каждый участник понял правила поведения.

Указание на возможные риски

1. Почему важно информировать о рисках

Участники экскурсии могут не осознавать всех особенностей маршрута, таких как сложные участки, погодные условия или ограниченное время.

Знание рисков позволяет туристам быть более внимательными и осторожными.

2. Примеры возможных рисков

На природных маршрутах:

Скользкие тропы, каменистые участки, наличие насекомых или диких животных.

В городских экскурсиях:

Пересечение проезжей части, высокая проходимость на объектах.

В закрытых помещениях:

Ограниченное пространство, опасность травм при большом количестве посетителей.

3. Как информировать о рисках

До начала экскурсии экскурсовод должен указать конкретные моменты, требующие повышенного внимания.

При необходимости использовать иллюстрации или схемы маршрута для пояснений.

4. Пример: перед посещением исторического объекта с узкими лестницами экскурсовод предупреждает группу об осторожности при спуске, указывает, что важно держаться за перила.

5. Рекомендации

Не преуменьшать значимость рисков, но и не создавать излишней тревоги у туристов.

Подготовить маршрут так, чтобы минимизировать возможные опасности.

Напоминание о необходимости соблюдения рекомендаций экскурсовода

1. Зачем напоминать о рекомендациях

Некоторые участники могут не воспринимать правила всерьёз, что создаёт риски для всей группы.

Регулярное напоминание помогает поддерживать дисциплину и концентрацию.

2. Основные рекомендации, которые важно повторять

Держаться рядом с группой и следовать за экскурсоводом.

Слушать инструкции о безопасном поведении на каждом этапе маршрута.

Уважать установленное время на посещение объектов и возвращаться в указанное место вовремя.

3. Пример: во время экскурсии по городскому маршруту экскурсовод напоминает группе о необходимости внимательно смотреть по сторонам при переходе улицы.

4. Рекомендации

Регулярно проверять, что все участники понимают и выполняют инструкции.

Делать акцент на рекомендациях в моменты, когда группа находится в потенциально опасных местах.

Заключение

Инструктаж перед началом экскурсии играет важнейшую роль в обеспечении безопасности туристов. Ознакомление с правилами поведения, указание на возможные риски и регулярное напоминание о рекомендациях помогают избежать несчастных случаев и недоразумений. Экскурсовод

должен чётко, доступно и профессионально информировать участников о всех аспектах безопасности, адаптируя инструкции под особенности группы и маршрута. Такой подход позволяет не только минимизировать риски, но и сделать экскурсию более комфортной и продуктивной.

6.3.2. Меры безопасности на маршруте

Меры безопасности на маршруте являются основой для предотвращения несчастных случаев и создания комфортных условий для туристов. Экскурсовод обязан учитывать физическое и эмоциональное состояние участников, правильно организовывать маршрут и обеспечивать потребности группы.

Контроль за состоянием здоровья участников во время экскурсии

1. Почему важен контроль за здоровьем участников

Участники группы могут не сразу сообщить о своём плохом самочувствии, что может привести к ухудшению их состояния.

Своевременное выявление признаков усталости, обезвоживания или недомогания помогает предотвратить серьёзные последствия.

2. Как проводить контроль

Визуальное наблюдение

Экскурсовод обращает внимание на внешний вид участников (бледность, покраснение, признаки усталости).

Общение:

Регулярно спрашивать у группы о самочувствии, особенно после сложных участков маршрута или в жаркую погоду.

Оперативная помощь:

В случае жалоб на самочувствие участника немедленно принимать меры (например, организовать отдых, дать воду, предложить аптечку).

3. Пример: во время экскурсии по природной зоне один из участников начинает жаловаться на головокружение. Экскурсовод предлагает ему отдохнуть, даёт воду и оценивает необходимость обращения за медицинской

помощью.

4. Рекомендации

Постоянно наблюдать за группой, особенно в сложных условиях (жара, холод, пересечённая местность).

Быть готовым оперативно реагировать на любые изменения состояния участников.

Организация регулярных остановок для отдыха и гидратации

1. Почему остановки важны

Длительное движение без перерывов вызывает утомление и снижает концентрацию участников, что может привести к несчастным случаям.

Регулярная гидратация предотвращает обезвоживание, особенно в жаркую погоду.

2. Планирование остановок

Частота остановок:

На маршрутах средней сложности остановки следует планировать каждые 30–40 минут.

На сложных маршрутах - каждые 15–20 минут.

Места для отдыха:

Выбирать безопасные и удобные зоны для остановок (тени, скамейки, павильоны).

Обеспечивать доступ к питьевой воде, если это возможно.

3. Гидратация

Экскурсовод должен напоминать участникам пить воду, особенно в жаркую погоду.

Желательно заранее информировать туристов о необходимости взять с собой бутылку воды.

4. Пример: во время экскурсии по историческому городу экскурсовод останавливает группу каждые 30 минут в местах, где можно присесть, отдохнуть и выпить воду.

5. Рекомендации

Включать остановки в маршрутный план и чётко соблюдать график.

Обращать внимание на климатические условия и состояние группы, корректируя частоту остановок.

Учет возраста, физических возможностей и состояния здоровья группы

1. Разнообразие участников

В группе могут быть люди разного возраста, уровня физической подготовки и состояния здоровья.

Экскурсовод обязан учитывать эти особенности при планировании и проведении маршрута.

2. Возрастные особенности

Дети:

Требуют повышенного контроля и адаптации маршрута под их активность и внимание.

Регулярные перерывы и элементы интерактивности помогают поддерживать интерес.

Пожилые люди:

Нуждаются в маршрутах с минимальными физическими нагрузками.

Регулярный отдых и внимание к самочувствию являются приоритетами.

3. Физическая подготовка

Участники с разным уровнем физической подготовки могут двигаться с разной скоростью.

Необходимо выбирать маршруты, которые подходят всем участникам группы.

4. Особенности здоровья

Экскурсовод должен учитывать возможность наличия у участников хронических заболеваний (например, астмы или гипертонии).

Важно заранее информировать участников о требованиях к маршруту (например, необходимость подняться по лестнице).

5. Пример: для группы пожилых людей экскурсовод выбирает маршрут

по плоской местности с доступными местами для отдыха, исключая крутые подъёмы и долгие переходы.

6. Рекомендации

Перед экскурсией выяснить возрастные и физические особенности группы (например, через анкетирование).

Корректировать маршрут в зависимости от состояния участников.

Заключение

Меры безопасности на маршруте включают контроль за состоянием здоровья участников, организацию регулярных остановок для отдыха и учёт особенностей группы. Экскурсовод обязан постоянно следить за состоянием туристов, планировать маршрут с учётом их возможностей и оперативно реагировать на любые проблемы. Такой подход обеспечивает комфорт и безопасность экскурсии, а также помогает создавать положительные впечатления у участников.

6.3.3. Особенности работы с различными группами

Работа с различными группами туристов требует индивидуального подхода, так как состав группы влияет на организацию экскурсии и её безопасность. Экскурсовод должен учитывать возраст, физические возможности, культурные особенности и языковые барьеры участников.

Безопасность детей: повышенный контроль, адаптация маршрутов

1. Повышенный контроль за детьми

Дети, особенно младшего возраста, требуют постоянного внимания из-за их подвижности, любопытства и отсутствия полного осознания опасностей.

Экскурсовод обязан учитывать возможность отставания детей, их эмоциональные реакции и стремление к самостоятельности.

2. Меры для обеспечения безопасности детей

Назначение ответственных взрослых:

В каждой группе должно быть достаточное количество сопровождающих взрослых, которые помогут следить за детьми.

Чёткие правила поведения:

Перед началом экскурсии детям объясняют основные правила (не отходить от группы, держаться за руку при переходе через дорогу, слушать экскурсовода).

Регулярный подсчёт:

После каждой остановки экскурсовод проверяет численность детей.

Визуальные идентификаторы:

Например, бейджи или яркие элементы одежды, чтобы дети были заметны.

3. Адаптация маршрутов для детей

Упрощение маршрутов, исключение сложных или опасных участков.

Включение в маршрут интерактивных элементов (квесты, игры).

Учёт короткой продолжительности концентрации внимания: маршруты не должны быть слишком длинными или перегруженными информацией.

4. Пример: на экскурсии в музее экскурсовод организует заранее подготовленный квест, где дети ищут подсказки и получают награды, а сложные участки маршрута исключаются.

Учет потребностей пожилых туристов и людей с ограниченными возможностями

1. Пожилые туристы

Возрастные особенности требуют бережного подхода к организации маршрутов.

Физические нагрузки должны быть минимальными, с обязательными перерывами для отдыха.

2. Меры безопасности для пожилых туристов

Выбор подходящих маршрутов:

Исключение крутых подъёмов, длинных пешеходных переходов и сложных участков.

Организация зон отдыха:

Предусмотрение мест для сидения на маршруте (скамейки, павильоны).

Проверка состояния группы:

Регулярное общение с туристами о самочувствии.

3. Люди с ограниченными возможностями

Экскурсовод должен учитывать физические и сенсорные особенности участников.

4. Меры безопасности для людей с ограниченными возможностями

Адаптация маршрутов:

Выбор доступных объектов (например, пандусы, лифты, ровные дорожки).

Технические средства:

Использование аудиогидов для слабовидящих или специальных табличек для слабослышащих.

Сопровождение:

При необходимости, организация сопровождения для участников с ограниченной подвижностью.

5. Пример: экскурсия для пожилых туристов проводится в парке с ровными дорожками, каждые 20 минут делаются остановки у павильонов для отдыха.

Работа с иностранными туристами: разъяснение правил на понятном языке

1. Языковой барьер как фактор риска

Иностранные туристы могут не понимать инструкции экскурсовода, что создаёт риск для их безопасности.

Неосведомлённость об особенностях местного законодательства и правил поведения также может стать причиной инцидентов.

2. Меры для работы с иностранными туристами

Информирование на понятном языке:

Разъяснение правил поведения перед экскурсией на языке, понятном группе (или с использованием переводчика).

Использование визуальных материалов:

Схемы маршрутов, указатели, таблички на нескольких языках.

Культурные особенности:

Учитывать традиции, обычаи и национальные предпочтения туристов.

3. Пример: перед посещением природного объекта экскурсовод объясняет группе иностранных туристов на английском языке, что отходить от тропы запрещено, а также использует схему маршрута для наглядности.

4. Рекомендации

Заблаговременно изучить базовые фразы на языке группы.

Подготовить раздаточные материалы на языке туристов.

Использовать переводчика или мультязычные приложения, если экскурсовод не владеет языком.

Заключение

Особенности работы с различными группами требуют от экскурсовода внимательности, гибкости и учёта индивидуальных потребностей участников. Повышенный контроль за детьми, адаптация маршрутов для пожилых людей и участников с ограниченными возможностями, а также разъяснение правил для иностранных туристов обеспечивают безопасность и комфорт на экскурсии. Экскурсовод должен заранее готовиться к работе с разными категориями туристов, чтобы создать положительное впечатление и обеспечить качественное выполнение экскурсионной программы.

6.4. Действия в чрезвычайных ситуациях

6.4.1. Алгоритм действий при травмах

Работа экскурсовода предполагает не только предоставление информации, но и обеспечение безопасности участников. Чрезвычайные ситуации, такие как травмы, требуют от экскурсовода чётких и профессиональных действий для предотвращения дальнейших последствий и защиты участников.

Набор первоочередных действий

1. Оценка ситуации

Первая реакция экскурсовода должна быть направлена на определение характера происшествия. Важно быстро оценить:

Тяжесть травмы: является ли она лёгкой (царапина, ушиб) или требует немедленного медицинского вмешательства (перелом, сильное кровотечение).

Возможные внешние угрозы: например, движение транспорта, опасные участки маршрута, сложные погодные условия.

Экскурсовод должен сохранять спокойствие, чтобы не вызывать паники среди участников.

2. Оказание помощи пострадавшему

Перемещение пострадавшего: Если место происшествия небезопасно (например, на дороге или в зоне камнепадов), пострадавшего необходимо осторожно переместить в безопасное место. Если травма исключает перемещение (например, подозрение на перелом), нужно организовать защиту пострадавшего на месте.

Поддержка пострадавшего: Сохранять с ним контакт, успокаивать словами и объяснять свои действия. Убедиться, что он находится в сознании. Если сознание нарушено, проверить дыхание и пульс.

3. Информирование группы

Участники экскурсии должны быть кратко проинформированы о ситуации. Инструкции группе:

Сохранять спокойствие и оставаться на месте.

Следовать указаниям экскурсовода.

Не вмешиваться в процесс оказания помощи, если это не требуется.

4. Вызов экстренных служб

При травмах средней и высокой тяжести необходимо немедленно связаться с медицинскими службами. Сообщить диспетчеру:

Точное местоположение.

Характер происшествия и травмы.

Количество пострадавших.

Организовать встречу экстренной помощи на маршруте, при необходимости назначить ответственного за встречу.

Использование аптечки первой помощи

1. Зачем нужна аптечка первой помощи

Аптечка - это обязательный элемент экипировки экскурсовода. Она позволяет оказать помощь до прибытия профессиональных медиков и предотвратить ухудшение состояния пострадавшего.

2. Основное содержимое аптечки

Средства для обработки ран: антисептики (перекись водорода, хлоргексидин, спиртовые салфетки), стерильные бинты, ватные тампоны, лейкопластыри.

Средства для остановки кровотечения: жгуты, кровоостанавливающие повязки, гемостатическая губка.

Обезболивающие препараты: таблетки (парацетамол, ибупрофен), гели и мази для снятия боли (например, при ушибах).

Антигистаминные средства: для снятия аллергических реакций (супрастин, тавегил).

Дополнительные материалы: ножницы, пинцет, перчатки, термопленка для сохранения тепла.

3. Пошаговое использование аптечки

Обработка ран: остановить кровотечение путём наложения стерильной повязки или жгута. Продезинфицировать рану антисептиком. Зафиксировать повязку бинтом или пластырем.

Снятие боли: при ушибах нанести охлаждающий компресс. Дать обезболивающее (если это не противопоказано пострадавшему).

Устранение аллергии: при укусах насекомых использовать антигистаминный препарат. Устранить контакт с аллергеном (если это возможно).

4. Пример: на природном маршруте участник получил глубокую царапину от ветки. Экскурсовод обрабатывает рану антисептиком,

накладывает стерильную повязку и следит за состоянием пострадавшего.

5. Рекомендации по подготовке аптечки

Проверять её содержимое перед каждой экскурсией. Заменять средства с истёкшим сроком годности. Обновлять аптечку в зависимости от маршрута (например, добавлять антигистамины для природных зон).

Особенности оказания помощи в зависимости от характера травмы

1. Лёгкие травмы (царапины, мелкие порезы): обработка антисептиком, наложение пластыря или повязки.

2. Серьёзные травмы (переломы, вывихи): иммобилизация повреждённой конечности (например, с помощью подручных средств: палок, ремней). Наложение шины и вызов экстренной помощи.

3. Травмы головы: контроль сознания, наблюдение за симптомами (рвота, головокружение). Исключение резких движений. Вызов медиков при подозрении на сотрясение мозга.

4. Кровотечения: остановка с использованием жгута или тугой повязки. Указание времени наложения жгута.

Заключение

Алгоритм действий при травмах включает в себя несколько этапов: оценку ситуации, оказание первой помощи, информирование группы и вызов экстренных служб. Экскурсовод должен обладать навыками работы с аптечкой, уметь сохранять спокойствие и чётко следовать установленному плану действий. Грамотные и оперативные действия обеспечивают безопасность группы, минимизируют последствия травм и укрепляют доверие участников к профессионализму экскурсовода.

6.4.2. Реагирование на потерю участника

Потеря участника на маршруте является одной из наиболее стрессовых и ответственных ситуаций для экскурсовода. Такие происшествия требуют оперативных действий, направленных на организацию поиска пропавшего, обеспечение безопасности остальных участников и сохранение общей

дисциплины и порядка в группе.

Организация поиска пропавшего

1. Оценка ситуации

Экскурсовод должен немедленно определить момент, когда участник мог отстать или потеряться, и место, где это произошло.

Спросить у остальных участников:

Кто видел пропавшего в последний раз?

В каком направлении он двигался?

Были ли у него какие-либо необычные признаки поведения (усталость, потеря ориентации)?

Уточнить возможные причины потери:

Отклонение от маршрута из-за любопытства или желания сделать фотографии.

Усталость или физическая слабость, из-за которой человек не смог поддерживать темп группы.

Ошибочный выбор направления (например, на развилке).

2. Первая фаза поиска

Экскурсовод проводит быстрый визуальный осмотр ближайшей территории, начиная с точки, где участника видели последний раз.

Громко и чётко зовёт пропавшего по имени. Важно говорить спокойным и уверенным голосом, чтобы участник мог отозваться.

Если маршрут проходит в лесной зоне, дополнительно рекомендуется использовать свисток или другой звуковой сигнал.

3. Вторая фаза поиска

Если участник не найден в непосредственной близости:

Организовать небольшую поисковую группу из числа наиболее подготовленных участников или помощника экскурсовода.

Обеспечить их средствами связи и проинструктировать о зоне поиска.

Остальная группа должна оставаться на месте под присмотром.

При отсутствии результата поисков в течение 10–15 минут необходимо

привлекать профессиональную помощь.

4. Привлечение экстренных служб

Связаться с местными службами (администрацией объекта, спасателями, полицией). Сообщить:

Точное местоположение группы.

Подробное описание пропавшего (возраст, пол, одежда, особые приметы).

Контактные данные пропавшего, если они известны.

Оставаться на связи, обеспечивать координацию с экстренными службами.

5. Пример

На экскурсии по историческому заповеднику один из участников отклонился от маршрута. Экскурсовод возвращается на предыдущий объект показа, чтобы проверить, не остался ли он там, параллельно связывается с администрацией заповедника, организует помощь охраны.

6. Рекомендации

Перед началом экскурсии объяснить правила группы, включая запрет отхода от маршрута без разрешения.

Убедиться, что участники имеют при себе мобильные телефоны с включённым звуком и известны их контакты.

Сохранение контроля над остальной группой

1. Почему важно сохранять контроль

В ситуациях, связанных с потерей участника, паника может распространиться среди остальных туристов, что создаёт дополнительный риск для группы.

Организованный и уверенный подход экскурсовода способствует поддержанию порядка, дисциплины и уверенности в том, что ситуация под контролем.

2. Действия экскурсовода

Обеспечение безопасности группы

Расположить участников в безопасном месте (вдали от дорог, скользких участков, воды).

Если возможно, разместить их в помещении (например, в кафе, на скамейках в парке).

Информирование

Объяснить группе, что произошло, избегая чрезмерного акцента на деталях, которые могут вызвать тревогу.

Сообщить о своих действиях и плане поиска, чтобы туристы знали, что ситуация под контролем.

Организация времени

Предложить группе заняться полезными или отвлекающими занятиями: обсуждение увиденного, вопросы по маршруту, короткий отдых.

3. Проверка численности группы

Регулярно пересчитывать оставшихся участников, чтобы избежать дополнительной потери.

4. Назначение ответственного лица

Если в группе есть помощник экскурсовода или старший участник, назначить его ответственным за временное наблюдение за группой.

Это позволяет экскурсоводу сосредоточиться на поисках пропавшего.

5. Пример

Во время экскурсии в музее пропадает подросток. Экскурсовод размещает группу в зоне отдыха под наблюдением сопровождающего родителя, сам возвращается в предыдущие залы и связывается с администрацией музея.

6. Рекомендации

Заранее продумать план действий для подобных ситуаций и регулярно проходить обучение по их урегулированию.

Устанавливать место сбора на случай, если пропавший участник вернётся самостоятельно.

Заключение

Реагирование на потерю участника требует от экскурсовода уверенных и профессиональных действий. Организация поиска пропавшего, поддержание безопасности группы и её эмоционального спокойствия являются основными задачами в такой ситуации. Чёткий алгоритм действий, включающий осмотр территории, информирование служб и обеспечение порядка среди туристов, позволяет минимизировать риски и восстановить контроль над ситуацией. Экскурсовод должен быть подготовлен к таким событиям, обладать необходимыми знаниями и сохранять уверенность в сложных обстоятельствах.

6.4.3. Устранение рисков, связанных с погодными условиями

Погодные условия оказывают значительное влияние на безопасность и комфорт участников экскурсии. Экскурсовод обязан учитывать их при планировании маршрутов, предлагать эффективные меры защиты от неблагоприятных погодных факторов и оперативно корректировать маршрут в случае их изменения. Такой подход позволяет минимизировать риски и обеспечивать благополучие группы.

Планирование укрытия от дождя, жары, снега

1. Дождь и повышенная влажность

Дождь может создавать множество сложностей для экскурсии:

Скользкие тропы или плиточные покрытия увеличивают риск падений.

Участники могут промокнуть, что приводит к переохлаждению.

Мокрая обувь и одежда вызывают дискомфорт, снижая внимание и настроение туристов.

Меры предосторожности:

Выбор маршрутов с укрытиями:

Экскурсовод должен заранее предусмотреть места, где группа сможет укрыться от дождя, например, беседки, павильоны, остановочные комплексы.

Рекомендации по экипировке:

Туристам предлагается взять с собой непромокаемую обувь, дождевики

или зонты.

Экскурсовод сам должен быть экипирован в соответствующую одежду и иметь при себе запасные дождевики для участников.

Организация остановок:

Во время дождя маршрут должен быть адаптирован, чтобы включать больше мест для остановок в укрытиях.

Участники могут согреться, обсохнуть и продолжить экскурсию в комфортных условиях.

Пример: экскурсия по историческому парку в дождливую погоду включает посещение крытых галерей, павильонов или ближайших музеев. В маршруте исключаются участки с грунтовыми тропами.

2. Жара и солнечная активность

Высокие температуры могут привести к перегреву, тепловому удару и обезвоживанию. Особый риск возникает для пожилых людей, детей и туристов с хроническими заболеваниями.

Меры предосторожности:

Тенистые зоны и кондиционированные помещения:

При планировании маршрута экскурсовод включает в программу посещение мест, где можно укрыться от жары (парки с тенистыми аллеями, здания с кондиционерами).

Напоминания о гидратации:

Участникам рекомендуется взять с собой воду. Экскурсовод регулярно напоминает группе пить воду, чтобы избежать обезвоживания.

Головные уборы и солнцезащитные средства:

Туристам предлагается надеть шляпы, кепки, использовать солнцезащитные очки и крем.

Пример: экскурсовод проводит экскурсию по историческому центру города в жаркий день, включая в маршрут посещение фонтана, парков с лавочками в тени деревьев и крытых помещений для отдыха.

3. Снег и низкие температуры

Снегопады, гололёд и низкие температуры могут привести к падениям, обморожениям или переохлаждению участников.

Меры предосторожности:

Безопасные маршруты:

Выбор маршрутов с очищенными тротуарами, ровными дорожками и минимальным количеством подъёмов и спусков.

Тёплая экипировка:

Участникам рекомендуется надеть тёплую одежду, перчатки, шарфы, нескользящую обувь. Экскурсовод также должен быть тепло одет, чтобы продемонстрировать пример.

Ограничение времени на открытом воздухе:

В сильные морозы экскурсия должна быть разбита на короткие участки с регулярными остановками в отапливаемых помещениях.

Пример: зимняя экскурсия по природному парку включает посещение туристических домиков, где можно согреться и выпить горячий напиток.

Корректировка маршрута в случае ухудшения погоды

1. Мониторинг погодных условий

Экскурсовод должен заранее ознакомиться с прогнозом погоды перед проведением экскурсии.

Использовать приложения и сервисы для получения точной информации о погоде.

При возникновении угрозы неблагоприятных условий (ливень, жара, снегопад) заранее подготовить альтернативный план действий.

Во время экскурсии необходимо:

Регулярно проверять текущие погодные условия и оперативно реагировать на их изменения.

Уведомлять участников о возможных корректировках маршрута.

2. Изменение маршрута

Если погодные условия ухудшились, экскурсовод обязан:

Исключить сложные участки маршрута:

При сильном дожде - грунтовые тропы, скользкие поверхности.

При снегопаде - крутые подъёмы и спуски.

Добавить безопасные объекты показа:

Например, крытые помещения (музеи, павильоны), где группа сможет продолжить экскурсию без риска для здоровья.

Сократить продолжительность маршрута, если неблагоприятные условия делают его выполнение полностью невозможным.

Пример: во время экскурсии по природному заповеднику начинается ливень. Экскурсовод переносит группу в ближайший павильон и продолжает рассказ внутри. После окончания дождя экскурсия продолжается по укороченному маршруту.

3. Информирование участников

Экскурсовод должен предупредить группу об изменениях:

Объяснить, что корректировки маршрута вызваны необходимостью обеспечить их безопасность.

Уточнить, какие изменения внесены и как они повлияют на план экскурсии.

4. Планирование резервных маршрутов

Экскурсовод заранее разрабатывает альтернативные маршруты для каждого вида погодных условий. Это позволяет оперативно перенаправить группу, не прерывая экскурсионный процесс.

Заключение

Устранение рисков, связанных с погодными условиями, требует от экскурсовода тщательной подготовки, профессионализма и гибкости в управлении маршрутом. Планирование укрытий, контроль за изменениями погоды и адаптация маршрутов позволяют обеспечить безопасность и комфорт участников в любых условиях. Экскурсовод обязан быть готовым к изменениям и принимать решения, способствующие минимизации рисков и успешному проведению экскурсии.

6.5. Психологические аспекты безопасности труда

6.5.1. Управление стрессом экскурсовода

Работа экскурсовода связана с высокой эмоциональной нагрузкой: управление группой, ответственность за безопасность участников, решение конфликтных ситуаций. Длительное напряжение без правильного управления стрессом может привести к профессиональному выгоранию и снижению эффективности работы. Экскурсовод должен уметь предотвращать стрессовые ситуации, управлять эмоциями и обеспечивать своё психологическое благополучие.

Методы предотвращения выгорания

1. Отдых и восстановление

Регулярные перерывы между экскурсиями:

Для предотвращения накопления усталости экскурсоводу важно организовывать отдых между экскурсионными сменами. Это особенно актуально в периоды интенсивной нагрузки, например, в туристический сезон.

Во время перерывов рекомендуется сменить деятельность на менее напряжённую, например, прогулки, чтение, занятия хобби.

Качество сна:

Здоровый сон является основой восстановления физических и эмоциональных сил. Недостаток сна приводит к снижению концентрации, раздражительности и усталости.

Экскурсоводу следует уделять внимание качеству сна, избегая работы в ночное время или допоздна.

Физическая активность:

Умеренные физические нагрузки (йога, плавание, прогулки) помогают снять напряжение и улучшить общее самочувствие.

Регулярная активность способствует укреплению устойчивости к стрессу.

2. Правильное планирование работы

Чёткий график:

Планирование маршрутов, перерывов и общего рабочего времени позволяет избежать перегрузок.

Важно учитывать, что экскурсии, проводимые подряд без пауз, могут вызывать переутомление.

Разделение задач:

В случаях работы с большими группами следует привлекать помощников или делегировать часть обязанностей, чтобы снизить личную нагрузку.

Анализ нагрузки:

Периодический пересмотр графика работы помогает определить, какие задачи вызывают наибольшее напряжение, и адаптировать их под свои возможности.

Пример: экскурсовод, работающий с интенсивным графиком, организует своё расписание так, чтобы в конце недели выделить время для полноценного отдыха, включающего прогулки на свежем воздухе и отдых с семьёй.

3. Рекомендации

Регулярно чередовать периоды активности и восстановления.

Отказаться от работы сверх установленного времени для сохранения психологического и физического здоровья.

Искать поддержку в случае необходимости: обратиться к коллегам, психологам или участвовать в профессиональных тренингах по управлению стрессом.

Техники управления эмоциями в конфликтных ситуациях

1. Почему важно уметь управлять эмоциями

Конфликтные ситуации с участниками экскурсии могут вызывать у экскурсовода раздражение, тревогу или даже агрессию.

Способность сохранять спокойствие позволяет избежать эскалации конфликта, сохранить уважение участников и авторитет экскурсовода.

2. Основные техники управления эмоциями

Контроль дыхания:

Медленное и глубокое дыхание помогает снизить уровень адреналина и успокоиться. Например, метод "4-7-8": вдох на 4 счёта, задержка дыхания на 7, выдох на 8.

Пауза перед реакцией:

При возникновении конфликта экскурсовод должен дать себе несколько секунд, чтобы обдумать ответ. Это предотвращает эмоциональную реакцию и помогает выбрать правильные слова.

Фокус на решении проблемы:

Сосредоточение на поиске компромиссов и устранении причин конфликта помогает переключить внимание с эмоций на конкретные действия.

Например, если турист недоволен изменением маршрута, объяснение причин и предложение альтернативы снижают напряжение.

Техника "Я-сообщений":

Вместо обвинений следует выражать свои чувства через "Я-сообщения".

Пример: вместо "Вы нарушили правила и мешаете" можно сказать "Мне сложно продолжать экскурсию, когда правила не соблюдаются".

3. Разрядка после конфликта

После разрешения конфликтной ситуации экскурсоводу важно восстановить эмоциональный баланс:

Сделать короткий перерыв, выпить воды, переключить внимание на приятные мысли.

В случае сильного напряжения использовать физические упражнения, например, лёгкую растяжку.

Пример: на экскурсии турист начал жаловаться на задержку. Экскурсовод использует спокойный тон, предлагает возможные решения (например, сокращение маршрута или дополнительную остановку) и объясняет, что текущие задержки связаны с транспортной ситуацией.

Рекомендации

Практиковать техники самоконтроля (дыхательные упражнения,

медитацию).

Уметь извлекать уроки из конфликтных ситуаций, анализируя, что можно было сделать иначе.

Развивать эмпатию и навыки общения для предотвращения конфликтов.

Заключение

Управление стрессом экскурсовода является важным аспектом обеспечения безопасности труда. Методы предотвращения выгорания, такие как регулярный отдых и правильное планирование, способствуют поддержанию высокого уровня профессиональной активности. Владение техниками управления эмоциями позволяет справляться с конфликтными ситуациями и сохранять благоприятную атмосферу на экскурсии. Экскурсовод, заботящийся о своём психологическом здоровье, не только повышает качество работы, но и служит примером профессионализма для участников.

6.5.2. Психологическая поддержка туристов

Экскурсионная деятельность требует не только профессиональных знаний и организационных навыков, но и способности оказывать психологическую поддержку участникам. На маршруте могут возникать ситуации, связанные с тревогой, страхами или межличностными проблемами. Экскурсовод обязан создавать благоприятную атмосферу в группе и оперативно реагировать на эмоциональное состояние участников.

Умение создавать атмосферу доверия в группе

Создание доверительной атмосферы в группе является одним из ключевых элементов успешного проведения экскурсии. Когда участники чувствуют себя уверенно и комфортно, они лучше воспринимают информацию, меньше подвержены стрессу и охотнее взаимодействуют друг с другом.

Значение доверия заключается в снижении тревожности участников, повышении их интереса к маршруту и укреплении авторитета экскурсовода.

Установление доверительных отношений позволяет избежать конфликтов и повысить общую удовлетворённость экскурсией.

Принципы создания доверия включают несколько основных аспектов

Приветствие и знакомство. Экскурсовод должен начать экскурсию с приветственного обращения к группе. Краткое представление себя и своей профессиональной роли создаёт ощущение безопасности у участников. В небольших группах целесообразно предложить туристам представиться, чтобы они чувствовали себя частью единого коллектива.

Открытость и дружелюбие. Экскурсовод должен быть доступным для вопросов и открытым для взаимодействия. Доброжелательный тон, использование позитивных комментариев и умение слушать помогают участникам чувствовать себя комфортно.

Уважение к индивидуальности. Каждый участник уникален, поэтому важно учитывать их особенности, такие как уровень подготовки, интересы или культурные различия. Необходимо избегать сравнений между участниками или критики.

Создание комфортных условий. Регулярные остановки, предсказуемость маршрута и чёткие инструкции способствуют уверенности участников в том, что их потребности учитываются.

Примером может служить экскурсовод, который замечает, что один из участников выглядит замкнутым. Он деликатно вовлекает его в беседу, задавая простые вопросы о впечатлениях, чтобы участник почувствовал внимание и поддержку.

Рекомендуется применять юмор в умеренных дозах, если это уместно, чтобы расслабить группу. Регулярное наблюдение за настроением группы помогает своевременно корректировать поведение экскурсовода для поддержания позитивной атмосферы.

Оперативное реагирование на страхи или тревогу участников

На маршруте могут возникать различные ситуации, вызывающие страхи

или тревогу у участников. Эти эмоциональные состояния часто связаны с особенностями маршрута, такими как высота, замкнутые пространства или некомфортные условия.

Типичные страхи и тревоги на маршруте включают физические и эмоциональные аспекты. К физическим страхам относятся боязнь высоты, темноты или узких пространств. Также туристы могут опасаться сложных погодных условий, таких как дождь или сильный ветер. Эмоциональные страхи могут быть связаны с большим количеством незнакомых людей в группе, неопределённостью маршрута или беспокойством о личной безопасности.

Принципы реагирования на страхи включают несколько ключевых шагов

Эмпатия и поддержка. Экскурсовод должен спокойно выслушать участника, показать, что его переживания понятны и будут приняты меры для устранения дискомфорта. Важно избегать насмешек или игнорирования проблемы.

Чёткие инструкции. Участникам необходимо объяснить, какие действия помогут справиться с ситуацией. Например, в случае страха высоты важно подробно рассказать, как безопасно пересечь мост, и убедить в надёжности конструкции.

Поиск компромиссов. Если страх или тревога мешают продолжению маршрута, экскурсовод может предложить альтернативные решения. Например, участнику можно предложить остаться в безопасной зоне или присоединиться к группе позже.

Примером является ситуация, когда турист боится пересекать подвесной мост. Экскурсовод успокаивает участника, предлагает идти вместе с ним и объясняет, что конструкция полностью безопасна. Если участник отказывается переходить мост, экскурсовод организует его ожидание в безопасной зоне.

В особых случаях, таких как паническая атака, экскурсовод должен использовать дыхательные техники для успокоения участника. Например,

глубокий вдох через нос и медленный выдох через рот помогают снизить уровень тревоги. Для детей рекомендуется использовать доступный язык и вовлекать их в игру, чтобы отвлечь от страха.

Рекомендуется заранее изучить особенности маршрута, которые могут вызвать тревогу, и предупредить участников об этих моментах. Регулярное общение с группой позволяет выявлять возможные признаки страха или дискомфорта.

Заключение

Психологическая поддержка туристов - это важный элемент экскурсионной деятельности, который обеспечивает комфортное взаимодействие внутри группы и положительные впечатления от маршрута. Умение создавать доверительную атмосферу, внимательно относиться к страхам и тревоге участников, а также предлагать компромиссные решения позволяет экскурсоводу успешно справляться с эмоциональными вызовами и повышать качество своей работы. Туристы, чувствуя заботу и поддержку, охотнее взаимодействуют, наслаждаются маршрутом и оставляют положительные отзывы о проведённой экскурсии.

6.6. Анализ и предотвращение рисков

6.6.1. Анализ инцидентов

Анализ инцидентов в экскурсионной деятельности играет ключевую роль в повышении безопасности и качестве предоставляемых услуг. Экскурсовод обязан фиксировать происшествия, проводить их разбор и разрабатывать меры по предотвращению аналогичных ситуаций в будущем. Такой подход позволяет минимизировать риски и обеспечивает безопасность туристов на маршруте.

Фиксация происшествий во время экскурсии (журнал событий)

1. Зачем фиксировать инциденты

Фиксация инцидентов помогает

Систематизировать данные о происшествиях, включая их причины, обстоятельства и последствия.

Анализировать повторяющиеся ошибки и разрабатывать меры их устранения.

Обеспечивать прозрачность и ответственность в случае необходимости разбирательств с туристами, руководством или страховыми компаниями.

Формировать базу данных для внутреннего обучения и повышения квалификации экскурсоводов.

2. Что фиксировать в журнале событий

Журнал событий - это документ, в который записываются все инциденты, произошедшие во время экскурсии. Каждая запись должна содержать:

Дата и время происшествия: указывается точное время, чтобы определить, в какой момент маршрута произошёл инцидент.

Местоположение: где именно произошёл инцидент (например, конкретный объект показа или участок маршрута).

Описание события: чёткое и краткое описание того, что произошло, включая внешние обстоятельства.

Действия экскурсовода: что было предпринято для решения ситуации (оказание помощи, вызов экстренных служб, изменения маршрута).

Состояние участников: указание, пострадал ли кто-либо из группы, и если да, то в какой степени.

Дополнительные факторы: погодные условия, состояние маршрута, поведение группы.

Пример записи:

«Дата: 10.05.2024

Время: 14:30

Место: подвесной мост через реку.

Инцидент: участник группы, женщина 45 лет, потеряла равновесие и упала. Пострадала левая рука (ушиб).

Действия: экскурсовод оказал первую помощь (наложил фиксирующую повязку), вызвал медицинскую службу. Остальная группа была размещена в безопасной зоне.

Причина: скользкая поверхность моста из-за дождя. Турист не был предупреждён о необходимости надеть нескользящую обувь.»

3. Как вести журнал событий

Журнал может быть как в бумажной форме, так и в цифровом формате.

Экскурсовод должен всегда иметь его при себе на маршруте.

После окончания экскурсии записи должны быть переданы в офис компании или ответственному сотруднику для дальнейшего анализа.

4. Рекомендации по фиксации

Описывать события максимально объективно, избегая эмоциональной оценки.

Указывать только подтверждённые факты, а не предположения.

Включать рекомендации по улучшению маршрута, если это необходимо.

Разбор инцидентов с целью их предотвращения в будущем

1. Почему важен разбор инцидентов

Разбор происшествий позволяет не только выявить ошибки и недочёты, но и предотвратить их повторение в будущем. Это повышает профессионализм экскурсовода, укрепляет репутацию компании и снижает риск для туристов.

2. Ключевые этапы разбора

Сбор информации:

Анализ записей в журнале событий.

Сбор дополнительных данных (например, свидетельств участников, фотографий места происшествия).

Определение причин:

Анализ факторов, которые могли спровоцировать инцидент. Это может быть состояние маршрута, поведение туристов, погодные условия или действия самого экскурсовода.

Оценка последствий:

Как инцидент повлиял на участников, экскурсию и дальнейшую работу экскурсовода.

Например, был ли нанесён вред здоровью, вызвано ли недовольство группы, произошли ли финансовые затраты.

Формирование выводов:

Установление, можно ли было предотвратить ситуацию и как.

Например, проведение дополнительного инструктажа или изменения маршрута.

Разработка рекомендаций:

Конкретные меры, которые должны быть внедрены для предотвращения подобных инцидентов.

Пример разбора:

Во время экскурсии один из участников группы получил травму из-за плохой видимости на вечернем маршруте. Причиной стало недостаточное освещение в этой части маршрута. Вывод: маршрут следует ограничить дневным временем или предусмотреть использование переносных источников света.

3. Обсуждение инцидента с коллегами и руководством

Совместный анализ позволяет получить объективную оценку произошедшего и выработать более эффективные решения.

Организация внутреннего тренинга на основе инцидента может помочь другим экскурсоводам избежать подобных ситуаций.

4. Рекомендации по предотвращению инцидентов в будущем

Усовершенствовать маршруты: исключить опасные зоны, предусмотреть альтернативные варианты.

Проводить регулярные инструктажи для туристов, уделяя внимание потенциальным рискам.

Оценивать погодные условия и корректировать маршруты в зависимости от них.

Улучшать профессиональную подготовку экскурсоводов, включая

обучение навыкам первой помощи и работы в стрессовых ситуациях.

Заключение

Анализ инцидентов и фиксация происшествий являются неотъемлемой частью обеспечения безопасности в экскурсионной деятельности. Регулярное ведение журнала событий, внимательный разбор причин и последствий происшествий, а также внедрение эффективных мер по предотвращению рисков позволяют повысить профессионализм экскурсовода, снизить вероятность опасных ситуаций и укрепить доверие туристов. Такой подход способствует созданию безопасных и комфортных условий на экскурсиях, повышая их качество и уровень удовлетворённости участников.

6.6.2. Подготовка профилактических мер

Подготовка профилактических мер - ключевая составляющая обеспечения безопасности на экскурсиях. Предотвращение инцидентов требует проактивного подхода, включая тщательную проверку маршрутов, обновление материалов по безопасности и постоянное обучение экскурсоводов. Эти меры способствуют снижению рисков и повышению уровня доверия туристов.

Регулярный осмотр маршрутов на предмет опасностей

1. Зачем необходимо проверять маршруты

Регулярный осмотр маршрутов позволяет выявить потенциальные опасности и устранить их до начала экскурсии. Это особенно важно для природных зон и мест с высокой посещаемостью, где условия могут быстро меняться.

Основные задачи осмотра:

Обнаружение физических препятствий или угроз (например, сломанные деревья, повреждённые дорожки).

Оценка погодных условий и их влияния на маршрут.

Проверка доступности объектов показа для всех категорий туристов.

2. Что включает осмотр маршрута

Проверка троп и дорожек:

В природных зонах осматриваются тропы на предмет скользкости, наличия ям или препятствий.

В городских маршрутах оценивается состояние дорожного покрытия, тротуаров и лестниц.

Осмотр оборудования и инфраструктуры:

Проверка безопасности мостов, перил, смотровых площадок.

Оценка состояния указателей и навигации.

Определение зон повышенного риска:

Например, участков с сильным ветром, высокой влажностью или интенсивным движением транспорта.

Анализ видимости и освещения:

Убедиться, что маршруты подходят для времени суток, в которое проводится экскурсия.

3. Периодичность проверок

Для городских маршрутов проверка может проводиться раз в месяц или при изменении погодных условий.

Природные маршруты требуют более частого осмотра, особенно после сильных осадков или бурь.

Перед каждой экскурсией рекомендуется проводить быстрый визуальный осмотр ключевых участков.

4. Пример

Экскурсовод перед началом экскурсии по природному парку проходит маршрут, замечая упавшее дерево, блокирующее тропу. Он меняет план экскурсии, чтобы избежать участка, и сообщает администрации парка о необходимости его расчистки.

Обновление инструктажей и материалов по безопасности

1. Зачем обновлять материалы по безопасности

Инструктажи и информационные материалы по безопасности должны соответствовать текущим условиям маршрута и актуальным стандартам. Это

обеспечивает:

Осведомлённость туристов о потенциальных рисках и правилах поведения.

Снижение вероятности происшествий из-за несоблюдения мер предосторожности.

Повышение уровня профессионализма экскурсоводов.

2. Что должно включаться в инструктажи

Общие правила безопасности:

Информация о допустимом поведении на маршруте (например, запрет на отход от группы, использование специальной обуви).

Специфические риски:

Описание возможных угроз для конкретного маршрута (например, скользкие тропы, высокая влажность, ограниченная видимость).

Алгоритмы действий в чрезвычайных ситуациях:

Порядок действий при травмах, потерях участников или ухудшении погодных условий.

3. Обновление материалов

Включение новой информации:

Например, данные о недавно установленных ограждениях, изменении маршрута или новых зонах риска.

Использование визуальных материалов:

Карты, схемы, иллюстрации зон риска для лучшего восприятия.

Мультиязычные версии:

Инструктажи должны быть доступны на языке группы, включая иностранные туристические группы.

4. Обучение экскурсоводов по обновлённым материалам

Организация внутренних тренингов по изучению новых правил и подходов.

Проверка знаний экскурсоводов перед началом работы на новом маршруте.

5. Пример

После анализа инцидента на маршруте экскурсовод обновляет инструктаж для группы, добавляя рекомендации по использованию трекинговой обуви и предупреждения о скользких тропах.

Рекомендации для подготовки профилактических мер

Разрабатывать стандарты проверки маршрутов и актуализировать их с учётом сезонных изменений.

Создавать инструктажи, которые понятны туристам, и сопровождать их визуальными материалами.

Регулярно обучать экскурсоводов основам безопасности и особенностям новых маршрутов.

Заключение

Подготовка профилактических мер - это основа успешного предотвращения инцидентов на экскурсии. Регулярный осмотр маршрутов помогает выявлять и устранять потенциальные опасности, а актуализация инструктажей и материалов по безопасности способствует осведомлённости туристов и профессионализму экскурсоводов. Применение этих мер обеспечивает комфорт и безопасность группы, а также укрепляет доверие участников к работе экскурсовода и организаторов экскурсий.

Список использованных источников:

1. Н. И. Воробьева, И. Д. Горшков Проектирование туристских аттракций: учебно-методическое пособие; Ярослав. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. - Ярославль: ЯрГУ, 2019. - 40 с.

2. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 247 с.

3. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. - Москва: КноРус, 2021. - 223 с.

4. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для

вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 189 с.

5. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 262 с.

6. Экскурсоведение: учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 235 с.

7. Основные принципы обеспечения охраны труда. Портал
Международный центр развития
[http://www.idc26.ru/ohrana_truda/osnovy_ohrany_truda/osnovnye_printsipy_obespecheniya_ohrany_truda]

8. Охрана труда. Сайт Минтруд России
[<https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/ochranatruda>]

9. Информационный портал "ОХРАНА ТРУДА В РОССИИ"
[<https://ochranatruda.ru/>]