Осигуряване на обучение по безопасност и сигурност в туризма в рамките на европейски проект „TSST“

Ст. ас. Димитър Минчев,
преп. Димитър Бинев
Бургаски Свободен Университет

Туризъма и пътуването са най-голямата индустрия в света. Развитието им е свързано с положителното икономическо и социално влияние, то носи допълнителна печалба на държавата и по този начин е много важен подпомагащ фактор за развитие. Добре управляваните туристически обекти може да допринесат за възстановяването на традиции, реконструкция на обекти и паметници. За да се създаде и консолидира идентичността на една държава трябва да се запази нейното културно и историческо наследство, което се превръща във важен инструмент за създаването на положителна международна оценка за нея. На срещата на хилядолетието на ООН през 2000 г., генералният секретар Кофи Анан прикани света да запази човешкото съществуване, включително правото да се живее в свят без опасност и несигурност, подчертавйки необходимостта от развитие не само на човешкия фактор, но също така и на един от най-важните аспекти - безопасността на хората.

Европа, като крайна дестинация за пътуване, има водещи позиции в целия свят, но в наши дни нови форми на опасност и несигурност се появяват, както за човека, така и за туризма като водещ отрасъл на националната икономика. Това поставя съществуването на самите туристически предприятия в опасност и формира комбинация от обстоятелства и фактори, които възпрепятстват развитието. Международният тероризъм, вътрешните и външните конфликти, появата на нови болести и епидемии, непредсказуемите бедствия, промяната на климата - всички те представляват рискове за туристическия бизнес. Рисковете свързани със сигурността в областта на туризма приемат нови, непознати, необичайни и непредвидими форми, а самата индустрия трябва да бъде в състояние адекватно да отговори на този вид предизвикателство. В днешно време търсенето на култура, природа, и активен туризъм се развиват най-бързо. Някои изследвания и доклади за туристически услуги показват, че има бързо нарастващо търсене на безопасни туристически продукти, и че критерия за сигурност е един от най-важните при избора на един или друг продукт. Също така, Световната туристическа организация (СТО) твърди, че един от факторите ограничаващи развитието на бранша е, че въпросите за сигурността в туризма не са достатъчно регулирани. Статистиката на СТО показва, че огромно мнозинство от организациите в туристическата инфраструктура работят на загуба поради тероризъма и природните бедствия. Отчитайки растежа на търсенето на международния туризъм, и за да се запази мястото в бизнес средата, туристическите оператори, не само в Европа, но и в световен мащаб, трябва да помислят за единен качествен туристически продукт, който ще отговаря на стандартите за сигурност.

Какво е „Безопасност и сигурност в туризма“ ?

Безспорен факт, че безопасността и сигурността са значителни и съществени елементи на туристическата индустрия, и че тази конкретна тема е от жизнено важно значение в световен мащаб. По-конкретно - тя се отнася до взаимовръзката между безопасността и туризма, както и фактора за значението на безопасността за развитието и растежа на тази област. Също така може да се заключи, че

безопасността е един от основните аспекти създаващ конкурентно предимство в областта на международния туристически пазар.

Тъй като пътуването става неразделна част от живота ни в наши дни, промените в обществото, както и в областта на икономическия сектор или начина на живот имат последователно и продължително влияние върху туризма. Много е важно да приемем тези промени и да ги адаптираме към състоянието на туристическия бизнес в момента.

Могат да бъдат идентифицирани няколко основни тенденции, които влияят върху туристическия сектор, като: транспорт, опит в пътуването, демография, възобновяеми източници, здраве, информационни технологии, начин на живот и накрая, но не на последно място - безопасността и сигурността.

Безопасността и сигурността са от фундаментално значение за осигуряване на качество в туристическия сектор [1]. Успехът или неуспеха на целта на туризма зависи от способността за осигуряване на безопасна и сигурна среда за онези, които посещават дадено място. Местните и международните конфликти и войни, терористичните атаки, замърсената околна среда, болестите, епидемиите и други критични аспекти стават част от всекидневния живот, за съжаление. Тези обстоятелства оказват сериозно влияние върху повишената необходимост от сигурност и безопасност.

Проект „Training Safety and Security in Tourism".

Проектът „Training Safety and Security in Tourism" - LLP-TOI-BG1-08-LEO-05-00437 е разработен в рамките на програма "Леонардо да Винчи", СЕКТОР – Безопасност в туризма - Иновации в обучението по туризъм и бизнес практики. Изпълнява се в сътрудничество с партньорски организации от България, Чехия, Латвия и Румъния. В партньорството са включени следните професионални и висши образователни институции и сдружения, туристически бизнес компании:

- Бургаски свободен университет, България - http://www.bfu.bg/
- SUNSTORY Ltd., България - http://www.tsstproject.eu/images/sunstory.pdf
- TEMPO TRAINING & CONSULTING, Чехия - http://www.tempo.cz/
- LATVIA CULTURE COLLEGE, Латвия - http://www.kulturaskoledza.lv/
- UNIVERSITY OF CRAIOVA, Румъния - http://www.central.ucv.ro/

Проектът очертава проблеми, свързани с най-важните фактори за безопасност на туризма. В рамките му са изготвени материали помагащи хората работещи в сферата на туристическите услуги да създават информационни брошури за техните клиенти, с цел да се гарантират сигурността на информацията, както и да се направят необходимите предупреждения за възможни проблеми свързани с дестинацията на тяхното пътуване. Съдържанието на материалите разглежда бизнес практиките в туризма и класифицира факторите за безопасността му.

Ръководство по безопасност.

Необходимостта от ръководство за обучение по безопасност и сигурност в туризма става все по-голяма, тъй като повече от половината от хората съобщават, че се организират семинари за обучение на персонала по проблемите на безопасността в туризма средно по-малко от веднъж годишно, или такива изобщо не се организират, а от друга страна в учебните програми на професионалните училища и университетите този проблем бива разглеждан само повърхностно и накратко [1].

Проблемите на сигурността в областта на туризма се отнасят главно до личната безопасност на туристите и тяхното имущество, но в тях също се включва и способността на чужденеца да се ориентира в непозната среда, да разбира местните системи от знаци, указания и социални конвенции, както и безопасността при пазаруване и ползване на услуги за клиенти. Ето защо е важно да има материали с образователна цел по безопасност и сигурност в областта на туризма за персонала в туристическата индустрия.

Но клиентите все повече и повече се интересуват от въпросите за сигурността, а не само от основната информация за пътуването. Повечето клиенти казват, че са избрали един или друг туристически оператор тъй като туристическия им агент има добра репутация и

доверчив опит. Ситуацията изисква не само развитие на факторите за сигурност в туризма, но също и разработени методи за маркетингови и професионални въпроси от обслужващия персонал, които дават на клиентите доверие в безопасността на туристическия маршрут или в каквато и да е друга услуга.

Целта на това ръководство е да представи условията за сигурност на туризма, неговото място и важност в търговията с туристически продукти използвайки, както традиционните методи за мениджмънт и маркетинг, така и иновационни и съвременни решения, които да съответстват на ситуацията. Материалите са предназначени за туристическия сектор и по специално за: туристически агенти, собственици на хотели и селски къщи за гости, за онези които предлагат различни видове дейности за прекарване на свободното време, професионални асоциации в туристическата индустрия и т. н. Целта на материалите е да се дадат някои съвети, които биха могли да помогнат за подобряване на търговията на предлаганите услуги, конкурентоспособността и контрола върху качеството. Освен за професионалната среда, съдържанието на съветите е полезно като методическо средство за изучаване на управлението на туризма в професионалното и висшето образование.

Ръководството за обучение се състои от текстови материали разделени по теми, като всяка от тях е извлечена под формата на „Топ 10 съвета“ - основният работен инструмент за създаване на подходяща сигурност на информацията.

Електронна платформа по безопасност

Платформата за електронно обучение [2] е продукт на проекта по безопаснот и сигурност в туризма. Нейната цел е да предоставя електронни материали в тази сфера за партньорите по проекта, както и среда за обмен на информация между партниращите организации [3]. Работните езици са: английски, български, румънски, чешки и латвийски език. Базирана е на безплатни продукти с отворен код, предимно разпространявани под лиценз GPL (General Public License). Разработена е на базата на скриптовият език PHP и база данни MySQL.

Сайтът на платформата е свободно достъпен за безплатна регистрация и използване в интернет на адрес [4]:

http://www.tsstproject.eu/

Платформата [2,3] е изградена на модулен принцип и включва следните модули:

· Рецепция - Този модул позволява създаване на потребители и експерти, ауторизация и задаване на права за досъп, система за докладване на проблеми и заявка за групи по интереси.

· Обучение - Среда за електронно обучение, базирана на безплатната плафрома Moodle, достъпна за изтегляне от http://www.moodle.org/.

· Е-поща - Система за електронна поща. Базирана е на продукта RoundCube – web базирана електронна поща. За повече информация: http://www.roundcube.net/.

· Форум - Форум с поддръжка на асинхронни съобщения между потребителите. Използван е форума Simple Machine Forum, достъпен на адрес: http://www.simplemachines.org/.

· Групи по интереси - Система за споделяне на идеи и активност. Администрацията на групите по интереси се осъществява през модула „Рецепция“.

· Експерти - Експерти в областта на туризма със съответната информация за контакти. Администрацията на експерти се осъществява през модула „Рецепция“.

· Важни връзки - Списък с връзки в областта на туризма и свързани ресурси. Тук

всички регистрирани потребители и експерти имат възможността да предложат полезни връзки.

· Библиотека - Виртуална библиотека/хранилище на материали. Използва се файлов сървър, на който потребителите могат да качват файлове в областта на туризма и да ги споделят с останалите потребители на платформата

Заключение

Безопасността и сигурността са критичен фактор за конкурентоспособността на индустрията на туризма и пътуването на всяка една страна.

Интерес представлява как страните партньори по проекта бяха оценени в Доклада за конкурентоспособност на пътуването и туризма за 2009 г. по отношение на аспектите на безопасността и сигурността. От всичките 133 страни, включени в доклада, Латвия получи най-висока оценка спрямо останалите четири страни участнички в проекта, като зае 35 място по критериите за безопасност и сигурност. Втората най-висока оценка бе за Чехия – на 44 място, Румъния е на 62, а България - 87. Това ни дава да разберем, че е възможно и желателно да се подобри безопасността и сигурността на туристите във всички страни-участнички в проекта.

Важността на безопасността и сигурността в областта на туризма е неоспорима. По-безопасните и сигурни продукти на туристическата индустрия може да се превърнат в инструмент за улесняване на продажбите на международните пазари в повечето страни. Ето защо е необходимо да се въведат нови приоритети, особено за туристическите агенти и компании.

Реализираните в рамките на проекта „Ръководство по безопасност“ и „Електронна плаформа по безопасност“:

· осигуряват повишаване на информираността на туристите за проблемите на сигурността;

· осигуряват осъвременяване на знанията според постоянно променящия се профил на професията и търсенето на работодателите;

· посрещат нуждите от нови методи в мениджмънта на туристическите услуги и техния маркетинг;

· акцентират върху необходимостта от подобряване на учебните програми в професионалните гимназии, колежите и университетите по туризъм;

· предлагат един унифициран, качествен, европейски, туристически продукт отговарящ на стандартите по безопасност и на все по нарастващото международно търсене.

Литература

[1]. Монова-Желева М., Л. Анастасова, Я. Желев, Обучение по сигурност и безопасност в туризма - тенденции и проблеми, В сборник на международна научна конференция "Тенденции в развитието на съвременния туризъм", 15-17 октомври, Смолян, България, 2009.

[2]. Монова-Желева М., Я. Желев, Д. Минчев, KEYSHOP - Платформа за електронно обучение, колаборативна работа, споделяне на знания и материали в електронен формат, В: сборник на международна научна конференция "Management and Sustainable Development", Юндола, България, 20-22 Март, 2009.

[3]. Монова-Желева М., Я. Желев, Подходи и средства за стандартизация на електронното обучение. Годишник 2007 на Бургаски свободен университет, стр. 374-383.

[4]. http://www.tsstproject.eu/