

Радыгина Евгения Геннадьевна,
кандидат педагогических наук, доцент кафедры туризма и гостеприимства ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», г. Екатеринбург
radygina@bk.ru



Обеспечение медицинской безопасности в средствах размещения

Аннотация. Предоставление услуг в индустрии туризма и гостеприимства тесно связано с обеспечением комфортных условий пребывания гостя, которые включают в себя информационные, бытовые, эстетические, экологические, финансовые и правовые аспекты. Обеспечение полного комплекса комфортных условий неразрывно связано с обеспечением безопасности пребывания гостя в средстве размещения, где большое значение имеет обеспечение медицинской безопасности. Под медицинской безопасностью понимается состояние защищенности жизни и здоровья гостя от различного рода медицинских угроз. Обеспечение медицинской безопасности в современных условиях связано не только с поддержанием здоровья гостя во время пребывания в средстве размещения, но и с устранением различного рода угроз медицинского характера, а также обеспечением условий, направленных на поддержание здоровья гостя и обслуживающего персонала.

Ключевые слова: индустрия туризма и гостеприимства, средство размещения, безопасность, комфорт, комфорт безопасности, медицинская безопасность, угрозы медицинского характера.

Раздел: (02) комплексное изучение человека; психология; социальные проблемы медицины и экологии человека.

Индустрия туризма и гостеприимства в настоящее время стремительно развивается. Даже экономические санкции Евросоюза не способны повлиять на стремление россиян путешествовать. Казалось бы, негативное решение европейских стран способно сыграть положительную роль в развитии внутреннего туризма в Российской Федерации, дать дополнительный толчок для повышения качества услуг средств размещения, скажется на развитии туристской инфраструктуры в различных регионах страны.

Индустрия туризма и гостеприимства представляет собой сложную, комплексную сферу экономики страны и профессиональной деятельности людей, усилия которых направлены на удовлетворение разнообразных потребностей потребителей (гостей), как туристов, так и местных жителей. Индустрия туризма и гостеприимства тесно связана с другими сферами экономической деятельности: гостиничной деятельностью, ресторанным бизнесом, общественным питанием, сферой отдыха и развлечений, организацией конференций, семинаров и выставок, спортивной, музейно-выставочной и экскурсионной деятельностью, а также сферой профессионального образования в области гостеприимства [1].

К средствам размещения относятся помещения, предназначенные для предоставления туристам услуги размещения [2]. Средства размещения предназначены непосредственно для обслуживания туристов, поэтому требования к комфортности и безопасности пребывания в них гостей являются основными для развития индустрии туризма и гостеприимства.

Важнейший элемент индустрии туризма и гостеприимства – обеспечение комфорта пребывания гостя в средстве размещения. Под комфортом понимается обес-

печение таких условий пребывания гостя в средстве размещения, при которых обеспечивается удобство, спокойствие и уют [3]. В структуру комфорта входят следующие виды: информационный, экономический, эстетический, бытовой, психологический комфорт и комфорт безопасности.

Понятие комфорта безопасности выделяется Н. И. Гараниным и отражает не только технические и организационные меры по обеспечению безопасности гостей, но и психологическую оценку гостем своей безопасности в средстве размещения [4]. Среди направлений деятельности по обеспечению комфорта безопасности можно выделить следующие направления: безопасность жизни и здоровья гостя, сохранность материальных ценностей, финансовых средств, экологическая безопасность, информационная безопасность. Таким образом, важнейшей составляющей комфортности пребывания гостя в средстве размещения является обеспечение безопасности.

Безопасность – сложное и многогранное понятие. В Законе Российской Федерации «О безопасности» под безопасностью понимается «состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз» [5]. Уровень безопасности средства размещения напрямую влияет на комфортность пребывания гостя.

Безопасность жизни и здоровья гостя является основополагающим моментом в работе средств размещения. Без ее обеспечения невозможно функционирование ни одного средства размещения. Проблема обеспечения безопасности жизни и здоровья гостя становится более актуальной в свете современных событий эпидемиологического характера в мире. Безопасность жизни и здоровья туристов настолько важна, что обсуждается на международном уровне на совещаниях, проводимых под эгидой Всемирной туристской организации (ВТО) и Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).

Понятие медицинской безопасности, несмотря на свою важность, до сих пор четко не определено. По мнению Ю. В. Ишкова и С. Г. Карамышева, медицинская безопасность – это составная часть национальной безопасности, представляющая собой медицинскую защиту и сохранение здоровья населения, включая защиту жизни, здоровья, личной неприкосновенности, защиту от инфекционных заболеваний, оказание качественной медицинской помощи, профилактику заболеваний, сохранение физического и психического здоровья [6].

Под медицинской безопасностью автором статьи понимается состояние защищенности жизни и здоровья гостя (туриста) от различного рода угроз медицинского характера, возникающих при предоставлении услуги размещения.

Медицинские аспекты безопасности связаны в первую очередь с обеспечением и поддержанием здоровья гостя. Однако существуют средства размещения оздоровительного назначения, которые должны способствовать укреплению здоровья, а в ряде случаев – даже медицинской реабилитации проживающих (например, людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов) [7]. Все это говорит о необходимости рассмотрения медицинской безопасности как одного из основных направлений обеспечения безопасности в целом.

Безопасность определяется как состояние защищенности от различного рода угроз. Под угрозой понимается «реально возможное опасное, негативное событие, способное причинить ущерб» [8–10].

К угрозам медицинского характера, возникающим в средствах размещения, можно отнести:

- внешние, по отношению к средствам размещения, угрозы (экологическое состояние окружающей среды, эпидемиологическая опасность, сами гости предприятия, которые могут служить источником опасности и др.);

– угрозы внутреннего плана (санитарно-гигиеническое состояние территории и помещений, водоснабжение и канализация, пищевые продукты, отходы производства, здоровье и гигиена персонала и др.) [11].

Средство размещения способно повлиять на нейтрализацию угроз медицинского характера. Для решения задачи необходимо строго выполнять требования СНИПов и СанПиНов, обеспечить ежедневный контроль за санитарно-гигиеническим состоянием средств размещения. Основные нормы для средств размещения определены в следующих нормативных документах:

- СанПиН 2.1.2.2645-10 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях;
- СанПиН 2.1.2.2564-09 Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания;
- СанПиН 2.3.2.1078-01 Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов;
- СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий;
- СанПиН 2.1.4 Санитарно-эпидемиологический надзор за системами централизованного горячего водоснабжения;
- СанПиН 2.1.2. 2631-10 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги;
- СанПиН 2.1.2.568-96 Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды плавательных бассейнов;
- СанПиН 2.1.5.2582-10 Санитарно-эпидемиологические требования к охране прибрежных вод морей от загрязнения в местах водопользования населения;
- СанПиН 2.4.4.2605-10 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы детских туристических лагерей палаточного типа в период летних каникул.

Медицинская безопасность может обеспечиваться в трех направлениях:

- при обслуживании гостей,
- в деятельности средства размещения,
- в работе персонала.

При обеспечении обслуживания туристов стоит учитывать медицинские показания и противопоказания для предоставления различных услуг. Например, при организации походов верхом на лошадях, горных и многодневных походов требуется наличие соответствующей подготовленности. Лицам пожилого возраста не рекомендуются средства размещения, расположенные высоко в горах, так как они наиболее чувствительны к смене климатических условий, особенно к непривычным горным условиям. Люди, имеющие сердечные заболевания или нарушения вегетативной нервной системы, чувствительны к смене климатических условий, поэтому следует быть готовым к длительной адаптации к климатическим условиям.

Стоит внимательно относиться к выполнению санитарно-гигиенических норм при обслуживании гостей: проживающие должны свободно обеспечиваться питьевой водой (кипятком), на территории средства размещения должно быть расположено необходимое количество контейнеров для мусора, стоит обеспечить работу медицинского работника, наличие аптечных пунктов, вызов скорой помощи. Особые требования предъявляются к организации питания в средствах размещения. Так как качество про-

дуктов питания напрямую влияет на здоровье (и даже жизнь) гостей, проверка качества готовых блюд должна осуществляться постоянно. Посуда и столовые приборы обязательно должны быть чистыми, без дефектов и сколов, запрещено совместное расположение грязной и чистой посуды. Для предотвращения инфицирования уже готовых продуктов питания при обслуживании гостей блюда разносятся порционно. Если же на предприятии предусмотрено питание по типу «шведский стол», то необходимо обеспечивать гигиеничность блюд: к каждому блюду предлагаются свои столовые приборы, обеспечивается своевременная замена грязных приборов, учитываются сроки хранения готовых блюд при комнатной температуре, при необходимости готовые блюда подогреваются или охлаждаются до нужной температуры и т. д.

Следует отметить, что соблюдение необходимых санитарно-гигиенических норм в процессе обслуживания гостей влияет не только на обеспечение безопасности в средстве размещения, но и на качество гостиничных услуг в целом, а в итоге – и на удовлетворенность гостей.

Кроме того, необходимо уделять внимание и обеспечению медицинской безопасности в организации работы самого средства размещения в тех аспектах деятельности, которые напрямую не связаны с обслуживанием гостей. Здесь можно выделить следующие направления: поддержание санитарного состояния территории, контроль водоснабжения и канализации, обеспечение вентиляции, отопления и кондиционирования воздуха, организация уборки помещений, поддержание санитарных норм при работе технологического оборудования, организация хранения пищевых и непищевых продуктов, обработка и транспортировка отходов и пр.

Большое значение для обеспечения медицинской безопасности в средствах размещения имеет медицинский контроль персонала.

В соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями все работники средства размещения обязаны регулярно проходить установленные медицинские осмотры и обследования и соблюдать правила личной гигиены. Сотрудники, поступающие на работу, обязаны пройти медицинский осмотр, обследование на бактерионосительство, венерические заболевания, сделать прививки против инфекционных кишечных заболеваний и прослушать курс по гигиенической подготовке. Руководство средства размещения имеет право отстранить от работы сотрудников, не выполняющих санитарные требования [12, 13].

В обязанности сотрудников средства размещения входит:

- соблюдать правила личной гигиены, которые заложены в выполнение корпоративных стандартов внешнего вида сотрудника (чистые, уложенные волосы, ухоженные ногти, неброский макияж, минимум украшений и т. д.);
- носить униформу и личные значки (бейджи);
- при возникновении болезней немедленно обращаться к врачу;
- следить за чистотой рабочего места и общественных помещений;
- уметь пользоваться медицинской аптечкой и иметь навыки оказания первой медицинской помощи в случае возникновения непредвиденных ситуаций;
- быть внимательными к гостям и их физическому состоянию.

Кроме этого на каждом предприятии необходимо обеспечить: наличие достаточного количества уборочного инвентаря, моющих и дезинфицирующих средств; систематическое проведение дезинфекционных мероприятий; прохождение работниками установленных медицинских обследований, профилактических прививок; контроль над заполнением личных медицинских книжек сотрудников средства размещения.

Таким образом, обеспечение медицинской безопасности в средствах размещения является одним из важнейших аспектов деятельности предприятия в целом. Санитарно-гигиенические требования обязательны к исполнению, их выполнение – необходимое условие деятельности средства размещения. Каждый сотрудник средства размещения должен чувствовать личную ответственность за соблюдение санитарно-гигиенических требований и обеспечение медицинской безопасности в процессе обслуживания гостей.

Несмотря на то что требования по обеспечению медицинской безопасности являются универсальными для деятельности предприятий различных производственных сфер, на предприятиях размещения они становятся элементом корпоративной культуры и свидетельствуют о ценностном отношении к каждому гостю, качественном сервисе, уровне и культуре обслуживания. Кроме того, обеспечение медицинской безопасности туристов на государственном уровне может серьезно повлиять на повышение туристского интереса не только к конкретному средству размещения, но и к стране (или региону) в целом, что способствует развитию индустрии туризма и гостеприимства.

Ссылки на источники

1. Радыгина Е. Г. Формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства: дис. ... канд. пед. наук / Уральский государственный педагогический университет, Российская международная академия туризма. – М., 2011. – С. 17.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений / Российская АН, Российский фонд культуры. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: АЗЪ, 1995. – С. 283.
4. Гаранин Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учеб. – М.: Советский спорт, 2005. – С. 7.
5. Закон «О безопасности» от 28 декабря 2010 года № 390-ФЗ. Принят Государственной Думой 7 декабря 2010 года. Одобрен Советом Федерации 15 декабря 2010 года.
6. Ишков Ю. В., Карамышев С. Г. Некоторые проблемы медицинской безопасности в местах лишения свободы // Право и безопасность. – 2006. – № 1–2 (18–19). – URL: http://dpr.ru/pravo/pravo_18_5.htm.
7. Радыгина Е. Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями // Концепт. – 2014. – № 05 (май). – ART 14120. – URL: <http://e-koncept.ru/2014/14120.htm>.
8. Гаранин Н. И. Указ. соч. – С. 14–19.
9. Закон «О безопасности» от 28 декабря 2010 года № 390-ФЗ.
10. Ишков Ю. В., Карамышев С. Г. Указ. соч.
11. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
12. СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест.
13. Радыгина Е. Г. Проблема экологической безопасности на предприятиях гостиничного обслуживания // Материалы Второго молодежного экологического Форума (Россия, Кемерово, 10–12 июня 2014 г.) / под ред. Т. В. Галаниной, М. И. Баумгартена. – Кемерово, КузГТУ, 2014. – С. 267–270.

Evgenia Radygina,

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor at the chair of Tourism and Hospitality, Ural State Pedagogical University, Ekaterinburg

radygina@bk.ru

Ensuring medical safety in accommodations

Abstract. Services in tourism and hospitality are closely connected with providing comfortable conditions of guest's stay, which include information, household, esthetic, ecological, financial and legal aspects. Complex of comfortable conditions is inseparably linked with safety of guest's stay, where ensuring medical safety is important. Medical safety is understood as a condition of security of life and health of a guest from different medical threats. Ensuring medical safety in modern conditions is connected not only with maintenance of health of the guest during stay in means of placement, but also with different elimination of threats of medical character, and also providing the conditions directed on maintenance of guest's health and service personnel.

Key words: industry of tourism and hospitality, accommodation, safety, comfort, medical safety, threats of medical character.

References

1. Radygina, E. G. (2011) *Formirovanie gotovnosti studentov k professional'nym vzaimodejstvijam v sfere gostepriimstva: dis. ... kand. ped. nauk / Ural'skij gosudarstvennyj pedagogicheskij universitet, Rossijskaja mezhdunarodnaja akademija turizma, Moscow, p. 17* (in Russian).
2. GOST R 51185-2008 *Turistskie uslugi. Sredstva razmeshhenija. Obshhie trebovanija* (in Russian).
3. Ozhegov, S. I. & Shvedova, N. Ju. (1995) *Tolkovyj slovar' russkogo jazyka: 80000 slov i frazeologicheskikh vyrazhenij / Rossijskaja AN, Rossijskij fond kul'tury, 2-e izd., ispr. i dop., AZ##, Moscow, p. 283* (in Russian).
4. Garanin, N. I. (2005) *Menedzhment bezopasnosti v turizme i gostepriimstve: ucheb.*, Sovetskij sport, Moscow, p. 7 (in Russian).
5. *Zakon "O bezopasnosti" ot 28 dekabnja 2010 goda № 390-FZ*. Prinjat Gosudarstvennoj Dumoj 7 dekabnja 2010 goda. Odobren Sovetom Federacii 15 dekabnja 2010 goda (in Russian).
6. Ishkov, Ju. V. & Karamyshev, S. G. (2006) "Nekotorye problemy medicinskoj bezopasnosti v mestah lishenija svobody", *Pravo i bezopasnost'*, № 1–2 (18–19). Available at: http://dpr.ru/pravo/pravo_18_5.htm (in Russian).
7. Radygina, E. G. (2014) "Sozdanie bezbar'ernoj sredy v sredstvah razmeshhenija dlja gostej s ogranichenymi vozmozhnostjami", *Koncept*, № 05 (maj). ART 14120. Available at: <http://e-koncept.ru/2014/14120.htm> (in Russian).
8. Garanin, N. I. (2005) Op. cit., pp. 14–19.
9. *Zakon "O bezopasnosti" ot 28 dekabnja 2010 goda № 390-FZ* (in Russian).
10. Ishkov, Ju. V. & Karamyshev, S. G. (2006) Op. cit.
11. GOST R 50644-94 *Turistsko-jekskursionnoe obsluzhivanie. Trebovanija po obespečeniju bezopasnosti turistov i jekskursantov* (in Russian).
12. SanPiN 42-128-4690-88 *Sanitarnye pravila soderzhanija territorij naselennyh mest* (in Russian).
13. Radygina, E. G. (2014) "Problema jekologicheskoj bezopasnosti na predpriyatijah gostinichnogo obsluzhivanija", in Galanina, T. V. & Baumgarten, M. I. (eds.) *Materialy Vtorogo molodezhnogo jekologicheskogo Forumu (Rossija, Kemerovo, 10–12 ijunja 2014 g.)*, Kemerovo, KuzGTU, pp. 267–270 (in Russian).

Рекомендовано к публикации:

Горевым П. М., кандидатом педагогических наук,
главным редактором журнала «Концепт»

Поступила в редакцию <i>Received</i>	12.01.15	Получена положительная рецензия <i>Received a positive review</i>	15.01.15
Принята к публикации <i>Accepted for publication</i>	15.01.15	Опубликована <i>Published</i>	30.04.15



www.e-koncept.ru

© Концепт, научно-методический электронный журнал, 2015

© Радыгина Е. Г., 2015