Министерство Образования Российской Федерации

Южно-Уральский Государственный Университет

РЕФЕРАТ

на тему: «Требования по безопасности жизненной деятельности в гостиницах»

Выполнил:

Каталкина С.С.

Челябинск 2002г.

Содержание

1. Введение;
2. Требования но БЖД в гостиницах:
   1. Безопасность жизни и здоровья проживающих, сохранность их имущества;
   2. Экологические условия;
   3. Пожарная безопасность;
   4. Ориентиры;
   5. Планы действий персонала и постояльцев в чрезвычайных ситуациях;
   6. Системы противопожарной защиты;
   7. Оборудование;
   8. Санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы;
   9. Эксплуатации электрического и газового оборудования;
   10. Уровень звукового давления, уровень звука;
   11. Сертификаты соответствия услуг;
   12. Питьевая вода;
   13. Препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства;
   14. Подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных обстоятельствах;
   15. Медицинское освидетельствование персонала;
3. Заключение;
4. Список литературы.

# Введение

*Безопасность жизнедеятельности* - это научная дисциплина анализирующая источники и причины возникновения опасностей, прогнозирующая и оценивающая их воздействия в пространстве и во времени.

Гостиница является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязательства, не только обеспечить уют проживания и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья, имущества и т.д.

Поэтому, необходим тщательнейший контроль в сфере безопасности жизненной деятельности гостиниц.

Во время отдыха, люди меньше всего думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц предупредить все возможности риска для жизни и здоровья постояльцев.

Безопасность людей - это цель, а безопасность жизнедеятельности - это средства, пути и методы ее достижения.

Цель БЖД - это достижение безопасности человека в среде обитания. Безопасность человека определяется отсутствием аварий, стихийных и других природных бедствий, опасных факторов, вызывающих травмы или резкое ухудшение здоровья, вредных факторов, вызывающих заболевания человека.

Предметом изучения БЖД являются физиологические и психологические возможности человека, предотвращение нежелательного события формирование безопасных условий и их оптимизация и т.д.

Задачи БЖД - идентификация опасностей, т.е. распознавание образа, количественных характеристик и координат опасности; защита от опасностей; ликвидация опасностей.

В процессе жизнедеятельности человек тесно связан с окружающей средой. Человек и окружающая его среда обитания составляют систему “человек-среда обитания”.

*Среда обитания -* это окружающая человека среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, в данный момент или в будущем воздействие на человека.

*Безопасность* – состояние объекта защиты, при котором воздействие на него всех потоков вещества, энергии и информации не превышает максимально допустимых значений.

В данном реферате я всесторонне и глубоко рассматриваю тему безопасности жизненной деятельности в гостинцах и предотвращение риска для жизни и здоровья постояльцев.

# 2. Требования по безопасности жизненной деятельности в гостиницах

# 2.1. Безопасность жизни и здоровья проживающих, сохранность их имущества

Гостиница относится к предприятиям, оказывающим туристические услуги населению и руководствуется ГОСТ Р 50644. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

1. Разработан Техническим комитетом по стандартизации ТК N 199 "Туристско-экскурсионное обслуживание". Внесен Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России.
2. Утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 21.02.94 N 32.
3. Введен впервые.

Настоящий стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов (далее - туристов), методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг. Стандарт предназначен для предприятий и всех организационно - правовых форм и граждан - предпринимателей (далее - туристских предприятий), оказывающих туристские услуги населению.

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.).

Гостиничное предприятие, в соответствии со статьей 925 ГК РФ отвечает за сохранность вещей потребителя, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

Риск для жизни и здоровья человека в туристко - экскурсионном обслуживании возникает в условиях:

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

Вредные факторы (факторы риска) в туризме могут быть классифицированы следующим образом:

1. травмоопасность;
2. воздействие окружающей среды;
3. пожароопасность;
4. биологические воздействия;
5. психофизиологические нагрузки;
6. опасность излучений;
7. химические воздействия;
8. повышенная запыленность и загазованность;
9. прочие факторы;
10. специфические факторы риска.

*Травмоопасность* может возникнуть в результате перемещения механизмов и предметов, тел, сложного рельефа местности, перемещения горных пород (камнепадов, селей, лавин), неблагоприятных эргономических характеристик используемого туристского снаряжения и инвентаря, влекущих травмы (неудобная обувь - потертости кожных покровов у туристов и т.п.), опасных атмосферных явлений (атмосферное электричество, молнии и т.п.). Снижение травмоопасности обеспечивается:

* защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов, опасных участков территории (подъемников, канатных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);
* использование средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков туристского маршрута, головных шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения);
* соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;
* соблюдением требований СНиП 2.08.02 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, плавсредств и пр.);
* соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивая его безопасную работу;
* упреждающим информированием туристов о факторах риска и мерах по предупреждению травм. Туристы должны быть информированы о том, как избежать возможные травмы и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы.

*Воздействие окружающей среды* обусловлено повышенными или пониженными температурами окружающей среды, влажностью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания туристов, резкими перепадами барометрического давления. Показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (спальных, питания, клубных и других), а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно - гигиеническим требованиям. Предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается:

* выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия;
* рациональным проектированием трассы туристского маршрута;
* учетом погодных особенностей района;
* сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;
* оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации;
* обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты;
* своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте (в том числе, климатических условиях, перепадах высот на маршрутах).

*Пожаробезопасность*. Номенклатура требований и показателей по обеспечению безопасности туристов от воздействия данного фактора риска и методы их проверки - в соответствии с ГОСТ 12.1.004. Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями утвержденных нормативных документов (Правил пожарной безопасности).

*Биологические факторы* (патогенные микроорганизмы и продукты их жизнедеятельности, микроорганизмы, а также ядовитые растения, пресмыкающиеся, насекомые и животные, являющиеся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающие ожоги, аллергические и другие токсические реакции). Воздействие данных факторов риска на туристов предупреждается:

* соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;
* применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов;
* использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в т.ч. для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.);
* проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;
* упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом, о том, как избежать нежелательных контактов и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы (контакта).

*Психофизиологические факторы риска*: физические и нервно- психические перегрузки. Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска достигается:

* рациональным построением программы обслуживания туристов, графиков перемещения по маршруту, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей);
* учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы;
* соблюдением эргономических требований к используемому туристскому снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.

*Опасными излучениями являются*: повышенный уровень ультрафиолетового излучения, радиологического излучения. Предупреждение об опасности ультрафиолетовой радиации на туристских маршрутах обеспечивается:

* информированием туристов о воздействии ультрафиолетового излучения на человека;
* использованием средств индивидуальной защиты (защитных масок, кремов, одежды, закрывающей тело, руки, ноги туристов, солнцезащитных очков).

Необходимо учитывать действие данного фактора риска при планировании графика движения по маршруту (по открытым, незатененным участкам маршрута в горных, водных, лыжных и других походах). Туристские маршруты допускается прокладывать и эксплуатировать только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния.

*Химические факторы риска*: токсические, раздражающие, сенсибилизирующие. Для предотвращения действия данных факторов риска в обслуживании туристов необходимо:

* осуществлять регулярный контроль за содержанием вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах;
* осуществлять строительство и размещение объектов для обслуживания туристов в благоприятной, с точки действия химических факторов риска, среде;
* применять препараты для дезинфекции и дезинсекции в строгом соответствии с инструкцией по использованию, исключая возможность контактов туристов с этими средствами.

*Повышенная запыленность и загазованность*. Требования к допустимому уровню вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должны быть не ниже санитарно-гигиенических норм, установленных ГОСТ 12.1.005, санитарными нормами и правилами. Безопасность обеспечивается соблюдением требований к оснащению помещений, транспортных средств вентиляцией с очисткой воздуха.

*Прочие факторы риска*. К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках. Необходимо предусматривать:

* предоставление туристам достаточной информации о реализуемых туристских услугах - в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией (требованиями к содержанию информационного листка к туристской путевке, технологической карты путешествия, технологической карты экскурсии - об основных характеристиках этих услуг, условиях обслуживания);
* проведение для туристов необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида туристского маршрута.

*Специфические факторы риска* в гостиницах обусловлены:

* возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения гостиницы, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов);
* техническим состоянием туристских гостиниц
* сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т.п.);
* уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.);

Гостиница должна иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей деятельности

**2.2 Экологические условия**

Гостиницы должны располагаться в благоприятных экологических условиях.

**2.3 Пожарная безопасность**

Гостиницы должны соответствовать требованиям пожарной безопасности по ППБ 01 и иметь сертификат пожарной безопасности.

Пожарная безопасность гостиницы должна обеспечиваться системами предотвращения пожара и противопожарной защиты, в том числе организационно-техническими мероприятиями.

Системы пожарной безопасности должны характеризоваться уровнем обеспечения пожарной безопасности людей и материальных ценностей, а также экономическими критериями эффективности этих систем для материальных ценностей, с учетом всех стадий (научная разработка, проектирование, строительство, эксплуатация) жизненного цикла объектов и выполнять одну из следующих задач:

* исключать возникновение пожара;
* обеспечивать пожарную безопасность людей;
* обеспечивать пожарную безопасность материальных ценностей;
* обеспечивать пожарную безопасность людей и материальных ценностей одновременно.

Гостиницы должны иметь системы пожарной безопасности, направленные на предотвращение воздействия на людей опасных факторов пожара, в том числе их вторичных проявлений на требуемом уровне.

К вторичным проявлениям опасных факторов пожара, воздействующим на людей и материальные ценности, относятся:

* осколки, части разрушившихся аппаратов, агрегатов, установок, конструкций;
* радиоактивные и токсичные вещества и материалы, вышедшие из разрушенных аппаратов и установок;
* электрический ток, возникший в результате выноса высокого напряжения на токопроводящие части конструкций, аппаратов, агрегатов;
* опасные факторы взрыва по ГОСТ 12.1.010, происшедшего вследствие пожара;
* огнетушащие вещества.

**2.4 Ориентиры**

В здании гостиницы должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях (СНиП 2.08.02). Все запасные выходы и маршруты эвакуации клиентов должны быть четко обозначены, а в каждом номере и во всех общественных местах должна быть наглядная информация о запасных выходах, маршрутах эвакуации и ближайшей системе пожарной сигнализации.

**2.5 Планы действий персонала и постояльцев в чрезвычайных ситуациях**

В средствах размещения должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

**2.6 Системы противопожарной защиты**

Средства размещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и/или средствами защиты от пожара в соответствии с ППБ 01.

**2.7 Оборудование**

Все санитарно - техническое, технологическое и другое оборудование, приборы, мебель и инвентарь должны соответствовать требованиям нормативных документов и эксплуатироваться с соблюдением их требований.

**2.8 Санитарно - гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы**

В средствах размещения должны соблюдаться санитарно - гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части:

* содержания санитарно - технического оборудования и инвентаря, удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов;
* состояния территории, мест общего пользования, помещений здания, пляжей и различных сооружений для туристов;
* обработки (стирки, глажения, хранения и т.д.) белья.

**2.9 Эксплуатации электрического, газового оборудования**

При эксплуатации электрического, газового оборудования должны соблюдаться требования ППБ 01, ГОСТ 12.1.004 и правила эксплуатации, установленные заводом - изготовителем в нормативной документации на конкретное оборудование.

**2.10 Уровень звукового давления и уровень звука**

Допустимый уровень звукового давления и уровень звука в помещениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.036.

**2.11 Сертификаты соответствия услуг**

Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие в средствах размещения услуги питания, химической чистки, парикмахерских и другие по Перечню работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации [4], должны иметь сертификаты соответствия Системы сертификации ГОСТ Р.

**2.12 Питьевая вода**

Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу и соответствовать ГОСТ 2874. При отсутствии гарантии хорошего качества питьевой воды должны быть оборудованы специальные установки по обработке воды.

**2.13 Препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства**

Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, вошедшие в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации [5], должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

**2.14 Подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных обстоятельствах**

Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах. Ответственность за подготовленность персонала несет руководитель средств размещения.

**2.15 Медицинское освидетельствование персонала**

Обслуживающий персонал должен проходить медицинское освидетельствование в соответствии с требованиями санитарно - эпидемиологических служб.

**3. Заключение**

Предотвращение опасностей или защита от них базируются на знании причин. Изложенный мной материал выявляет все основные факторы риска, учитывать которые обязан административный состав всех видов гостиниц. Независимо от их «звездности», масштаба и типа.

Обеспечение соблюдения требований по безопасности жизненной деятельности гостиниц минимизируют риск, связанный со здоровьем постояльцев.

Это и есть задача безопасности жизнедеятельности.

**4. Список литературы**

[1] Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Принят Государственной Думой 4 октября 1996 года  
[2] Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 г. N 490  
[3] Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 года  
[4] Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации 13 августа 1997 г. N 1013  
[5] Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации 13 августа 1997 г. N 1013