ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 72637— 2026 (ИСО 31031:2024)

МЕНЕДЖМЕНТ РИСКА

Менеджмент риска перевозок детей и обучающихся

(ISO 31031:2024, Managing risk for youth and school trips, MOD)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2026

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 010 «Менеджмент риска»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 апреля 2026 г. № 425-ст

4 Настоящий стандарт является модифицированным по отношению к международному стандарту ИСО 31031:2024 «Менеджмент риска перевозок детей и обучающихся» (ISO 31031:2024 «Managing risk for youth and school trips», MOD) путем изменения и дополнения отдельных фраз (слов, ссылок), которые выделены в тексте курсивом.

Внесение указанных технических отклонений направлено на учет установленных в Российской Федерации правовых и нормативных требований; конкретных потребностей национальной экономики Российской Федерации; целесообразности использования ссылочных национальных стандартов.

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012 (пункт 3.5)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2024
© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2026

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Понимание организации и ее среды 5
4.1 Среда деятельности 5
4.2 Заинтересованные стороны 5
4.3 Цели организации и критерии риска 5
4.4 Профиль рисков 6
4.5 Менеджмент рисков поездки и ее организация 6
5 Создание структуры менеджмента рисков поездок 6
5.1 Лидерство и приверженность 6
5.2 Политика 7
5.3 Функции, ответственность и полномочия 8
5.4 Цели 8
5.5 Планирование/разработка программы 8
5.6 Внедрение 9
6 Оценка риска 10
6.1 Общие положения 10
6.2 Идентификация риска 12
6.3 Анализ риска 12
6.4 Оценивание риска 13
7 Обработка риска 13
7.1 Общие положения 13
7.2 Избежание риска 14
7.3 Распределение ответственности за риски 14
7.4 Особые требования к детям и обучающимся (также именуемым несовершеннолетними и молодежью) 15
7.5 Роли и обязанности во время поездки 16
7.6 Надзор и соотношение персонала и участников 18
7.7 Защита 21
7.8 Медицинские аспекты 22
7.9 Медицинские и охранные службы поддержки 24
7.10 Сторонние поставщики 24
7.11 Поездки и транспортирование 24
7.12 Мероприятия во время поездки 25
7.13 Проживание 25
7.14 Планирование на случай непредвиденных обстоятельств, происшествий и чрезвычайных ситуаций 26
8 Обмен информацией и консультации 27
8.1 Программный/стратегический обмен информацией 27
8.2 Оперативный/технический обмен информацией 28
9 Оценка программы и постоянное улучшение 29
9.1 Общие положения 29
9.2 Оценка поездки 30

9.3 Анализ системы менеджмента 30
9.4 Документация. 31
9.5 Фиксация и отчетность 31
Приложение А (справочное) Заинтересованные стороны 33
Приложение В (справочное) Структура оценки риска 34
Приложение С (справочное) Аспекты обеспечения безопасности 37
Библиография 40

Введение

Настоящий стандарт предназначен для помощи тем, кто организует поездки для детей и обучающихся (также именуемых несовершеннолетними и молодежью).

Каждый год миллионы молодых людей по всему миру принимают участие в поездках с самыми разными целями, включая, например, образовательные, подготовку и повышение квалификации, религиозные, культурные и спортивные. Такие возможности предоставляет широкий круг организаций, в том числе школы и другие учебные заведения, коммерческие структуры, молодежные организации, благотворительные, культурные и религиозные группы.

Подобные поездки могут значительно варьироваться — от однодневной экскурсии в местный музей до международной экспедиции с длительным переездом и ночевками вне дома. Профиль рисков также широко дифференцирован: недельный студенческий обмен принципиально отличается от треккинга в отдаленной местности или курса экстремальных видов активности (например, альпинизма или парусного спорта).

Организаторы поездок несут обязанность по обеспечению заботы и безопасности тех, кто участвует в этих поездках. Эта обязанность распространяется на привлеченных к этому взрослых, учителей или инструкторов, а также участвующих в них детей и обучающихся. В связи с этим внимание к вопросам защиты является важным фактором в отношении детей, обучающихся и ограниченно дееспособных взрослых.

Одной из ключевых целей и преимуществ как внутренних, так и международных поездок является предоставляемая детям и обучающимся возможность узнать новую среду и культуру, познакомиться с новыми людьми. Такие поездки призваны способствовать их росту, обучению и развитию, а также повысить их способность к адаптации.

Однако дети и обучающиеся не всегда обладают достаточным опытом, чтобы интуитивно справляться с незнакомыми ситуациями и окружением. Кроме того, дети и обучающиеся могут вести себя непредсказуемо, что может создать непредвиденные ситуации.

Таким образом, важно обеспечить соблюдение баланса между охраной здоровья, безопасностью и благополучием детей, а также оценкой возможностей, способствующих их росту и развитию. Настоящий стандарт поможет организаторам поездок в достижении широкого круга целей поездки таким образом, чтобы это гарантировало результативное управление факторами неопределенности и риска.

Понятие «молодежь» варьируется в зависимости от культурных и правовых особенностей. В контексте настоящего стандарта под «молодежью» понимаются лица — независимо от их принадлежности к образовательной организации — не достигшие 25-летнего возраста. Данное определение соответствует терминологии Организации Объединенных Наций (ООН) в отношении детей/молодежи. Для целей применения настоящего стандарта организации следует определить возрастные границы данной категории с учетом действующих законодательных требований, а также целей и структуры самой организации.

Менеджмент рисков в поездках требует, чтобы в организациях прогнозировали и оценивали потенциал опасных событий, разрабатывали меры обработки рисков и информировали о предполагаемых рисках участников поездок. Консультирование участников поездок и руководящего состава, а также предоставление им надлежащего руководства по медицинским вопросам, мерам реагирования в чрезвычайных ситуациях, мерам безопасности и информационной защиты, включая проблемы логистики в поездках, могут значительно смягчить последствия происшествий.

Использование настоящего стандарта позволит организаторам поездок продемонстрировать, что решения, принимаемые в отношении и во время таких поездок, основаны на их способности устранять риск только за счет внутренних ресурсов или при помощи извне. Не для всех поездок требуется одинаковый уровень оценки и менеджмента риска. Хотя настоящий стандарт предоставляет широкий набор мер обработки рисков, которые может учитывать организатор поездки, элементы настоящего стандарта следует масштабировать и адаптировать к потребностям организации и условиям конкретной поездки и учитывать пропорционально подверженности риску. Это поможет организатору поездки, руководящему составу, обеспечивающему поездку, а также участвующим в ней детям и обучающимся реализовать возможности и преимущества, ради которых задумана поездка.

Менеджмент рисков при поездках за границу, где у организатора поездки отсутствует местная база, требует более комплексных средств управления, чем в местах, где профили рисков хорошо известны и определены меры обработки рисков. Особенно важны своевременность и точность информации, анализа и рекомендаций, включая предупреждения относительно поездок, а также динамическая

оценка риска. Организатору поездки также следует обеспечить соблюдение культурных различий (как участниками поездки, так и в отношении места посещения).

Настоящий стандарт основан на принципах, структуре и процессе по *ГОСТ Р ИСО 31000*. Они излагаются на очень высоком уровне. Дополнительные сведения о том, как организации могут применять их в контексте управления туристическими рисками, приведены в *[1]*.

Настоящий стандарт можно использовать отдельно или интегрировать в другие программы менеджмента рисков. Настоящий стандарт также согласуется с базовой системой менеджмента безопасности труда и охраны здоровья, предусмотренной в *ГОСТ Р ИСО 45001*. Таким образом, элементы настоящего стандарта могут помочь организациям, разрабатывающим такие системы менеджмента, или дать им информацию, не являясь стандартом системы менеджмента.

Одна из целей настоящего стандарта — способствовать формированию культурной среды, в которой риск, связанный с организацией поездок для детей и обучающихся, серьезно воспринимается, адекватно финансируется и результативно управляется, и где признаются преимущества этого для организации и соответствующих заинтересованных сторон. Эти преимущества усиливают друг друга и могут включать:

- содействие в организации продуманных поездок для поощрения и поддержки инклюзивности и доступности;
- повышение вероятности достижения целей, лежащих в основе поездок в сфере культуры, обучения и развития;
- повышение репутации организации и доверия к ней, особенно среди родителей/законных представителей детей и спонсоров;
- повышение уверенности среди участвующего в обслуживании персонала в мерах охраны здоровья и охраны в связи с поездками;
- содействие обеспечению преемственности, потенциала и устойчивости организации;
- содействие достижению целей устойчивого развития ООН (ЦУР) за счет обеспечения инклюзивного и справедливого качественного образования, поощрения возможностей обучения для всех на протяжении всей жизни и укрепления социального аспекта устойчивости.

Некоторые детские и молодежные организации или поставщики туристических услуг уже имеют действующие правила, правила менеджмента рисков и обеспечения безопасности для управления связанными с поездками рисками. Для таких организаций руководство, содержащееся в настоящем стандарте, может использоваться для анализа или сопоставления уже имеющихся у них средств и, при необходимости, создания у себя или разработки дополнительных протоколов для новых видов деятельности или условий.

Руководство в равной степени можно использовать для разработки компонентов политики, процедур и правил там, где они еще отсутствуют, или для поездок, где группа собирается для разового посещения вне любой регулярной или иным образом структурированной организации.

ГОСТ Р 72637—2026
(ИСО 31031:2024)

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МЕНЕДЖМЕНТ РИСКА

Менеджмент риска перевозок детей и обучающихся

Risk management. Managing risk for youth and school trips

Дата введения — 2026—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит руководство по менеджменту рисков для молодежных и школьных поездок как внутри страны, так и за границу, уделяя особое внимание несовершеннолетним лицам.

Примечание — В Российской Федерации к категории «молодежь» относятся лица в возрасте от 14 до 35 лет (см. [2]). Однако в контексте настоящего стандарта под терминами «обучающиеся» и «молодежь» подразумеваются лица в возрасте от 15 до 24 лет.

Настоящий стандарт применяется к любой организации, учреждению или группе, которые организуют мероприятия, поездки или выезды для детей и обучающихся вне их обычного места деятельности. К таким организациям относятся в том числе, но не ограничиваясь:

- образовательные учреждения (школы, колледжи и вузы);
- детские дома (включая формы приемного воспитания);
- центры с проживанием и обучением (летние школы и языковые курсы);
- молодежные объединения на базе сообществ (скауты, патриотические отряды, молодежные клубы);
- религиозные организации;
- детско-юношеские спортивные клубы;
- молодежные творческие объединения (музыка, театр, живопись и литература);
- центры активного отдыха и приключенческой деятельности (однодневные и с проживанием);
- коммерческие и некоммерческие организации, предоставляющие услуги по организации зарубежных поездок (парусные походы, культурные туры, спортивные мероприятия, волонтерские и социальные проекты, приключенческие экспедиции);
- туристические объекты, туроператоры и другие поставщики услуг.

Настоящий стандарт распространяется на поездки любой продолжительности, от однодневных поездок с посещением местных достопримечательностей до поездок длительностью несколько месяцев на другие континенты. Эти поездки могут осуществляться с такими целями, как экскурсии, стажировка, экспедиции и активный отдых или культурные мероприятия, проводимые в образовательных, исследовательских, обучающих или рекреационных целях.

Настоящий стандарт распространяется на любые поездки по линии организации, будь то поездка одного человека на стажировку или десятков человек на спортивный матч.

Настоящий стандарт относится к физическому перемещению между пунктами, а также к событиям и активностям, связанным с целями поездки.

Настоящий стандарт содержит информацию о рекомендуемых методах управления типичными рисками, возникающими в деятельности, связанной с поездками. Он также включает руководство по составлению плана реагирования на чрезвычайные ситуации.

Издание официальное

Настоящий стандарт не распространяется непосредственно на группы ограниченно дееспособных взрослых. Однако некоторые аспекты руководства также могут иметь отношение к организации поездок для ограниченно дееспособных взрослых.

Настоящий стандарт не распространяется на такие ситуации, как поездки несовершеннолетних со своими семьями, а также на способы организации таких поездок.

Настоящий стандарт не применяется для виртуальных путешествий, хотя некоторые его части могут быть актуальны.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 58771 Менеджмент риска. Технологии оценки риска

ГОСТ Р ИСО 31000—2019 Менеджмент риска. Принципы и руководство

ГОСТ Р ИСО 45001 Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования и руководство по применению

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **обязанность по обеспечению заботы и безопасности** (duty of care): Моральная обязанность или юридическое требование организации обеспечить защиту участников и руководящей группы от опасностей и угроз, и прежде всего тех, которые могут повлечь за собой травму или вред.

3.2

опасность (hazard): Источник потенциального вреда.
[*ГОСТ Р ИСО 31073—2024, пункт 3.3.12*]

3.3 **происшествие** (incident): Ситуация или событие, включая аварию, которые могут привести к нанесению вреда, срыву или существенному изменению плана, убыткам, чрезвычайной ситуации или кризисной обстановке.

3.4 **группа по управлению происшествиями** (incident management team): Группа лиц, функционально ответственных за планирование вероятности и ликвидации последствий происшествия.

Примечания

1 Обязанности группы урегулирования происшествий могут включать взаимодействие со сторонними организациями, заинтересованными сторонами и семьями.

2 Группа может состоять из одного человека.

3 Состав группы по управлению происшествиями может меняться в зависимости от развития ситуации и серьезности происшествия или кризисной ситуации.

3.5 **руководящая группа** (leadership team): Группа, включающая руководителя поездки, любых иных руководящих лиц и специалистов по активностям в поездках, утвержденных организатором поездки для проведения поездки.

Примечания

1 Признается, что многие поездки может проводить один руководитель поездки, и в этом случае создается руководящая группа, состоящая из одного человека, при этом руководитель поездки удовлетворяет требованиям как руководителя, так и руководящей группы.

2 Сюда могут входить учителя, родители, сопровождающие лица или иные волонтеры, если у них есть обязанности по организации поездки.

3.6 **несовершеннолетний** (minor): Лицо, не достигшее совершеннолетия.

Примечания

1 Возраст совершеннолетия может варьироваться в зависимости от страны или юрисдикции.

2 При поездке в различные юрисдикции/страны статус отдельных участников может измениться в зависимости от местной специфики.

3.7 **нерабочее время** (off-duty time): Периоды времени в течение поездки, когда члены руководящей группы не занимаются трудовой деятельностью, но остаются под ответственностью и подотчетны организатору поездки.

Примечания

1 Члены руководящей группы в течение этого периода могут по мере необходимости выполнять надзорные функции.

2 См. [1].

3.8

организация (organization): Лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей.

Примечание — Понятие организации включает в себя, но не ограничивается следующими примерами: индивидуальный предприниматель, компания, корпорация, фирма, предприятие, орган власти, товарищество, ассоциация, благотворительное учреждение, а также их часть или их объединение, являющиеся юридическим лицом или нет, государственные или частные.

[ГОСТ Р ИСО 31022—2025, пункт 3.4]

3.9 **участник** (participant): Участвующее в поездке лицо, которое не является членом руководящей группы.

Примечание — Сюда также можно отнести учителей, родителей, сопровождающих лиц или иных добровольцев, если они не являются членами руководящей группы.

3.10 **время личного отпуска** (personal leave time): Периоды времени в течение поездки, когда член руководящей группы берет отпуск или иное разрешенное время отдыха и когда его связанные с поездкой обязанности прекращаются на определенный срок.

3.11

риск (risk): Следствие влияния неопределенности на достижение поставленных целей.

Примечания

1 Под следствием влияния неопределенности необходимо понимать отклонение от ожидаемого результата или события (позитивное и/или негативное).

2 Цели могут быть различными по содержанию (в области экономики, здоровья, экологии и т.п.) и назначению (стратегические, общеорганизационные, относящиеся к разработке проекта, конкретной продукции и процессу).

3 Риск часто характеризуют путем описания возможного события и его последствий или их сочетания.

[Адаптировано из ГОСТ Р ИСО 31000—2018, пункт 3.1]

3.12

измерение риска (risk assessment): Процесс, в целом охватывающий идентификацию риска, анализ риска и оценивание риска.

[ГОСТ Р ИСО 31073—2024, пункт 3.3.8]

3.13

воздействие на риск (risk treatment): Процесс изменения риска.

Примечания

1 Воздействие на риск может включать в себя:

- исключение риска путем принятия решения не начинать или не продолжать деятельность, которая может вызвать риск;
- принятие или увеличение риска для достижения возможности;
- устранение источника риска;
- изменение объективной вероятности;
- изменение последствий;
- передача риска другой стороне или сторонам (путем включения в контракты и формирования финансовых резервов по риску);
- обоснованное решение о сохранении риска.

2 Воздействие на риск, направленное на работу с негативными последствиями, иногда называют «митигацией риска», «устранением риска», «предотвращением риска» и «снижением риска».

3 При воздействии на риск могут возникнуть новые или измениться существующие риски.

[ГОСТ Р ИСО 31073—2024, пункт 3.3.32]

3.14 **защита** (safeguarding): Процесс обеспечения безопасности, здоровья, благополучия и прав детей и обучающихся для их защиты от жестокого обращения, физического и эмоционального вреда и пренебрежения.

Примечание — Защита также применима к ограниченно дееспособным взрослым.

3.15 **заинтересованная сторона** (stakeholder): Лицо или организация, которые могут воздействовать, или испытывать воздействие, или считать, что на них оказывается воздействие каким-либо решением или деятельностью.

3.16 **сторонний поставщик** (third-party provider): Внешняя организация, предоставляющая услуги или продукцию, либо и то и другое, в интересах организатора поездки в соответствии с согласованными техническими параметрами и условиями.

3.17

угроза (threat): Потенциальный источник опасности, вреда или других нежелательных последствий.

[Адаптировано из ГОСТ Р ИСО 31073—2024, пункт 3.3.13]

3.18 **высшее руководство** (top management): Лицо или группа лиц, которые направляют деятельность и управляют организацией на высшем уровне.

3.19 **поездка** (trip): Любой выезд или удаленное мероприятие, либо и то и другое, предпринятые участниками под руководством и ответственностью организатора поездки.

3.20 **специалист по активностям в поездах** (trip activity specialist): Лицо, обладающее специальными знаниями в отношении конкретной деятельности, участвующее в поездке и участвующее, в пределах своей компетенции по указанной деятельности, в принятии решений руководящей группой.

Примечание — Специалист по активностям в поездках может быть нанят организатором поездки или сторонним поставщиком.

3.21 **руководитель поездки** (trip leader): Назначенное лицо, несущее основную ответственность за поездку, под руководством организатора поездки.

3.22 **организатор поездки** (trip organizer): Организация, несущая общую ответственность за все аспекты поездки на добровольной основе или за плату.

3.23 **ограниченно дееспособный взрослый** (vulnerable adult): Лицо, достигшее совершеннолетия, но не обладающее способностью или пониманием для принятия полностью обоснованных решений о своем участии в поездках, посещении мест и в экстремальных видах отдыха.

Примечание — К данной категории могут относиться лица с психическими расстройствами, интеллектуальными нарушениями, тяжелыми заболеваниями, а также временно находящиеся в состоянии, ограничивающем способность к осознанным решениям.

4 Понимание организации и ее среды

4.1 Среда деятельности

Организатору поездки следует четко понимать факторы, которые могут влиять на цели программы управления рисками поездок, включая внешнюю и внутреннюю среды его деятельности.

Внутренняя среда может включать, помимо прочего, представление организатора поездки:

- о видении, миссии, ценностях и культуре;
- управлении, организационной структуре, ролях и ответственности;
- стратегии, целях и политике;
- планах, стандартах, руководящих указаниях, положениях и инструкциях;
- стратегии менеджмента рисков, включая критерии риска;
- диапазоне и типе поездок и их предполагаемом восприятии, возможностях для обучения и развития;
- возможностях, компетенции и персональном профиле руководителей;
- возможностях и персональном профиле участников;
- ресурсах, методах и инструментах, необходимых для управления организационными рисками поездок;
- данных, информационных системах и информационных потоках.

Внешняя среда может включать, помимо прочего:

- политические, социально-экономические, культурные, правовые и нормативные факторы; международные, национальные, региональные или местные;
- политическое насилие (включая терроризм, мятеж, политически мотивированные беспорядки, нестабильность и военные действия);
- социальные волнения (включая межрелигиозное, общинное и этническое насилие);
- насильственные и мелкие преступления;
- качество, доступность и надежность транспорта;
- качество, доступность и надежность телекоммуникаций;
- результативность государственных и частных служб безопасности и экстренной помощи;
- обязанности прочих лиц в отношении участников;
- природные или географические факторы;
- подверженность стихийным бедствиям;
- потенциальные угрозы для здоровья;
- информационную/кибербезопасность;
- качество размещения;
- условия местности/дорожные условия;
- нормы и качество местной инфраструктуры здравоохранения.

4.2 Заинтересованные стороны

При разработке политики и программ организаторы поездок должны консультироваться и взаимодействовать с соответствующими заинтересованными сторонами, чтобы сделать функцию менеджмента рисков в ходе поездки приемлемой для как можно более широкого круга лиц. Организатору поездки следует определить внутренние и внешние заинтересованные стороны, имеющие отношение к менеджменту рисков в поездках. Внутренние заинтересованные стороны представляют интересы внутри самой организации, в то время как внешние заинтересованные стороны являются сопутствующими, например сторонние поставщики услуг и родители или законные представители участников.

В приложении А даны примеры ряда потенциальных внутренних и внешних заинтересованных сторон.

4.3 Цели организации и критерии риска

Организациям следует соразмерять цели и возможности своей программы поездок с мерами, необходимыми для управления потенциальными рисками и их контроля. Меры обработки риска следует определять пропорционально результатам процесса оценки риска. Организациям следует учитывать уровень риска, который они готовы принять для достижения своих целей поездки, и использовать любые возможности, принимая соответствующие меры, для результативного управления риском. Могут быть случаи с неприемлемым уровнем риска, при этом поездку осуществлять не следует.

Рекомендуется, чтобы владельцы рисков в организации определяли и документировали свои критерии риска для поездок в своей политике менеджмента рисков, связанных с поездками (см. 5.2).

4.4 Профиль рисков

Организации следует иметь четкое представление о своем профиле рисков и динамичном ландшафте менеджмента рисков в поездках, в котором она действует или планирует действовать. Для этого организации следует проанализировать цели менеджмента рисков, связанных с поездками, в отношении:

- среды и типа организации;
- характера поездок и доступных мероприятий, а также их предполагаемого восприятия, обучения и возможностей личного развития;
- мест посещения;
- профиля и целей участников и членов руководящей группы.

Профиль рисков может включать в себя различные риски, которые могут быть взаимозависимыми.

Продолжительность, место, число, частота и характер организованных поездок влияют на профиль рисков. Например:

- краткосрочные поездки в местный музей значительно отличаются от поисковых туров или экспедиций за границу;
- коммерческие поставщики услуг активного отдыха и курсов вряд ли обладают теми же знаниями об отдельных участниках, как школа;
- вопросы надзора и защиты для поездок с проживанием за границей для подростков очень отличаются, если целью является культурный языковой обмен, включая пребывание в принимающих семьях, по сравнению с жилым комплексом, где предусмотрены условия для активного отдыха.

Поведенческие характеристики участников могут также влиять на профиль рисков.

Организатору поездки следует знать применимое законодательство, нормативные требования, своды правил и т. д., действующие в Российской Федерации, а также их возможные отличия в странах проведения поездок. Кроме того, следует учитывать обязанности по обеспечению заботы, безопасности и защиты участников, политику устойчивости бизнеса и цели устойчивого развития, поскольку эти факторы могут положительно влиять на выбор мер обработки риска.

Организаторам поездок необходимо активно отслеживать и анализировать выявленные, меняющиеся и возникающие риски. Следует учитывать их влияние на менеджмент рисков организатором поездки, документировать любые изменения и принимать меры.

4.5 Менеджмент рисков поездки и ее организация

Ключевые риски в профиле рисков неизбежно влияют на то, в какой степени организатор поездки по согласованию с руководящей группой может управлять риском внутри организации или вынужден полагаться на поддержку сторонних организаций для помощи или выполнения необходимых функций. Это важный фактор, который необходимо учитывать при разработке и осуществлении политики и плана менеджмента рисков, связанных с поездками.

5 Создание структуры менеджмента рисков поездок

5.1 Лидерство и приверженность

Высшему руководству следует брать на себя и демонстрировать ответственность за связанные с поездкой риски организатора поездки, а также подтверждать свою приверженность и поддержку результативного менеджмента рисков путем:

- гарантий того, что политика и цели менеджмента рисков в поездках определены и совместимы со стратегическим руководством организатора поездки;
- принятия на себя ответственности за результативность процесса менеджмента рисков в поездках, обеспечивая их интеграцию в более широкие оперативные процессы и деятельность;
- обеспеченности ресурсами, необходимыми для программы менеджмента рисков, связанных с поездками (далее — программа);
- разъяснения важности результативного менеджмента рисков в ходе поездок и соблюдения процесса менеджмента рисков в ходе поездок, а также его юридических обязанностей;
- обеспечения намеченных результатов программы;

- указаний и поддержки лиц, способствующих повышению результативности программы;
- поддержки иных соответствующих управленческих назначений для демонстрации их лидерства применительно к их сфере ответственности;
- проведения в запланированное время анализа программы со стороны руководства;
- содействия улучшению деятельности.

Организатору поездки следует предоставить указания и адекватные ресурсы для разработки и осуществления программы менеджмента рисков в ходе поездок.

5.2 Политика

Следует, чтобы политика представляла собой документ высокого уровня, где указывается стратегический подход организатора поездок к менеджменту рисков, связанных с поездками, что является частью более широкой стратегии менеджмента рисков. Также следует, чтобы эта политика полностью соответствовала намерениям и направлению деятельности организатора поездок, официально сформулированной его высшим руководством.

Высшему руководству следует выработать политику по менеджменту рисков, связанных с поездками, которая:

- определяет общую цель и цели, а также принципы, намерение и направление для их достижения;
- соответствует потребностям и ресурсам организатора поездки;
- становится неотъемлемой частью управленческой политики организатора поездки;
- согласуется с политикой организатора по менеджменту рисков, организационной устойчивости, обеспечению поездок и устойчивого развития;
- ссылается на соответствующее законодательство, стандарты, политики и своды правил;
- устанавливает принципы процесса оценки риска, включая отбор участников, надзор и защиту;
- учитывает (или устанавливает) критерии риска организатора поездки, см. *ГОСТ Р ИСО 31000*;
- определяет роли, обязанности и ответственность всех соответствующих заинтересованных сторон, в том числе их компетенцию;
- излагает политику организатора поездки в отношении нерабочего времени и личного отпуска в связи с любой поездкой (включая употребление алкоголя, использование психоактивных веществ и других лекарств, которые могут повлиять на суждение или способности).

Политика должна:

- быть утверждена высшим руководством;
- быть доступна всем соответствующим заинтересованным сторонам;
- быть четко определена и эффективно доведена до сведения организации посредством информирования, обучения и подготовки;
- быть интегрирована в общую структуру менеджмента риска для обеспечения единообразия подхода к управлению рисками в организации;
- регулярно пересматриваться на предмет актуальности и последовательности применения.

Политика должна включать процесс исключений, позволяющий организации сохранять гибкость и оперативно реагировать на внутренние потребности. Данный процесс следует разработать таким образом, чтобы любые запрашиваемые исключения из требований политики:

- рассматривались с учетом политики организации по менеджменту рисков, приоритетов и других соответствующих критериев;
- оценивались и утверждались соответствующими заинтересованными сторонами;
- управлялись с использованием компенсирующих средств управления, если это необходимо;
- подтверждались документами и отчетами.

Например, по каким-либо причинам организатору поездок и руководящей группе иногда нужно заказывать поездки для участников и членов руководящей группы вне рамок данной политики. В этих случаях крайне важно, чтобы они представили запрос на исключение из политики.

Важно, чтобы запрос об исключении из политики, его утверждение или неодобрение и любые связанные с этим средства управления или рекомендации подтверждались и фиксировались в документах.

Если организатором поездки используется компания по управлению поездками для бронирования, то политика, процесс исключений из политики и любые изменения четко и своевременно должны быть доведены до сведения компании по управлению поездками.

5.3 Функции, ответственность и полномочия

Конечная ответственность за риск лежит на высшем руководстве даже в случае делегирования обязанностей другим лицам. Если имеет место делегирование полномочий, ему следует иметь документальное подтверждение.

Как организации, так и физические лица могут нести юридическую ответственность (которая может включать уголовную ответственность); в разных юрисдикциях она может варьироваться.

Функцию управления связанными с поездками рисками следует выполнять лицу или группе лиц, обладающим необходимым опытом и компетенцией.

Политика управления рисками поездок должна устанавливать обязанности различных внутренних и внешних заинтересованных сторон, участвующих как в рутинных операциях, так и в нестандартных ситуациях, например при возникновении происшествий.

Приложение А содержит перечень внутренних заинтересованных сторон, которые могут играть определенную роль. Следует также определить обязанности участников и членов руководящей группы по сотрудничеству и действиям согласно политике и процедурам организатора поездки по менеджменту рисков.

Менеджмент связанных с поездкой рисков является сферой коллективной ответственности. Отдельные лица несут различные обязанности по разным аспектам, тем не менее все участники несут ответственность за свое участие и применение системы менеджмента рисков, связанных с поездками, а не просто за соблюдение соответствующих требований. Различие может быть довольно тонким, но «ответственность» требует активного участия, а не только соблюдения, и это распространяется на ответственность за других людей, а не только за соответствующее лицо. Очевидно, что уровень ответственности варьируется в зависимости от возраста, способностей, понимания и т.д.

Важно, чтобы родители/законные представители получали возможность активно участвовать в менеджменте рисков в ходе поездок, по крайней мере на этапе планирования и подготовки. В практическом смысле это относится к таким вопросам, как медицинские заявления, сообщаемая перед выездом информация и т.п. Что касается информированного родительского согласия, то оно способствует вовлечению в процесс родителя с их обязанностями и обязанностями их ребенка, а также для демонстрации понимания этих вопросов. Менеджмент рисков при поездках тесно связан с обменом информацией с участниками и родителями для принятия информированного согласия и информированного согласия родителей.

Обязанности, изложенные в политике, более подробно могут быть определены в программе.

Этот раздел охватывает обязанности на этапе планирования, во время и после поездки. Эти обязанности могут объединяться и варьироваться в зависимости от типа поездки и особенностей организатора поездки.

5.4 Цели

Главной целью политики должно быть обеспечение возможности для участников в полной мере воспринимать поездку в максимально безопасной и защищенной среде, насколько это разумно достижимо, а также наличие процедур для реагирования на чрезвычайные ситуации. Политика должна определять программу действий и устанавливать границы, в рамках которых достигается данная цель.

5.5 Планирование/разработка программы

При разработке программы организатору поездки следует сделать следующее:

a) обеспечить наглядную и полную поддержку со стороны высшего руководства с использованием надлежащих ресурсов;

b) обеспечить процесс разработки, включающий взаимодействие и участие внутренних и, в соответствующих случаях, внешних заинтересованных сторон, как указано в приложении А;

c) обеспечить, чтобы функция менеджмента рисков в поездках развивала долгосрочное профессиональное понимание сотрудников в соответствующих областях, способствовать дальнейшему постоянному диалогу;

d) изложить ключевые процессы и их взаимодействие;

e) определить, является ли функция менеджмента рисков в поездках самостоятельной или частью существующей структуры;

f) определить роли и сферу ответственности для всех выполняемых функций и должностей, связанных с осуществлением программы;

g) обеспечить как можно более оперативное определение и выделение бюджетных средств на риски, связанные с охраной здоровья, безопасностью и обеспечением защиты в ходе поездок, мероприятий/заданий. Например, следует, чтобы был активный диалог для выявления основных рисков и составления бюджета на покрытие расходов для обработки риска;

h) определить меры, необходимые для выяснения уровня риска в ходе поездки. Следует, чтобы эти меры включали, помимо прочего:

1) определение общего профиля риска организатора поездки по направлениям и целям поездок;

2) перечисление категорий риска, которые могут влиять на организатора поездки, включая участников и членов руководящей группы, например:

- риск увечья и болезни (в том числе в связи с работой), нападения, задержания, похищения, кражи, грабежа, гибели, происшествий, связанных с психическим здоровьем, или травмы;
- юридический риск (уголовное преследование или гражданско-правовые последствия, либо и то и другое);
- риск устойчивости организации (неспособность устранить происшествие или возобновить нормальную деятельность, либо системные и инфраструктурные проблемы);
- риск для репутации (неудачное реагирование на происшествие или неспособность к менеджменту рисков, связанных с поездкой, что ведет к значительному репутационному ущербу);
- финансовый риск (неудавшиеся действия/назначения, прерывание поездки, налогообложение, ситуация с визами/разрешением на работу, гражданские иски, расходы по страхованию, расходы на эвакуацию, медицинская репатриация);
- риск для данных, интеллектуальной собственности и информационных активов (нарушение данных, конфиденциальности, сети или системы, либо потеря активов);
- риск для продуктивности/результативности поездок (срыв поездки, задержки, срыв события);

3) согласование критериев для принятия решений в случае расхождений во мнениях об уровне риска и приемлемости предлагаемого маршрута поездки (и диапазона мероприятий) и мер обработки риска.

5.6 Внедрение

Организатору поездки следует разработать план внедрения. Данный план должен быть утвержден высшим руководством и интегрировать функцию менеджмента риска поездок в операционную деятельность организатора. Как правило, план включает следующие элементы:

a) места и сроки посещения:

1) анализ и классификация мест посещения на основе актуальной оценки риска. Места посещения иногда необходимо рассматривать на уровне города/провинции/региона, поскольку условия могут существенно отличаться от места к месту даже в одной стране. Как правило, информация включает подробные сведения о гражданских беспорядках, проблемах с преступностью, риске терроризма, экстремальных погодных условиях и т.д. Правительственные и коммерческие источники могут помочь в этом процессе;

2) определение дат и сроков проведения мероприятий, которые могут влиять на здоровье, безопасность и охрану участников и членов руководящей группы и оказать влияние на цели организатора поездки;

b) вопросы, связанные с людьми:

1) конкретный профиль рисков участников и членов руководящей группы. Несовершеннолетние, путешествующие без своих законных представителей, являются категорией, требующей особого внимания;

2) разъяснение, каким образом риски, возникающие в нерабочее время или период отпусков по личным причинам, должны управляться/предусматриваться, по возможности, в процессах менеджмента рисков, связанных с поездкой, организатором поездки;

3) оценка и обеспечение соответствующей подготовки участников и членов руководящей группы, в зависимости от ситуации;

c) процессы:

1) введение работоспособных и эффективных правил, включая приемлемую систему подготовки и регистрации всех соответствующих документов для учета и подтверждения проделанной работы и принятых решений (до, во время и после поездки);

2) информирование по вопросам безопасности, профессиональной подготовки или других ресурсов для всех лиц, участвующих в осуществлении программы, а также участников;

3) процедуры предварительного согласования, бронирования поездок и размещения во время поездок;

4) линии, методы и процедуры для обычной и аварийной связи с внутренними и внешними заинтересованными сторонами;

5) ответственность за исполнение бюджета и механизмы управления;

6) обеспечение сбора и анализа соответствующей информации (сведений). Это может быть сделано с использованием внутренних ресурсов, сторонних поставщиков, либо указаний государственных органов или специализированных консультативных служб в этой сфере;

7) определение и распределение обязанностей между внутренними сотрудниками и консультантами/сторонними поставщиками;

8) рассмотрение последствий для поездок при глобальном нарушении;

d) управление происшествиями:

1) наличие у организатора поездки группы по управлению происшествиями и кризисными ситуациями или организационных возможностей, включающих в себя компетентных сотрудников с коммуникативными навыками, техническими средствами, инструкциями и полномочиями действовать в случае необходимости;

2) заблаговременное обеспечение надлежащей помощи, в случае необходимости, для решения возникающих проблем, касающихся охраны здоровья, безопасности и обеспечения защиты. Это включает в себя помощь по организации мер безопасности во время поездки, информирование о соответствующих событиях, неотложную медицинскую помощь и защиту в чрезвычайных ситуациях, эвакуацию, а также помощь и сопровождение после поездки;

3) обеспечение готовности к чрезвычайным ситуациям и средств связи. Следует, чтобы связь включала как оперативные потребности, учет персонала после происшествий, так и организацию работы с властями и связи с общественностью;

4) важно предусмотреть своевременную передачу информации назначенному контактному лицу по чрезвычайным ситуациям или ближайшим родственникам, в случае необходимости.

6 Оценка риска

6.1 Общие положения

Оценка риска — это общий процесс, включающий идентификацию риска, анализ риска и оценивание риска. Он основан на понимании среды организации (см. раздел 4) и конкретных рассматриваемых схем поездок (включая профиль участников). Все поездки следует рассматривать в процессе оценки риска, чтобы определить надлежащие меры по обработке рисков.

ГОСТ Р 58771 предоставляет полезное руководство и инструменты по процессам оценки риска.

Элементы, способы и методики оценки риска различаются. Общий контекст, установленные принципы, изложенные в соответствующей политике организатора поездки, и особые характеристики запланированных поездок — все это влияет на то, насколько сложной следует быть оценке риска. Каждая поездка уникальна, и при оценке риска следует рассматривать сочетание целей, места назначения, окружающей среды, видов деятельности, состава, особых потребностей и запросов каждой группы.

Область охвата оценки следует определять с указанием дат, мест и видов транспорта и предпринимаемых действий в ходе поездки, к которой применяется оценка, и любых сделанных предположений. Это помогает не допускать поездок вне рамок соответствующей оценки риска.

Организаторы поездок с небольшим количеством поездок для каждого выезда могут опираться на индивидуальный подход. Организаторы поездок с большим количеством поездок могут использовать соответствующие технологии для автоматизации оценки рисков для поездок с низким риском и инициировать индивидуальную детальную оценку риска для поездок с высоким риском. Такой процесс можно также использовать для подготовки рекомендаций перед поездкой, которые затем направляются участнику.

Оценка риска преимущественно используется:

- для выявления риска и пересмотра ранее идентифицированных рисков;
- определения вероятности наступления события и диапазона положительных или отрицательных последствий в случае его наступления;

- понимания значимости риска для участника и организатора поездки;
- приоритизации рисков, требующих принятия мер;
- информирования участников о целесообразности продолжать запланированную поездку;
- предоставления организатору поездки необходимой информации для обоснованного решения о допустимости запланированной поездки в соответствии с установленными критериями риска организатора и подходящими и достаточными мерами по обработке риска, применяемыми до и во время поездки;
- изменения характера поездок и/или назначенных участников.

Категории опасностей могут включать, но не ограничиваться следующим:

- в области здоровья, например: заболевания, болезни (такие, как болезни, передающиеся через насекомых, пищу, воду и кровь), гигиена, наличие хронических заболеваний, медицинская помощь, первая помощь;
- в области безопасности, например: транспорт, виды деятельности (такие, как экстремальные, спортивные или развлекательные мероприятия), водная среда, условия размещения (например, безопасность, пожар, угарный газ, электроснабжение, балконы), оборудование, место проведения, терроризм, преступность;
- в области окружающей среды, например: природные катастрофы, катастрофы, вызванные деятельностью человека, пребывание на высоте, водоемы, флора и фауна;
- в культурной сфере, например: нормы поведения, одежда, законы и обычаи, религия/убеждения, защищенные от дискриминации характеристики;
- в сфере компетентности: участники, руководящая группа и сторонние поставщики услуг.

Угрозы представляют собой конкретный тип источника риска. Например, если существует конкретная угроза, то поездки в пункт назначения с низким риском в ином случае следует рассматривать как путешествие с высоким уровнем риска и принимать соответствующие меры.

Угрозы безопасности во время поездок могут включать:

- преступность (от мелких бытовых преступлений до организованных похищений с целью получения выкупа);
- терроризм;
- киберпреступность;
- общественные протесты, политические или гражданские беспорядки, гражданскую активность (например, политическую, религиозную, идеологическую);
- государственное угнетение/репрессии;
- социальную инженерию;
- агрессивное или негативное поведение, основанное на личном профиле участников и членов руководящей группы или особенностях организатора поездки (см. 4.4).

Угрозы безопасности и источники опасности для здоровья имеют потенциальное влияние на физическое и психологическое самочувствие участника и цели поездки.

Также важно отметить, что участники и руководящая группа могут стать источником опасности, поскольку могут являться переносчиками болезней среди других лиц, когда они прибывают из мест, где существует эндемическое или эпидемическое заболевание.

Оценку риска рекомендуется проводить на инклюзивной и коллективной основе, привлекая участников, руководящую группу и соответствующие внутренние заинтересованные стороны. Для поездок с повышенным риском, включая поездки в места с высоким уровнем риска, визиты высокого уровня или поездки, связанные с высокорискованными видами деятельности, организаторы поездок могут привлекать внешних специализированных поставщиков.

Результаты оценки риска следует документировать для обоснования выбора мер по обработке риска.

В случаях, когда организаторами поездок используется методика санкционирования поездок с низким уровнем риска, это может достигаться путем подтверждения участником или членом руководящей группы получения и ознакомления с уведомлением перед их поездкой.

Организатору поездки следует убедиться, что руководящая группа на местах компетентна и способна:

а) проводить динамическую оценку риска всех аспектов поездки, включая транспорт и размещение.

Примечание — «Динамическая» означает упреждающий подход к меняющимся ситуациям;

b) довести требуемые меры в результате динамической оценки риска до сведения руководящей группы, участников и соответствующих заинтересованных сторон;

c) до использования услуг любого стороннего поставщика выполнить оценку его услуг в соответствии с 7.10 и подтвердить его обязанности и ответственность;

d) реализовать планы для непредвиденных ситуаций в рамках системы менеджмента рисков.

Дополнительная информация по оценке риска приведена в приложении В или в *ГОСТ Р ИСО 31000—2019 (подраздел 6.4).*

6.2 Идентификация риска

Целью идентификации риска являются выявление, распознавание и описание рисков, которые могут влиять на способность организатора поездки успешно выполнить поездку. Важное значение для идентификации рисков имеет значимая, надлежащая и актуальная информация.

Существуют различные источники информации для идентификации связанных с поездками рисков. Они включают в себя информацию из открытых источников, а также внутреннюю и служебную информацию.

Информация из международных источников и местного происхождения, например государственная статистика с открытым исходным кодом, может предоставить объективные данные о статистике преступности, геополитике и рейтинги рисков для оцениваемого места.

Следует консультироваться с членами руководящих групп, а также с участниками, обладающими опытом и соответствующими знаниями.

Министерства иностранных дел и посольства стран могут быть полезными источниками информации и консультаций. Кроме того, органы местного самоуправления могут предоставлять более важную информацию для конкретных локаций по вопросам здравоохранения, безопасности и охраны, включая законодательные требования (например, о возрастных ограничениях на употребление алкоголя, гендерном многообразии, правах человека и законы о наркотических/лекарственных средствах). Кроме того, организаторы поездок могут обращаться к специалистам во время поездки для получения информации о рисках, связанных с конкретными мероприятиями. Организаторы поездок могут принять решение о привлечении внешних экспертов/консультантов по безопасности в поездках для идентификации ряда рисков.

Риски могут быть связаны с целями, касающимися безопасности и охраны здоровья участников и руководящей группы, либо с иными целями поездки. Если между этими целями имеется возможная коллизия, то организатору поездки следует отдавать приоритет участникам и руководящей группе. Полезными могут стать такие категории риска, как указанные в 5.5 h) 2). Однако ими не следует ограничивать рассуждение, и не в последнюю очередь потому, что в контексте поездки могут быть другие специфичные факторы, которые необходимо рассматривать.

Организатору поездки следует рассмотреть возникающие или меняющиеся риски, которые могут обуславливать операционный риск или риск для участников и руководящей группы. Они имеют высокий уровень неопределенности с одной или несколькими дополнительными характеристиками (например, изменчивые, сложные, неоднозначные, хаотичные, взаимосвязанные, взаимозависимые, средне-/долгосрочные, неуправляемые, всеобъемлющие). Примеры возникающих или меняющихся рисков включают киберриск, увеличение частоты или интенсивности неблагоприятных погодных условий, социально-политическую нестабильность и региональные или пандемические инфекционные заболевания.

6.3 Анализ риска

Цель анализа риска — понимание характера идентифицированных рисков (см. 7.2) и их характеристик. Метод анализа может быть качественным, количественным или их сочетанием в зависимости от условий и решений, которые необходимо предусмотреть. Анализ риска включает рассмотрение факторов неопределенности, источников, причин и движущих сил риска, последствий, вероятности, событий, сценариев, средств управления и их результативности.

Источники информации, служащие основой для анализа риска, включают в себя ретроспективную информацию, рекомендации экспертов и статистические данные.

При анализе риска следует рассматривать такие факторы, как:

- объективная вероятность событий, а также характер и тяжесть последствий;
- сложность и взаимосвязанность;
- временные факторы и нестабильность;

- результативность существующих средств управления;
- диапазон чувствительности и достоверности.

6.4 Оценивание риска

Цель оценивания риска заключается в обосновании принимаемых решений. Это включает сравнение результатов анализа риска (см. 6.3) с установленными в организации критериями риска для определения значимости принятия дополнительных мер (более подробная информация о критериях риска содержится в *ГОСТ Р 58771*).

Решения могут включать оценку того, следует ли продолжить поездку, отменить ли ее или заменить альтернативными формами участия или контактов. Кроме того, они могут включать в себя определение альтернативных видов деятельности или мест посещения.

Если предположить, что поездка состоится, то при последующем оценивании необходимо определить:

- обоснованность существующих типовых средств управления с учетом конкретных обстоятельств и идентифицированных рисков;
- могут ли новые средства управления лучше воздействовать на риск, например:
  - изменение маршрута для ограничения подверженности риску;
  - корректировка числа/профиля людей, совершающих поездки, чтобы ограничить подверженность риску;
  - подбор вида транспорта (например, перелет вместо наземного);
  - сокращение продолжительности поездки;
- какой из нескольких вариантов организации поездок следует выбрать на основе рисков, издержек и преимуществ;
- является ли остаточный риск приемлемым или решение о продолжении поездки следует пересмотреть.

В решениях следует учитывать:

- контекст и цель поездки;
- более широкий контекст, а также фактические и предполагаемые последствия для внешних и внутренних заинтересованных сторон;
- связанные с этим затраты и преимущества;
- профиль участников и руководящей группы;
- характер и степень риска.

Решения могут приниматься на основе опыта, политики и правил организации или с использованием довольно простых формулировок критериев риска. В случаях, когда возникает новая ситуация или существует большая неопределенность (как это может быть в случае рисков со значительными последствиями), следует, чтобы оценивание риска предусматривало более продуманный и консультативный процесс с учетом подробной информации по результатам анализа риска.

Для принятия правильного решения может потребоваться поиск дополнительной информации и проведение дополнительного анализа.

7 Обработка риска

7.1 Общие положения

На основе оценки риска организатору поездки следует убедиться, что средства управления направлены на менеджмент рисков до, во время и после поездки. Следует, чтобы такие меры были адаптированы с учетом места назначения и лиц, принимающих участие в поездке, их деятельности и передаваемой от них информации.

Для изменения риска до приемлемого уровня может потребоваться применение одной или нескольких мер обработки. Одна и та же мера может одновременно влиять на несколько рисков, связанных с поездкой. Поэтому следует выбирать меры обработки с учетом всего спектра рисков конкретной планируемой поездки, а не рассматривать каждый риск изолированно. В данном разделе приведен перечень мер обработки, применимых к рискам в ходе поездок.

Высшее руководство несет ответственность за принятие мер по управлению связанными с поездками рисками. Ответственность за управление этими рисками несут разные лица, в том числе руководители, подрядные организации-поставщики и сами участники и члены руководящей группы. Это

включает ответственность за обеспечение реализации мер обработки, снижающих риск до приемлемого уровня.

Решения о выборе мер обработки включают оценку, направленную на баланс между общими преимуществами (материальными и нематериальными) и недостатками (непропорциональными затратами и иными негативными эффектами), которые могут возникнуть, а также их влиянием как на цели планируемой поездки, так и на общие цели организации. Однако выбор выходит за рамки исключительно экономических вопросов, когда он затрагивает риски для людей.

Один риск может иметь более чем одну меру обработки, и одна мера обработки может применяться к более чем одному риску.

Меры обработки требуют постоянного мониторинга и пересмотра для обеспечения следующих условий:

- любые изменения среды или характера риска учитываются при рассмотрении необходимости дальнейшей корректировки мер обработки;
- стратегии обработки рисков продолжают соответствовать утвержденным целям для данных мер;
- организационные ресурсы остаются достаточными для продолжения реализации мер обработки и достижения целей;
- меры обработки не оказывают негативного влияния на другие средства управления и не изменяют природу иных рисков.

7.2 Избежание риска

Избежание риска представляет собой одну из мер его обработки. Обоснованное решение может быть принято для отказа от участия или выхода из деятельности с целью предотвращения воздействия конкретного риска. Изменение места, даты или характера поездки также может привести к избежанию риска.

7.3 Распределение ответственности за риски

7.3.1 Общие положения

Лица, участвующие в организации поездок, обеспечивают надлежащее и достаточное страхование всех соответствующих видов деятельности и лиц с учетом различных национальных и международных требований. Следует обращаться за профессиональной консультацией и привлекать соответствующих специалистов по возможности как можно раньше, еще на этапе предварительного планирования мероприятий. Такая профессиональная консультация может быть в форме страховой экспертизы, совета юристов или любой другой соответствующей экспертизы в данной области.

Разделение риска ответственности — это один из способов менеджмента рисков, связанных с поездкой. Разделение риска ответственности является сложным, но может осуществляться через контракты или подбор соответствующего страхования. В этом контексте менеджмента рисков, связанных с поездками, разделение рисков может включать распределение риска и связанной с этим ответственности по условиям контракта между заключающими его сторонами. Если используется договор с третьей стороной, следует, чтобы соглашение четко указывало, как распределяется ответственность, например, путем передачи контракта или финансового риска (включая возмещение ущерба или коммерческое страхование).

7.3.2 Общее страхование

Коммерческое страхование — это наиболее часто используемый механизм финансирования рисков, особенно в тех случаях, когда организаторы поездок не обладают высокой ликвидностью для финансирования идентифицированных рисков.

Следует предусмотреть страхование (включая коммерческое), которое явным образом покрывает ряд потенциальных рисков, таких как:

- отмененные/задержанные рейсы и утерянный багаж;
- травмы, чрезвычайные медицинские ситуации и смерть;
- терроризм, киберпреступность и кража;
- эвакуация и репатриация.

Организатору поездки следует быть осведомленным о любых соответствующих условиях или исключениях в страховом полисе и о том, как при необходимости получить помощь от страховщика.

Организатору поездки также следует проверить наличие у поставщиков услуг:

а) лицензии в странах, где базируется и/или осуществляет свои поездки организатор поездок;

b) надлежащей и соответствующей страховки.

Следует, чтобы страховые компании организатора поездки были осведомлены о любых сторонних поставщиках услуг, которые не имеют надлежащего или адекватного страхования.

7.3.3 Специальное страхование рисков

Организатору поездки следует использовать оценку риска, чтобы определить виды деятельности с высоким риском во время поездки и организовать соответствующее страховое покрытие.

7.3.4 Страхование ответственности перед третьими лицами

Организатору поездки всегда следует иметь надлежащее и достаточное страхование ответственности перед третьими лицами по всем аспектам поездки и обеспечить его наличие для всех участников, руководящей группы и группы поддержки.

7.3.5 Страхование сторонних поставщиков

В тех случаях, когда организатор поездки привлекает стороннего поставщика услуг, ему следует обеспечивать надлежащее и достаточное коммерческое страхование услуг третьей стороны. Эту информацию следует сообщать участникам (и заинтересованным сторонам по запросу).

7.4 Особые требования к детям и обучающимся (также именуемым несовершеннолетними и молодежью)

7.4.1 Общие положения

Организатору поездок следует стремиться к гибкости и открытости, что позволяет делать исключения в зависимости от конкретных обстоятельств. Одним из аспектов, которые следует иметь в виду организаторам поездок, является право и обязанность родителей/законных представителей несовершеннолетних принимать за них юридические решения. Аналогичные условия действуют в отношении ограниченно дееспособных взрослых. Родитель, законный представитель или направляющая организация (например, государственное учреждение, религиозная организация или благотворительный фонд, оказывающий социальную поддержку) обязаны уведомить организатора поездки об ограниченной дееспособности участника.

Поездка может включать людей с целым рядом потребностей в заботе, безопасности и защите. Организатору поездки следует контролировать, чтобы руководящая группа активно консультировалась с отдельными лицами или отделами, чтобы иметь полное представление о различных типах участников. К числу лиц, с которыми следует проконсультироваться, относятся, в частности:

- руководители групп;
- преподаватели;
- сопровождающие и лица, осуществляющие уход, или иные помощники, которые работают в группе;
- сами участники;
- родители или законные представители;
- поставщики услуг.

Следует также рассматривать характер поездок и виды деятельности (например, проводить различие между краткосрочными или долгосрочными поездками).

Организатору поездки следует рассматривать профиль участников с учетом мест посещения. Это включает в себя такие факторы, как возраст, этническая принадлежность, культурная компетенция (включая уровень развития и опыт), национальность, культурная идентичность, сексуальная ориентация, гендерная идентичность, религия, инвалидность и медицинский анамнез, которые могут влиять на связанные с поездкой риски. Риски не ограничиваются охраной и безопасностью, но могут также касаться медицинских, эмоциональных и иных потребностей.

В некоторых случаях организатор поездки может привлекать несовершеннолетних к выполнению элементов поездки от его имени. При таких обстоятельствах организатор поездки по-прежнему несет ответственность за организацию надлежащих правил защиты и обеспечения заботы и безопасности этих несовершеннолетних лиц.

7.4.2 Выявление и отбор потенциальных участников

Организатору поездки следует установить критерии, применяемые для включения участников в зависимости от цели, потребностей и предполагаемого уровня сложности поездки.

Для определения этих критериев существуют два различных подхода, которые можно рассматривать как первый этап процесса менеджмента риска.

Первый подход предполагает разработку поездки, которая была бы инклюзивной и подходила бы для потребностей участников с точки зрения уровня их способностей и целей поездки. В этом случае состав участников группы определяет деятельность, а процесс менеджмента риска построен так, чтобы облегчить их безопасное участие.

Второй подход заключается в том, чтобы сначала определить цели поездки и ее конкретные трудности, из чего в процессе менеджмента риска определяются критерии отбора участников (т.е. уровень физической подготовки, физические способности, возраст и опыт).

В обоих случаях для определения общих целей поездки необходим гибкий подход, поскольку полностью инклюзивной является не каждая поездка, и при определении целей и задач необходимо устанавливать ограничения.

Организатору поездки следует информировать заинтересованные стороны о критериях для включения участников.

Следует разработать механизм обжалования, позволяющий любому потенциальному участнику, признанному неподходящим для поездки, оспорить это решение.

Примечание — Рассматриваемые критерии могут включать состояние здоровья, личную позицию, способность работать в команде, мобильность, поведение, психологические потребности, предшествующие заболевания, диетические потребности, а также культурные или религиозные потребности.

7.4.3 Информация о потенциальных участниках

От каждого потенциального участника организатору поездки следует получить их:

a) имя;
b) дату рождения;
c) пол;
d) национальность;
e) контактные данные на случай чрезвычайных ситуаций.

Для каждого потенциального участника организатору поездки следует запросить информацию о характере поездки в отношении:

- способности участвовать в поездке с учетом предполагаемого уровня сложности;
- предыдущего опыта поездок (если таковой имеется);
- нарушений здоровья, поведенческих, медицинских или иных потребностей.

Организатору поездки следует предупредить участников о том, что непредоставление этой информации может поставить под угрозу возможность такого лица участвовать в поездке и, возможно, целесообразность самой поездки.

Организатору поездки следует обеспечить соблюдение конфиденциальности этой информации.

7.4.4 Защита несовершеннолетних лиц и ограниченно дееспособных взрослых из числа участников

Организатору поездки следует обеспечить, чтобы члены руководящей группы, имеющие неконтролируемые контакты с участниками, были проверены на пригодность для работы с несовершеннолетними лицами и ограниченно дееспособными взрослыми из числа участников.

Примечание — Пригодность может определяться с помощью:

a) собеседования;
b) проверки рекомендаций;
c) проверки данных с мест(а) работы;
d) самодекларирования;
e) подтверждения от квалифицированной организации.

7.5 Роли и обязанности во время поездки

7.5.1 Общие положения

Успешное достижение целей поездок в значительной степени зависит от отбора и компетентности руководителя поездки, членов руководящей группы и вспомогательного персонала (если имеется). Все отбираемые таким образом лица должны обладать личными качествами, опытом и коммуникативными навыками, соответствующими профилю участников и поездке.

При этом следует рассмотреть как нетехнические, так и любые технические элементы поездки.

Организатору поездки следует иметь письменный перечень с подробным описанием минимальных компетенций, требуемых руководителю поездки и руководящей группе в отношении:

a) видов деятельности, за которую отвечает группа руководства;

b) окружающей среды, в которой происходит поездка;

c) потребностей и способностей участников;

d) надзора и управления в отношении отдельных лиц и групп.

Организатору поездки следует собирать и документировать подтверждения компетентности руководителя поездки и руководящей группы в соответствии с данным перечнем.

Подтверждение компетентности может, например, определяться с помощью одного или сочетания следующих ниже показателей:

- опыт аналогичных поездок;
- подготовка и оценка внутри компании;
- соответствующая и актуальная национальная или международная квалификация или награда;
- национальный или международный бенчмаркинг.

7.5.2 Руководитель поездки

В каждой поездке следует присутствовать одному руководителю, отвечающему за руководящую группу и несущему общую ответственность за поездку, включая надзор и все аспекты безопасности во время поездки. Могут быть случаи, когда руководитель поездки делегирует или разделяет задачи и взаимные обязанности с другими.

Организатору поездки следует иметь процедуру для информирования руководителя поездки о квалификации и опыте руководящей группы, а также о составе, известных потребностях и опыте каждого участника в соответствии с 7.4.3.

7.5.3 Руководящая группа

Следует определить, согласовать и подтвердить понятные и точно обозначенные роли и обязанности членов руководящей группы. Организатору поездки также следует:

a) определить заместителя руководителя поездки, который готов взять на себя все управление в случае неспособности руководителя поездки выполнить свои функции или

b) информировать участников (и заинтересованные стороны, когда это требуется) о том, что в случае неспособности руководителя поездки выполнить свои функции поездку следует реорганизовать или сократить; или

c) совместить a) и b).

В случае поездок с участием представителей разных полов организатору поездки в рамках документальной оценки риска следует рассмотреть возможность включить в руководящую группу как мужчин, так и женщин.

Для поездок, участниками которых являются несовершеннолетние или ограниченно дееспособные взрослые, руководящую группу организатору поездки следует выбрать с учетом требований 7.4.4.

Организатору поездки следует получить письменное подтверждение согласия членов руководящей группы соблюдать политику организатора поездки в области безопасности и охраны здоровья, инклюзивности и доступности, защиты и кодекса поведения (см. 7.7).

Организатору поездки следует предоставить руководящей группе подробную информацию о страховых полисах организатора поездки. Данная информация должна включать подробные сведения о страховании ответственности работодателя, страховании гражданской правовой ответственности и медицинском страховании.

Продолжительность личного отпуска в течение поездки следует согласовывать в соответствии с условиями найма у организатора поездки. Такие периоды следует регистрировать и соответствующим образом сообщать. Организатору поездки следует проинформировать члена руководящей группы о его личной ответственности во время таких отпусков (например, договоренности о транспорте, размещении, экскурсиях и медицинском страховании, необходимой финансовой независимости). Организатору поездок также следует разъяснять членам руководящей группы пределы их ответственности во время отпуска.

7.5.4 Специалисты по активностям в поездках

Компетентность специалиста(ов) по активностям в поездках следует проверять с помощью одного или сочетания следующих показателей:

a) опыт поездок аналогичного характера, подкрепленный заявлением о компетенции от профильного эксперта, обладающего опытом и квалификацией, приравненной к экспертам по оценке с соответствующей действующей национальной или международной квалификацией или свидетельством;

b) подготовка и оценка внутри компании таким профильным экспертом;

c) соответствующая и действующая национальная или международная квалификация или свидетельство.

Заявление об индивидуальной компетенции следует оформлять в виде письменного заявления, где указано:

- имя лица, в отношении которого оно действует;
- область применения данного заявления;
- имя, опыт и квалификация лица, составившего заявление;
- критерии, используемые для определения компетенции;
- дата и содержание оценки.

7.5.5 Индивидуальные участники и сотрудники, работающие в одиночку

Индивидуальный участник или сотрудник, работающий в одиночку, который одновременно выполняет функции и участника, и руководителя поездки, как минимум должен находиться под дистанционным надзором в соответствии с 7.6.4.

Примечание — Участники, выступающие в качестве индивидуальных участников, принимают на себя дополнительные обязанности, поскольку совмещают роли руководителя поездки и участника. Организатору поездки и индивидуальным участникам необходимо достичь взаимопонимания относительно условий такого совмещения.

7.5.6 Вспомогательный персонал

Организатору поездки следует воспользоваться услугами представителя внутри страны для оказания помощи при реагировании на происшествие или чрезвычайные ситуации.

Организатору поездки следует убедиться, что представитель в стране является компетентным в вопросах, касающихся:

a) их функций по требованию;

b) действий в чрезвычайных ситуациях и происшествиях.

Организатору поездок следует обеспечивать условия, чтобы у руководящей группы был доступ к экспертам в предметной области для консультаций и сопровождения в рамках их конкретных компетенций.

7.5.7 Роли и обязанности участников во время поездки

Организатору поездки следует проинформировать участников о нижеследующем, а также о требовании их активного участия:

a) в разумной заботе о себе и других лицах, включая меры, требуемые от них в связи с оценкой риска;

b) соблюдении указаний руководящей группы;

c) информировании руководящей группы или руководителей о вопросах, касающихся их собственной безопасности, здоровья и благополучия, а также других лиц;

d) соблюдении кодекса поведения (при наличии).

7.6 Надзор и соотношение персонала и участников

7.6.1 Общие положения

Четкие и однозначные роли и обязанности в части надзора должны быть согласованы и подтверждены всеми сопровождающими совершеннолетними кураторами:

Надзор должен быть:

- активным;
- превентивным;
- непрерывным.

Объем и вид надзора следует основывать на возрасте и уровне зрелости участников.

Участники должны быть осведомлены о системе надзора и иметь к ней доступ на протяжении всей поездки.

Особое внимание следует уделять:

- требованиям к ночному надзору;
- надзору в свободное время, при этом учитывая, что неформальное общение участников со сверстниками и самостоятельное изучение окружающей среды может быть полезным.

Следует четко обозначить любое свободное время в ходе поездки, а также установить и согласовать порядок передачи обязанностей. Следует также установить и согласовать требования о готовности и способности реагировать на происшествия во внеслужебное время.

Организатору поездки следует рассматривать следующие аспекты в отношении нерегламентированного времени (периодов, когда запланированные мероприятия отсутствуют, но должны быть доступны соответствующие дополнительные занятия для участников):

- обязанности по надзору в нерегламентированное время и в периоды отдыха должны быть четко определены. Например, может быть составлен и доведен до сведения график дежурств;
- следует тщательно определять и описывать периоды регламентированного и нерегламентированного времени в течение поездки. Важно избегать создания впечатления, что участники могут оставаться без надзора или что ответственность за надзор снижается. Следует особое внимание уделить использованию терминов «свободное время» и «время отдыха», а также разъяснить их значение участникам, родителям или законным представителям и сопровождающим взрослым, осуществляющим надзор.

Примечание — Многие происшествия и несчастные случаи происходят в нерегламентированное время, особенно когда речь идет об активности вблизи водоемов;

- ожидания относительно доступности в периоды отдыха (включая вопросы потребления алкоголя) следует согласовать и подтверждать.

Выбор типа надзора организатором поездки является важным элементом оценки рисков. Надзор может быть:

- прямым (см. 7.6.2);
- косвенным (см. 7.6.3);
- дистанционным (см. 7.6.4).

Примечание — Выбор между прямым, косвенным или дистанционным надзором зависит от зрелости, опыта и компетентности участников, их знания местности и способности выполнять мероприятия поездки.

В случаях, когда требуется косвенный или дистанционный надзор, организатору поездки следует установить порядок его осуществления, включая меры дисциплинарного воздействия в случае несоблюдения требований. Подробную информацию о мерах и санкциях следует довести до сведения участников и руководящей группы (а также заинтересованных сторон по запросу) до начала поездки.

При определении состава руководящей группы и соотношения количества руководителей и участников следует рассматривать:

a) характер поездки, ее мероприятия и место проведения;
b) уровень подготовки участвующей группы и потребности отдельных лиц в группе;
c) окружающую среду и условия, в которых происходит поездка;
d) уровень подготовки руководящей группы;
e) требования внешних организаций, влияющие на поездку.

Примечание — Требования внешних организаций могут включать, например, требования местных органов власти (для школьных поездок), национальных руководящих органов или принимающей страны относительно квалификации сопровождающих.

Организатору поездки следует проинформировать руководителя поездки о том, что тот несет ответственность:

- за распределение конкретных обязанностей по надзору;
- выбор компетентного руководителя в каждой подгруппе (при разделении группы) во время поездки.

Организатору поездки следует проинформировать руководителя поездки и руководителей подгрупп, что они обязаны знать количество и идентифицировать всех участников, находящихся под их надзором.

7.6.2 Прямой надзор

Когда при оценке риска определена необходимость прямого надзора, организатору поездки следует обеспечить постоянное присутствие назначенного члена руководящей группы.

Примечание — Прямой надзор обычно целесообразен для менее подготовленных групп, членов группы с особыми образовательными или поведенческими потребностями или при осуществлении особо опасных видов деятельности.

Организатору поездки следует поручить назначенному члену руководящей группы как минимум:

a) убедиться, что участники осведомлены об их индивидуальной и коллективной ответственности, а также об ожиданиях к ним со стороны руководящей группы;

b) знать местонахождение всех участников в любое время;

c) соблюдать меры по менеджменту рисков;

d) отслеживать и реагировать на изменения в поведении группы/отдельных лиц;

e) прекратить какое-либо мероприятие отдельным лицом или группой, если оно представляется слишком опасным.

7.6.3 Косвенный надзор

Если в ходе оценки рисков был определен косвенный надзор, организатору поездки следует удостовериться, что участники обладают необходимой компетентностью для такого формата надзора.

Подробную информацию о сфере ответственности и том, как функционирует косвенный надзор, следует предоставить участникам (и другим заинтересованным сторонам по запросу) до начала поездки. Если участник является несовершеннолетним или ограниченно дееспособным взрослым, эту информацию также следует предоставить родителям или законному представителю участника.

В случае косвенного надзора организатору поездки следует удостовериться, что:

a) участники достаточно подготовлены и признаются компетентными для уровня проводимого мероприятия, включая безопасное поведение и порядок действий в экстренных ситуациях;

b) для всех участников установлены четкие и понятные рамки;

c) существуют четкие линии коммуникаций, включая процессы эскалации, между участниками и руководящей группой;

d) член руководящей группы контролирует результаты каждого из участников;

e) есть установленный момент времени, после которого мероприятие завершается;

f) в тех случаях, когда мероприятие не может быть проведено безопасно, существуют четкие процедуры для изменения уровня надзора или корректировки/прекращения мероприятия.

Организатору поездки следует удостовериться, что руководитель поездки обладает компетенцией и ресурсами для принятия мер в соответствии с планом менеджмента рисков, связанных с поездкой, согласно 6.1 и 7.5.7.

7.6.4 Дистанционный надзор

В тех случаях, когда согласно оценке риска предусмотрен дистанционный надзор, организатору поездки следует удостовериться, что участники обладают необходимой подготовленностью в поездке для дистанционного наблюдения за ними. Для несовершеннолетних или ограниченно дееспособных взрослых дистанционный надзор подходит лишь в редких случаях.

Дистанционный надзор является минимальным уровнем надзора для индивидуальных участников/сотрудников, работающих в одиночку. Он может дополняться прямым и/или косвенным надзором, организованным организатором поездки с привлечением третьих сторон.

Полный перечень обязанностей и принципы работы системы дистанционного надзора следует предоставить участникам (и другим заинтересованным сторонам по запросу) до начала поездки. Если участник является несовершеннолетним или ограниченно дееспособным взрослым, эту информацию также следует предоставить родителям или законному представителю участника.

В случае дистанционного надзора организатору поездки следует удостовериться, что:

a) участники достаточно подготовлены и признаются компетентными для предполагаемого уровня сложности планируемого мероприятия, включая безопасное поведение и порядок действий в экстренных ситуациях;

b) установлены четкие и понятные рамки, включая понимание участниками дополнительных обязанностей, возложенных на них;

c) существует четкая линия коммуникаций, включая процессы эскалации, между участниками и сопровождающим лицом, осуществляющим дистанционное наблюдение;

d) лицо, осуществляющее дистанционное наблюдение, контролирует результаты участника;

e) есть установленный момент времени, после которого в мероприятии делается пауза на короткий срок или оно откладывается, когда участник по расписанию находится вне юрисдикции организатора поездки, и когда оно завершается/прекращается;

f) в тех случаях, когда мероприятие не может быть проведено безопасно, существуют четкие процедуры для изменения уровня надзора или корректировки/прекращения мероприятия.

Организатору поездки следует удостовериться, что лицо, осуществляющее дистанционное наблюдение, обладает компетенцией и ресурсами, чтобы вмешаться в порядке, предусмотренном системой управления согласно 6.1 и 7.5.7.

Примечание — Подготовка и проведение косвенного или дистанционного надзора может включать инструкции, касающиеся:

- времени начала и завершения, а также локаций;
- четких географических границ;
- каких-либо требуемых или запрещенных действий;
- разъяснения любых дополнительных обязанностей, возлагаемых на участника;
- того, где и как можно связаться с членом руководящей группы;
- наличия или отсутствия активного наблюдения за участниками членом руководящей группы;
- любых мер по приостановке дистанционного надзора, если это необходимо;
- необходимости для участников сообщать руководящей группе о своих намерениях в отношении всего или части времени и/или отчитываться о своем уходе и возвращении.

7.7 Защита

7.7.1 Общие положения

Защита относится к мерам по обеспечению безопасности, защите здоровья, благополучия и прав человека, которые позволяют людям (особенно детям, обучающимся и ограниченно дееспособным взрослым) жить без жестокого обращения, вреда и пренебрежения.

Существует вероятность, что любой ребенок (или ограниченно дееспособный взрослый) может пострадать, подвергнуться жестокому обращению или риску нанесения вреда независимо от возраста, этнической принадлежности, пола, языка, религии или иных особенностей, учитывая их возможное сочетание и взаимодействие. Моральной и юридической обязанностью взрослых является защита детей от жестокого обращения, предотвращение ухудшения их здоровья или развития путем обеспечения условий безопасного и результативного ухода при воспитании детей и создания для детей и обучающихся возможности достигать наиболее благоприятных результатов.

7.7.2 Политика и процедуры защиты

Организатору поездки в рамках надежного плана обработки рисков (и в соответствии с конкретной средой) следует разработать или адаптировать политику обеспечения безопасности и связанные с ней процедуры. Следует рассмотреть возможность вовлечения участников в принятие решений по вопросам безопасности, где это уместно.

Следует, чтобы данные правила охватывали следующие области:

a) содержание правил и основные принципы;

b) роли и обязанности:

1) высшее руководство;
2) руководящая группа;
3) персонал сторонних поставщиков;
4) участники и родители/законные представители;

c) создание благоприятной с точки зрения защиты обстановки, где все заинтересованные стороны знают, как себя вести, и могут комфортно поделиться своими опасениями;

d) оценивание и постоянное совершенствование.

Процедурами следует охватывать следующие области:

- привлечение и подготовка подходящих людей, предлагающих помощь или готовых работать с детьми и обучающимися;
- кодексы поведения для руководящей группы и участников;
- соотношение численности руководящей группы и участников для результативного контроля;
- требования для третьих лиц по обеспечению защиты;
- размещение, транспорт и мероприятия во время поездки;
- процедуры для сообщений об опасениях в отношении ребенка, подвергающегося риску;
- предотвращение запугиваний и реагирование на них;
- информирование о нарушениях и претензии;
- реагирование и рассмотрение заявлений о нарушении защиты в отношении всех лиц, включая членов руководящей группы, прочих ответственных, уполномоченных или вовлеченных в процесс лиц, а также иных участников;
- обеспечение безопасности участников в Интернете;
- фотографирование, хранение и распространение фотографий и изображений, включая видеоматериалы о детях и ограниченно дееспособных взрослых;
- хранение документальных сведений о защите детей.

Для дополнительной информации по аспектам обеспечения защиты см. приложение С.

7.8 Медицинские аспекты

7.8.1 Общие положения

Организатору поездки следует получить подробную медицинскую информацию от всех участников и руководящей группы, включая физические и психологические проблемы со здоровьем, а также о любых принимаемых лекарствах, или о тех, которые могут потребоваться. Эту информацию следует поддерживать в актуальном состоянии. Сюда следует отнести разрешение на передачу медицинских сведений назначенному лицу или организации, если это необходимо. Организатору поездки следует обеспечить соблюдение конфиденциальности любой медицинской информации.

Организатору поездки следует рассматривать такую информацию с учетом ожиданий от поездки и в соответствии с процессом медицинского обследования. При наличии опасений по поводу возможного увеличения медицинских рисков или угроз здоровью следует обращаться к врачу-специалисту или соответствующим специалистам за рекомендациями по участию или по требованиям дополнительных мер защиты.

Чтобы обеспечить баланс между конфиденциальностью личных данных участников и членов руководящей группы и своей обязанностью в отношении них обеспечивать заботу и безопасность, организатору поездки следует либо:

- рекомендовать участникам и руководящей группе заранее обсудить со своим основным лечащим врачом свои ранее выявленные физические и психологические расстройства, чтобы определить отсутствие у них противопоказаний для поездки (в это время врач может дать им разрешение участвовать во всей поездке или в определенных указанных видах мероприятий); или
- побуждать участников и руководящую группу сообщать лицам, оказывающим медицинскую помощь, о ранее выявленных физических и психологических расстройствах.

Организатору поездки следует рекомендовать участникам и руководящей группе обращаться к врачам-специалистам, чтобы выяснить:

- рекомендуются ли им для поездки лекарства или прививки;
- являются ли рецептурные или предоставленные лекарства незаконными в месте остановки/пересадки или назначения.

О наличии такого обслуживания следует сообщить руководящей группе, а затем участникам (и другим заинтересованным сторонам по запросу) до вступления в силу договора с участниками.

Участникам и руководящей группе следует убедиться в наличии у них достаточного количества личных медикаментов на все время запланированной поездки, а также резервного запаса на случай прерывания поездки. Сюда следует относить как лекарства, которые они принимают регулярно, так и другие лекарства, которые могут потребоваться в связи с эпизодическими проблемами со здоровьем.

Порядок лицензирования медикаментов может существенно отличаться в разных странах, как с точки зрения доступа к лекарственным препаратам без рецепта, так и к исключительно рецептурным лекарствам. Торговые названия одного и того же препарата также могут различаться в разных странах. С учетом этих двух проблем следует уделить внимание:

- участникам и руководящей группе, получающим соответствующее медицинское подтверждение и информацию об основных компонентах и дозировке любого лекарства, которое они берут с собой;
- участникам и руководящей группе следует проверить, что тип и количество лекарств, которые они предлагают взять с собой, разрешается в местах посещения;
- заблаговременно получить гарантии наличия лекарственных препаратов (и их названий) в посещаемой стране, если предполагается приобретать их там.

Организатору поездки следует убедиться, что на протяжении всей поездки действуют правила хранения, выдачи и приема необходимых лекарств несовершеннолетним участникам или ограниченно дееспособным взрослым. Эти правила следует согласовать со всеми соответствующими заинтересованными сторонами (например, руководящей группой, участниками, родителями/законными представителями).

Для всех несовершеннолетних и ограниченно дееспособных взрослых, путешествующих в группе, следует установить порядок, согласно которому один из членов руководящей группы на время поездки становится их фактическим законным представителем, как это согласовано в письменной форме с родителями или законными представителями. Таким образом, этот фактический законный представитель может выдавать лекарства или назначать для этого другое соответствующее лицо.

Организатору поездки следует убедиться в наличии у руководящей группы (или назначенной ею стороны) квалификации по оказанию первой помощи, соответствующей потребностям участников и руководящей группы.

Организатору поездки следует убедиться в надлежащей подготовке и компетентности членов руководящей группы, назначенных для оказания помощи с использованием медицинских препаратов и лечения.

Организатору поездки следует убедиться, что руководящая группа (или назначенная ею сторона) осведомлена о рисках, профилактике, подтверждении и лечении связанных с окружающей средой заболеваний (например, обезвоживание, тепловые заболевания, высотная болезнь), как указано по результатам оценки риска.

Организатору поездки следует убедиться, что участники и руководящая группа осведомлены о профилактике, признаках и симптомах заболеваний, связанных с окружающей средой, а также о мерах, принимаемых при обнаружении или подозрении на такие заболевания. Организатору поездки следует определить способ связи, с помощью которого руководящая группа в ходе поездки сможет общаться с медицинским специалистом, знающим о местных экологических опасностях, представляющих угрозу для здоровья.

Многие факторы риска могут усугубляться из-за удаленности места посещения и возможности медицинской эвакуации участника или члена руководящей группы. Для минимизации этих рисков рекомендуется при необходимости предоставить участнику или члену руководящей группы медицинский комплект, подходящий для данного места и ситуации, а также обеспечить достаточный уровень подготовки руководящей группы.

До завершения поездки участникам и руководящему составу следует рекомендовать сообщать организатору поездки о любых физических или психологических симптомах, которые могут быть связаны с поездкой. Примеры включают симптомы малярии, лихорадки денге, желудочно-кишечных заболеваний или изменений настроения/тревожности после поездки. Участникам и руководящей группе следует разъяснить, что медицинские службы обычно могут предоставить им руководство даже после окончания поездки.

7.8.2 Лица с особыми потребностями

Организатору поездки по согласованию с участниками, их родителями и законными представителями, а также с руководящей группой следует рассмотреть необходимость особых требований или индивидуальный план медицинской помощи для отдельных лиц, участников либо членов руководящей группы (если те испытывают проблемы со здоровьем во время поездки). Например, следует предусмотреть, чтобы авиакомпании и гостиницы могли обеспечить необходимый доступ и помощь, уделяя особое внимание инвалидным креслам, служебным животным и т. д.

7.8.3 Медицинское страхование, эвакуация и репатриация

В тех случаях, когда организатор поездки предоставляет медицинскую страховку для руководящей группы или участников, подробную информацию следует представить застрахованным лицам, включая соответствующие заинтересованные стороны (если это применимо/требуется). В медицинскую страховку следует включать следующее:

a) экстренную помощь и репатриацию больных, раненых или умерших лиц, включая, где это возможно, расходы на эвакуацию санитарной авиацией и авиатранспорт (объем страхового покрытия следует четко зафиксировать/указать в документах);

b) неотложную медицинскую и/или стоматологическую помощь;

c) путевые расходы и расходы на проживание. Здесь следует предусмотреть положение о расходах на дополнительное лицо на случай инвалидизации, госпитализации или необходимую поддержку или помощь для участника или члена руководящей группы;

d) в случае госпитализации несовершеннолетнего или его неспособности продолжить поездку по иной причине следует, чтобы страхование покрывало расходы на проезд и проживание родителя, который будет находиться вместе со своим ребенком;

e) страховое покрытие в части психического здоровья;

f) любые особые ограничения страхового покрытия.

Если у участника есть собственная медицинская страховка, страховка на случай экстренной помощи или репатриации, то эти данные следует предоставить организатору поездки. В таких случаях следует, чтобы страховое покрытие соответствовало или превышало минимальное страховое покрытие, которое организатор поездки считает необходимым. В противном случае в участии может быть отказано.

7.9 Медицинские и охранные службы поддержки

После оценивания риска организатору поездок следует рассмотреть свои потребности и возможности непрерывного медицинского обслуживания и услуг по обеспечению безопасности. Для оказания, в случае необходимости, медицинской помощи и охраны до, во время и после поездки могут привлекаться поставщики услуг и субподрядчики. Такая поддержка может включать оценку, предоставление и распространение информации, консультации и актуализацию данных, а в случаях, где это уместно, следует включать практическую и логистическую поддержку.

Существуют инструменты/приложения, с помощью которых можно найти и указать местоположение ближайших врачей, больниц и иных медицинских учреждений.

Организатору поездки следует принять меры для обеспечения и финансирования любой необходимой медицинской помощи и обеспечения безопасности.

Помощь в обеспечении безопасности может включать:

- инструктажи на месте;
- взаимодействие с органами общественной безопасности.

Организатору поездки следует обеспечивать надлежащую координацию с такими поставщиками на местном уровне.

Организатор поездки несет ответственность за критический анализ распространяемых сообщений и услуг, предлагаемых сторонними поставщиками, для подтверждения их адекватности и объективности. Организатору поездок следует осознавать свою ответственность за решения, принимаемые сторонними поставщиками, действующими от его имени.

7.10 Сторонние поставщики

Если в поездке участвуют третьи стороны, им следует быть компетентными и иметь возможность выполнять элементы поездки, которые необходимо обеспечить. Их выбор следует основывать на оценке, проведенной организатором поездки или компетентным лицом в его интересах.

Организатору поездки следует проанализировать любые условия третьей стороны с точки зрения конкретных требований поездки, учитывая известный или предполагаемый профиль участников, а также характер и потребности поездки. Сюда следует отнести:

a) риск финансовой неплатежеспособности стороннего поставщика.

Примечание — Финансовая защита может быть обеспечена за счет залога и страхования;

b) страхование гражданской ответственности в соответствии с 7.3.2 и страхование третьих лиц согласно 7.3.4;

c) систему оценки и менеджмента риска;

d) меры по планированию на случай происшествий и чрезвычайных ситуаций согласно 7.14;

e) медицинскую помощь, обеспечение охраны и безопасности согласно 7.9.

Организатору поездки следует давать указания руководящей группе по конкретным аспектам услуг стороннего поставщика, требующим оценки со стороны руководящей группы до и во время использования параллельно с планом для непредвиденных ситуаций (см. 7.14).

До подтверждения выбора организатору поездок следует согласовать с потенциальным поставщиком любые дополнительные требования, которые нужно выполнить, например защитное оборудование или помощь, которая может понадобиться отдельным участникам с особыми потребностями для безопасного продолжения поездки, и чтобы это соответствовало определенным ожиданиям.

Список сторонних поставщиков следует предоставлять по запросу участников, их родителей или законных представителей, либо руководящей группы.

Примечание — Дополнительные требования к обеспечению перевозок и размещения указаны в 7.11 и 7.13 соответственно.

7.11 Поездки и транспортирование

Организатору поездки следует:

a) удостовериться, что транспортные элементы маршрута:
   1) соответствуют потребностям поездки, особенно в отношении сроков, доступности и бюджета;
   2) подходят для участников, как определено в соответствии с 7.4.3;
   3) прошли оценку рисков в соответствии с разделом 6;

b) выбирать сторонних поставщиков транспортных услуг в соответствии с 7.10 и проинформировать перевозчиков об их обязанностях и ответственности;

c) проинформировать участников (и заинтересованные стороны, когда это требуется) о связанных с перевозкой мероприятиях, и предоставить дополнительное руководство в случае, если предполагаемая перевозка не соответствует уровню подготовки участников, а также о любых проблемах безопасности или доступности, которые предположительно могут затронуть участников;

d) иметь процедуру для оценки, проводимой одним из членов руководящей группы при посадке на транспортное средство, чтобы удостовериться в безопасности предоставленного транспорта;

e) дать пояснения о методах, используемых для выбора видов транспорта/поставщиков, если этого требуют участники, руководящая группа или заинтересованные стороны;

f) иметь план действий на случай непредвиденных ситуаций в поездке согласно 7.14.

Организатору поездки следует оценить все соответствующие виды транспорта, которые будут использоваться всеми лицами, участвующими в поездке, включая любые специальные меры, которые могут быть приняты с учетом потребностей в незапланированной или динамичной ситуации. Организатору поездок следует подчеркнуть предпочтительность заранее оговоренных вариантов перевозки, но в рамках протоколов менеджмента рисков в поездках допускать использование общественного транспорта, лицензированных такси и сервисов каршеринга через приложения. Особое внимание следует уделять существующим рискам в области безопасности, местной статистике, видам и уровню преступности наряду с местными стандартами транспортного обслуживания, регулированию и (если имеется) соблюдению и применению таких правил.

Примечание — Риски, связанные с поездками и транспортированием, могут быть значительно снижены, если избегать опасных условий вождения и принять меры предосторожности, например переезды в дневное время, использование надлежащих ремней безопасности и недопущение переутомления водителей или вождения под воздействием алкоголя или наркотических средств.

7.12 Мероприятия во время поездки

В оценку связанных с поездками рисков следует включать раздел о мероприятиях в ходе поездки и связанных с ней организационных мерах, в соответствии с разделом 4.

Организатору поездки следует определить основные источники технических консультаций, используемых для определения компетенций руководящей группы и участников, а также процедуры менеджмента рисков, используемые при организации поездок.

Требования к подготовке, связанные с мероприятиями, проводимыми в ходе поездки, следует определять и доводить до сведения руководящей группы и участников.

7.13 Проживание

Организатору поездки следует:

a) проверять, что используемое размещение соответствует потребностям и целям поездки и учитывает потребности участников, уделяя внимание:

1) раздельному размещению мужчин и женщин (общежития/комнаты) с учетом гендерных различий;

2) наличию отдельных туалетов и ванных комнат для мужчин и женщин с учетом гендерных различий;

3) спальным помещениям/комнатам для преподавателей/руководителей рядом со спальными помещениями/комнатами для студентов;

4) наличию закрытой территории под открытым небом, если это возможно;

5) наличию отдельных помещений для семинаров или аудиторий для мероприятий при неблагоприятных погодных условиях, или внеклассных занятий;

6) наличию отдельной столовой или отведенной для группы зоны, позволяющей организовать там общение;

b) рассмотреть следующие элементы безопасности и защиты:

1) правила поведения при пожаре и эвакуации;

2) общая чрезвычайная ситуация;

3) конструкционная прочность и пригодность помещений;

c) подбирать сторонних поставщиков, предоставляющих жилье, согласно соответствующим действующим стандартам;

d) применять процедуру проверки безопасности и пригодности всех жилых помещений, а также предоставить критерии этой оценки по запросу участникам и заинтересованным сторонам;

e) проинформировать участников (и заинтересованные стороны, когда это требуется) об условиях размещения и предоставить дополнительное руководство в случае, если предполагаемое размещение не соответствует уровню подготовки участников, имеются какие-либо проблемы безопасности или доступности, которые затрагивают участников; и/или требуется какая-либо подготовка по строительной безопасности и/или безопасному использованию временного жилья;

f) иметь готовый план для непредвиденных ситуаций при размещении.

Лица, осуществляющие проверку, должны быть компетентны в этой области. Соответствующие проверки по безопасности и охране зависят от типа размещения, но могут включать:

- противопожарную безопасность (средства информирования о пожаре, средства спасения и средства борьбы с огнем);
- кухонные плиты и костры, используемые для приготовления пищи и отопления;
- личную безопасность и/или защиту;
- гигиену, включая гигиену, связанную с продуктами питания и напитками;
- общую безопасность сооружений и оборудования жилых помещений (например, электропроводки, газовые обогреватели, балконы, бассейны, лифты или подъемники);
- окружающую среду около места проживания;
- наличие страхования ответственности перед третьими лицами;
- компетентность и репутацию руководства и персонала.

Размещение следует осуществлять с учетом оценки риска. Более подробная информация приведена в приложении В.

7.14 Планирование на случай непредвиденных обстоятельств, происшествий и чрезвычайных ситуаций

7.14.1 Планирование на случай непредвиденных обстоятельств

Организатору поездки следует подготовить план для непредвиденных ситуаций, в котором указываются меры, принимаемые при необходимости по какой-либо причине, например во время поездки изменить предлагаемый маршрут или планы поездки.

Идентифицированные в процессе оценки риски следует использовать для определения уровня планирования для непредвиденных ситуаций.

В план для непредвиденных ситуаций следует включать положение на случай, когда какой-либо участник или член руководящей группы не достигает или не сохраняет требуемый уровень способностей.

Примечание — Планы для непредвиденных ситуаций могут включать меры реагирования на случай:

a) болезни или травмы участника или члена руководящей группы либо их ближайших родственников;

b) изменения соотношения численности участников и руководящей группы;

c) изменения маршрута или мероприятий;

d) изменения социальной или политической стабильности;

e) экстремальных природных явлений (включая ухудшение погодных условий);

f) задержки, поломки транспортного средства или неприемлемости перевозки, выявленной в результате оценки безопасности;

g) кражи или утери денежных средств/необходимости в дополнительных средствах;

h) повреждения или потери важного оборудования или одежды.

План для непредвиденных ситуаций следует направить руководящей группе.

7.14.2 Реагирование на происшествия и чрезвычайные ситуации

В планирование на случай непредвиденных обстоятельств следует включать задокументированный план реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации, который предусматривает круглосуточное действие условий о:

a) разделении обязанностей между организатором и руководителем поездки;

b) процедурах, которые должны выполняться по факту происшествия или чрезвычайной ситуации, включая решение проблемы участвующими в поездке лицами и/или с использованием внешних организаций;

c) экстренной связи в соответствии с 8.2;

d) финансовых средствах для реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации;

e) мерах реагирования на медицинские происшествия/чрезвычайные ситуации, в том числе:

1) варианты медицинского обслуживания и поддержки, доступные на всех этапах поездки;

2) контактная информация для медицинского обслуживания и поддержки на всех этапах поездки;

3) меры в части конкретных медицинских потребностей любого участника поездки;

f) процедурах по репатриации или эвакуации;

g) действиях в случае гражданских беспорядков и стихийных бедствий;

h) процедурах для поиска пропавших людей;

i) поддержке, которая должна оказываться заинтересованным сторонам и каким образом она предоставляется;

j) работе со средствами массовой информации;

k) паспортных данных участников.

Организатору поездки и руководителю поездки следует иметь доступ к информации, необходимой для принятия мер в случае происшествия или чрезвычайных ситуаций.

Организатору поездки следует проинструктировать руководящую группу и представителя организатора поездки в стране (в применимых случаях) об их ролях, обязанностях и действиях при выполнении плана реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

Руководящей группе от имени организатора поездки перед заключением договоров следует указать, что всем участникам и другим заинтересованным сторонам по запросу до отъезда следует выдавать краткое изложение плана реагирования на случай происшествия и чрезвычайных ситуаций. В случае, если участником является лицо моложе 18 лет или ограниченно дееспособный взрослый, эту информацию следует также передавать родителям или законному представителю участника.

Организатору поездок следует обеспечить информирование заинтересованных сторон об их функциях и обязанностях, если таковые имеются, в рамках плана реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

Организатору поездки следует создать группу по управлению происшествиями и отметить, что ее состав может меняться в зависимости от развития и серьезности происшествия. Это может включать привлечение дополнительных внутренних или сторонних специалистов и ресурсов, по мере необходимости, для урегулирования меняющейся ситуации.

Организатору поездки следует, насколько это возможно, до начала поездки отрабатывать планы действий на случай происшествий, непредвиденных и чрезвычайных ситуаций с участием группы по управлению происшествиями в поездке.

При использовании услуг поставщика по управлению связанными с поездками рисками организатору поездок следует установить и согласовать четкий регламент эскалации для привлечения их услуг в случае необходимости. Это можно сделать, имея доступ к круглосуточной (24/7) службе помощи поставщика услуг.

7.14.3 Эскалация рисков и меры реагирования

Организатору поездок следует понимать, что уровень риска для участников и руководящей группы во время поездки может возрасти из-за непредвиденных обстоятельств, и поэтому необходимо иметь готовые правила на случай эскалации до отправления в поездку. Руководящей группе следует знать, что эскалация риска часто представляет собой серию постепенных увеличений, а не единичное событие, и риски могут быть выявлены в ходе текущей динамической оценки риска.

8 Обмен информацией и консультации

8.1 Программный/стратегический обмен информацией

Организатору поездки при разработке и реализации политики и процедур менеджмента рисков, связанных с поездками, следует предусмотреть контакты с соответствующими внутренними и внешними заинтересованными сторонами, как это предусмотрено в приложении А.

Согласованные политику и процедуры следует результативным способом доводить до сведения всей организации, чтобы потенциальные участники (а в случае несовершеннолетних или ограниченно дееспособных взрослых — их родители/законные представители) наряду с соответствующими членами руководящей группы их понимали и все стороны осознавали связанные с этим риски, а также то, как организатор поездки контролирует и управляет ими.

Следует установить порядок для результативного взаимодействия между лицами/группами, ответственными за менеджмент рисков.

Следует, чтобы надлежащая информация для планирования и реализации, а также при необходимости изменения или подтверждения процесса менеджмента риска либо прекращения поездки или ее части, была доступной и доведенной до сведения.

Вопросы для рассмотрения включают следующее:

a) программу поездок и политику организации следует довести до сведения всех участников и членов руководящей группы (и/или их родителей/законных представителей в случае несовершеннолетних или ограниченно дееспособных взрослых до заключения договора);

b) при необходимости участникам и другим соответствующим заинтересованным сторонам следует участвовать в процессе оценки риска, а также при определении и выборе мер обработки рисков;

c) участникам, родителям или законным представителям и руководящей группе необходимо знать:

1) фактическое или потенциальное влияние идентифицированных рисков на цели поездки, безопасность, охрану и здоровье;

2) риски, которым могут подвергнуться участники и члены руководящей группы во время поездки, и способы их идентификации;

3) как отдельные лица могут способствовать результативному управлению безопасностью, здоровьем и охраной в поездке;

d) участников, родителей или законных представителей и руководящую группу следует информировать:

1) о благоприятном результате и важности соблюдения политики и процедуры;

2) потенциальных последствиях и повышенном риске в результате несоблюдения политики и процедур;

3) личной ответственности участников и членов руководящей группы в части обязанности обеспечивать заботу и безопасность остальных, а также защиты друг друга от предвидимого вреда, соблюдая требования политики и процедур организатора поездки;

e) следует рассмотреть возможность многоканальной связи. Также могут быть уместны коллективная электронная почта или социальные медиа при понимании, что средства связи быстро развиваются, а методы коммуникации по мере необходимости следует постоянно оценивать и обновлять;

f) для обычных сообщений могут использоваться такие форматы, как электронная почта, групповые совещания и доски объявлений для передачи информации и обновлений;

g) следует предусмотреть средства двусторонней личной связи;

h) если организатор поездки использует сторонних поставщиков, содержание и сроки передачи сообщений с ними следует документировать;

i) организаторам поездок следует создать базу данных участников со всей подробной информацией, необходимой для результативного общения с ними и их представителями или ближайшими родственниками. Следует, чтобы база данных также включала соответствующие вопросы, например индивидуальные медицинские расстройства, лекарственные препараты, аллергии и диетические потребности. Персональные данные следует обрабатывать строго конфиденциально и предоставлять только тем, у кого есть для этого конкретная необходимость. Следует, чтобы соответствующая информация в надлежащем формате, имеющаяся в базе данных, была доступна сопровождающей руководящей группе в течение всей поездки;

j) следует, чтобы аналогичная информация в отношении членов сопровождающей руководящей группы была доступна во время поездки;

k) при поездках за границу, за пределы своей страны, организаторам поездки следует, по возможности, зарегистрировать свою поездку в дипломатическом представительстве своей страны в стране, которую они собираются посетить.

8.2 Оперативный/технический обмен информацией

Для безопасного и успешного осуществления поездки в соответствии с принятой политикой и процедурами следует создать детализированную и надежную структуру оперативного обмена информацией.

Вопросы для рассмотрения включают:

a) для каждой поездки следует подготавливать и сохранять проверяемые отчетные материалы, включая: литературу/брошюры/информационные листы, инструктивные материалы, аудио-/визуаль-

ные презентации, проводимую подготовку, индивидуальный и групповой обмен информацией (например, электронная почта, онлайн-конференции, телефонные звонки);

b) следует предусмотреть ламинированные карманные карточки-памятки с описанием действий в чрезвычайных ситуациях и происшествиях (включая информацию о страховании в поездке и контактные данные для службы менеджмента рисков) и в любое время иметь карточку при себе всем участникам и членам руководящей группы;

c) своевременное обновление информации, касающейся, например, стихийных бедствий, гражданских беспорядков и возможного прерывания поездок, имеет очень важное значение с точки зрения безопасности и целей поездки. Организаторам поездок следует подготовить протокол связи для обеспечения оперативного информирования всех соответствующих заинтересованных сторон (в том числе сопровождающих руководящих групп и участников) о любых вопросах, связанных с безопасностью, охраной и здоровьем. Сопровождающим руководящим группам также следует знать о необходимости передачи местной информации аналогичного характера организаторам поездок и соответствующим заинтересованным сторонам;

d) в случае происшествия или чрезвычайной ситуации важно, чтобы принятый протокол связи и эскалации (для групп по управлению происшествиями/кризисными ситуациями или аналогичных) через контактное лицо в своей стране (или поставщика услуг по менеджменту рисков в поездках) действовал как можно более оперативно (не следует, чтобы процесс связи с контактным лицом в своей стране мешал или задерживал любые экстренные меры или меры воздействия, которые потребуются). Следует разработать протокол, определяющий, когда и каким образом информация, полученная контактным лицом в своей стране, доводится до сведения соответствующих заинтересованных сторон. Во всех случаях важно, чтобы информация была подтверждена и проверена до ее передачи (однако целесообразно сообщать базовую известную и подтвержденную фактическую информацию о возникшей ситуации — такую информацию следует модерировать в соответствии с установленными правилами).

Организаторам поездок и руководящим группам следует знать о возможности для участников напрямую общаться, например, с родителями, друзьями и средствами массовой информации без какой-либо модерации или контроля. Следует уделить внимание тому, как управлять такими сообщениями при том понимании, что они могут различаться по точности или уместности и оказывать значительное влияние.

Организаторам поездок следует рассмотреть наиболее надежные и практичные средства связи, доступные для использования в любой конкретной ситуации. Например, в случае поездки по стране, недалеко от дома, может подойти мобильный телефон, а для решения простых вопросов, таких как задержка возвращения, результативным решением может стать текстовое или групповое текстовое сообщение.

В отдаленных местах и экстремальных ситуациях может потребоваться спутниковый телефон или УКВ-радиосвязь. Во всех случаях организаторам следует знать о возможном обновлении, изменении и отмене услуг, оборудования и информационных платформ, зачастую в сжатые сроки; в этой связи следует пересматривать соответствующие стратегии и процедуры. При рассмотрении использования спутниковых телефонов или радиосвязи организаторам следует знать о соответствующем национальном и местном законодательстве и ограничениях, которые могут предусматривать запрет на их использование.

9 Оценка программы и постоянное улучшение

9.1 Общие положения

Организатору поездок следует оценивать результативность своей программы менеджмента рисков, связанных с поездками, с привлечением всех соответствующих внутренних заинтересованных сторон, чтобы выявить сильные и слабые ее стороны для дальнейшего развития и совершенствования. Организатору поездок следует воспользоваться процессами оценки, контроля и анализа для определения, насколько эффективно и результативно им осуществляются политика и меры в области безопасности и охраны здоровья. Следует, чтобы это происходило на всех этапах процесса менеджмента рисков в ходе поездок, с привлечением людей, обладающих необходимой компетенцией. В случае привлечения сторонних поставщиков организаторам поездок следует рассмотреть вопрос, каким образом они могут помочь при мониторинге и анализе программ.

Рамки, частота и основания для введения (периодический, на основе событий или других изменений условий) мониторинга и анализа зависят от требований и контекста. Как минимум, полный анализ следует проводить ежегодно, при этом основное внимание уделять совершенствованию и учету полученного опыта. Помимо запланированного ежегодного анализа существуют различные обстоятельства, которые должны послужить поводом для анализа с учетом новой ситуации. К таким обстоятельствам можно отнести, в частности, изменения:

a) в профиле организации или демографических характеристиках разъездного персонала (например, могут быть особые соображения, касающиеся новых участников и членов руководящей группы определенных национальностей, гражданства, этнической принадлежности или религий в некоторых местах);

b) правовых или нормативных требованиях;

c) передовой мировой практике менеджмента рисков в поездках или соответствующей политике организатора поездки;

d) знаниях и опыте, полученных после значительного происшествия или происшествия без серьезных последствий в организации или отрасли, либо и то, и другое;

e) разработке новой поездки (с новыми местами посещения и/или мероприятиями);

f) политике или практике по аутсорсингу элементов менеджмента рисков в поездке.

По мере выполнения анализа и обновления программы менеджмента рисков в поездках важно обеспечить информирование всех соответствующих заинтересованных сторон. При необходимости документацию по менеджменту рисков в поездках следует обновлять с указанием соответствующих данных, включая дату, номер версии, автора обновления и утверждающее лицо.

Кроме того, ведение учета и отчетности о результатах менеджмента рисков способствует:

- соблюдению юридических и нормативных требований;
- принятию решений;
- совершенствованию программной деятельности;
- улучшению межфункционального взаимодействия;
- обеспечению возможности проведения аудита программы.

Учет следует вести в соответствии с практикой ведения учетной документации у организатора поездки.

9.2 Оценка поездки

Организатору поездок следует обеспечить в отношении поездки:

a) возможность для всех участников, руководящей группы и заинтересованных сторон оставлять отзывы о мероприятиях, услугах и предоставляемых удобствах;

b) рассмотрение претензий и положительных отзывов;

c) наличие системы внутренней отчетности и анализа в письменном виде об операционных происшествиях, несчастных случаях и «происшествиях без последствий», а также фиксацию и использование полученного опыта и корректирующих действий;

d) проведение оценки всех поездок, уделяя особое внимание достижению первоначальных целей.

9.3 Анализ системы менеджмента

Организатору поездки следует ежегодно проводить анализ системы менеджмента, включая систему управления безопасностью. При выявлении слабых мест или недостатков эти системы следует пересматривать. Результаты анализа следует документально оформлять и подтверждать подписью высшего руководства.

К основанию для анализа конкретных аспектов систем менеджмента также следует относить:

a) серьезные происшествия, происшествия без последствий, претензии или наблюдения во время поездки и рассмотренные во время или после нее;

b) результаты претензий, отзывов или наблюдений после поездки;

c) серьезные изменения у организатора поездки или изменения, которые могут повлиять на будущие поездки;

d) наличие у организатора поездки оснований полагать, что системы управления больше не соответствуют требованиям;

e) влияние изменений в законодательстве или иные значительные изменения/события, влияющие на данную отрасль;

f) выводы и действия по результатам завершенных аудитов, расследований и оценок.

Примечание — Анализ системы менеджмента безопасности в целом может выявить слабые места или недостатки, возникшие в результате постепенных изменений за определенный период времени.

9.4 Документация

Следует, чтобы доступная для использования и надежно хранящаяся документация включала:

a) копии форм согласия участников, включая несовершеннолетних лиц и ограниченно дееспособных взрослых;

b) копии паспортов, виз и основных документов;

c) анкетные данные, включая недавнюю фотографию, данные о прививках, контакты для экстренной помощи, ближайших родственников, а также соответствующие существовавшие ранее медицинские проблемы участников и членов руководящей группы;

d) памятку участника с важнейшими контактными данными на случай, если его обычные контактные данные (например, в смартфоне) окажутся недоступными;

e) процедуры эскалации:
   1) на уровне высшего руководства;
   2) для руководящей группы;
   3) памятки для участников;

f) планы управления происшествиями:
   1) на уровне высшего руководства;
   2) для руководящей группы;
   3) памятки для участников;

g) планы эвакуации:
   1) на уровне высшего руководства;
   2) для руководящей группы;
   3) памятки для участников;

h) механизм, обеспечивающий регулярную проверку и обновление документации (идеальный вариант — ежегодно);

i) процедуры доступа к документации в чрезвычайных ситуациях;

j) конфиденциальные данные и вопросы конфиденциальности (последние указания согласно политике высшего руководства);

k) контакты страховой компании, к которой можно обратиться за поддержкой;

l) краткую справку о страховании с описанием аспектов страхования в поездке.

9.5 Фиксация и отчетность

Крайне важно, чтобы все соответствующие данные были надлежащим образом зафиксированы и задокументированы в рамках обязанности организатора поездки по обеспечению заботы и безопасности и соблюдению требований. С точки зрения добросовестной практики и устойчивости бизнеса менеджмент рисков обычно ведет к появлению большого количества процессов/процедур, а также данных/показателей, которые следует надлежащим образом сохранять.

Основными источниками данных являются документация по плану менеджмента рисков (см. 9.4) и контрольные показатели.

Независимо от размера или сложности организации при регистрации и представлении данных следует рассматривать следующие основные моменты:

a) подробный информационный архив по всем поездкам;

b) сообщения участников и членов руководящей группы, в необходимых случаях, о своем опыте в отношении риска и угроз после поездки;

c) подробная регистрация любых происшествий, чтобы обеспечить основу для изучения полученного опыта и подтверждения мер реагирования со стороны организации;

d) подробная фиксация оценок рисков и используемых средств управления, включая:
   1) название риска (краткое наименование);
   2) описание риска с его четким и понятным пояснением;
   3) использованные данные и сделанные допущения (например, дополнительные сведения о риске, его источнике и других потенциальных причинах, например отрасль, профиль организации, профиль участников и руководящей группы, место проведения и вид мероприятия);

4) кто вовлечен в процесс оценки риска;
5) выводы по результатам оценки риска;
6) согласованные меры обработки риска;

е) записи об информированном согласии (разрешение, данное при полном осознании возможных последствий) — процесс, в ходе которого участники и члены руководящей группы информируются о рисках безопасности, которым они могут подвергаться в ходе своей деятельности, и им предоставляется возможность либо принять эти риски, либо отказаться от них.

Существует множество вариантов сбора и регистрации этих данных. Рекомендуемая методология заключается в том, чтобы классифицировать каждое задание/путешествие как «поездку» (или нечто подобное), а данные регистрировать на основе деталей этой «поездки».

В зависимости от объема поездок регистрация данных с помощью системы информационных технологий (ИТ) может стать эффективным механизмом для подготовки отчетов, позволяющих:

- выявлять сильные и слабые стороны;
- распределять ресурсы;
- корректировать процедуры на основе анализа тенденций;
- осуществлять консультирование проекта на высшем уровне.

Детализация и сложность отчетов зависят от характера и объема поездок и деятельности организации. Она может варьироваться от внутренней, созданной на основе небольшой специальной базы данных, до более детального и сложного механизма, разработанного компетентным поставщиком услуг на условиях аутсорсинга.

Важно иметь результативный механизм двусторонней отчетности с высшим руководством для стандартного обмена информацией. Очень важно иметь надежный и оперативно действующий механизм для использования в случае чрезвычайной ситуации.

Обмен информацией и учет опыта, полученного в результате происшествий (в том числе без последствий), являются крайне важной частью любой структуры менеджмента рисков. Точный метод, с помощью которого эти данные регистрируются и сообщаются, зависит от размера и сложности организации. Например, полученный опыт можно извлекать из отчетов по итогам поездок, объединять в базу данных на уровне плана менеджмента рисков и распространять либо в рамках ежегодной профессиональной подготовки, либо в виде напоминаний по менеджменту рисков (они могут быть разовыми или ежемесячными, в зависимости от организации).

Приложение А
(справочное)

Заинтересованные стороны

Организатору поездки следует определить внутренние и внешние заинтересованные стороны, имеющие отношение к менеджменту рисков в ходе поездки. В таблице А.1 приведены примеры этих двух категорий.

Таблица А.1 — Примеры внутренних и внешних заинтересованных лиц

Внутренние заинтересованные стороны (в том числе по функциям)		Внешние заинтересованные стороны
Здоровье и безопасность/экология, здоровье и безопасность/профессиональная безопасность и охрана труда; конфиденциальность данных; управление чрезвычайными ситуациями; управление происшествиями или обеспечение устойчивости бизнеса; корпоративная социальная ответственность/устойчивое развитие; человеческие ресурсы/внутренняя мобильность/обучение; региональное управление; менеджмент рисков; руководство поездкой и руководящая группа;	маркетинг и коммуникации; совет директоров; закупки и снабжение; соблюдение нормативных требований; операционная деятельность; работники; участники; страхование; финансы; аудит; юридические вопросы; профсоюзы/советы работников; поездки и мобильность; медицина; безопасность	Страховые компании; туристические агентства; компании по менеджменту туристических рисков; соответствующие государственные учреждения; контролирующие органы и аварийные службы; поставщики и субпоставщики; назначенные контактные лица в чрезвычайных ситуациях для участников и членов руководящей группы; иждивенцы участников или членов руководящей группы; местные партнеры или население; родители или законные представители участников

Приложение В
(справочное)

Структура оценки риска

В.1 Общие положения

Цель данного приложения, за счет предусмотренного для пользователей обзора процедур оценки риска, состоит в том, чтобы помочь им продумать свой собственный процесс оценки риска. Пользователям также предлагается изучить *ГОСТ Р 58771* для дальнейшего руководства по оценке риска.

Менеджмент рисков — это неотъемлемая часть повседневной жизни, которая зачастую выполняется подсознательно как часть привычки или рутины. Во многом этот подход основан на опыте или на том, чему учили с раннего возраста (например, как обращаться с ножом, соблюдать осторожность с огнем, переходить дорогу). Другие аспекты менеджмента рисков более конкретны и основаны на задаче, которую необходимо выполнить (например, как управлять техникой, как обращаться с опасными веществами, как подниматься в гору).

Организатору поездки, который занимается менеджментом рисков в случае с молодежью, следует рассматривать ряд факторов, включая, но не ограничиваясь:

- возраст молодых людей;
- их уровень развития и понимание;
- характер ситуации, в которую они попадают, и их опыт в этой области;
- предполагаемое поведение молодых людей и их ожидаемое соответствие установленным правилам;
- знание физической среды, которая их окружает.

Затем организатору поездки следует разложить мероприятие на составные части и задаться вопросом, какими аспектами ему и руководящей группе следует управлять, чтобы обеспечить безопасность и благополучие тех, кто находится под его ответственностью.

При этом организатору поездки также следует задаться вопросом, обладает ли он необходимым опытом, знаниями и компетенцией для управления соответствующим риском, или эту задачу следует поручить специалисту.

Членам руководящей группы и сопровождающим их взрослым следует на протяжении всей поездки контролировать условия и реализацию всех аспектов программы мероприятий, включая связанные с этим вопросы обеспечения безопасности, чтобы убедиться в соблюдении согласованных уровней предоставления услуг и протоколов управления безопасностью. Даже если технические аспекты конкретного мероприятия выходят за рамки их опыта или компетенции, членам руководящей группы и сопровождающим взрослым следует быть готовыми вмешаться, если они наблюдают какое-либо поведение или действия, которые ставят под угрозу или потенциально могут угрожать безопасности или благополучию. Не являясь техническими экспертами, сопровождающие взрослые и другие лица, работающие с группой молодежи, часто могут распознать:

- когда мероприятие или его проведение не является положительным опытом для отдельного лица или лиц в группе;
- когда отдельные лица не соблюдают требования правил безопасности или когда инструктор не может применить или обеспечить соблюдение этих правил.

Каждый человек должен выражать свою обеспокоенность, когда она возникает, как путем немедленного вмешательства и возможного прекращения мероприятия, так и путем поднятия вопроса в рамках подведения итогов. Членам руководящей группы и сторонним поставщикам услуг следует в равной степени серьезно относиться к любым высказанным опасениям и принимать соответствующие меры.

Есть области, где руководящая группа обладает необходимой компетенцией для оценки риска и осуществления нужных действий. Процесс оценки риска может выявить ситуации или виды деятельности, в которых руководящая группа не обладает необходимой компетенцией, чтобы выполнить эту часть оценки. В таких ситуациях можно привлечь внешнего эксперта.

В.2 Руководство по проведению оценки риска

Первая часть оценки риска — это его идентификация. Для этого пользователю следует рассмотреть внешнюю среду деятельности (см. 4.1) и элементы применительно к его поездке, как указано в 6.2:

«Цель идентификации рисков — найти, распознать и описать риски, которые могут повлиять на способность организатора поездки успешно завершить поездку».

Пользователю следует изучить конкретные риски, связанные с этими аспектами в его конкретной поездке.

Для анализа риска пользователю следует рассмотреть элементы, подобные указанным в 6.3, и убедиться, что они рассмотрены для всех аспектов поездки:

- вероятность событий, а также характер и влияние последствий;
- сложность и связь/взаимосвязь с другими ключевыми рисками;
- факторы, связанные со временем, возникающие риски и волатильность;
- результативность существующих средств управления;
- чувствительность и доверительные интервалы.

Наконец, чтобы оценивание риска помогало принятию решений, пользователю следует сравнить результаты анализа риска (см. 6.4) для каждого идентифицированного риска с установленными критериями риска в организации, чтобы определить преимущества принятия дополнительных мер.

При проведении оценки риска следует помнить о следующих моментах:

- оценка риска — это процесс, нацеленный на создание безопасных и управляемых методов работы, а не просто лист бумаги;
- этот процесс управляет мышлением и создает правила поведения — способ работы для обеспечения безопасности и благополучия участников и руководящей группы;
- оценку риска следует начинать на ранних этапах процесса, обновлять и пересматривать по мере планирования;
- правила поведения следует довести до сведения руководящей группы и участников;
- при необходимости руководящей группе и участникам следует предоставить возможность внести свой вклад в оценку риска и план управления безопасностью;
- оценки риска следует пересматривать с учетом изменяющихся обстоятельств;
- предварительные или общие оценки риска могут стать полезной структурой для менеджмента риска. Однако каждую отдельную оценку риска следует разрабатывать с учетом конкретного мероприятия, обстоятельств и условий, с которыми придется столкнуться, а также потребностей группы и входящих в нее лиц;
- на протяжении всего мероприятия руководителям следует постоянно помнить о возможном изменении условий. Им следует быть готовыми и иметь достаточную уверенность для проведения динамической оценки риска в ответ на любые подобные изменения, если это уместно и оправдано;
- результаты любой оценки риска, включая динамическую оценку риска, следует подтверждать документами и сохранять для последующего использования.

Примеры некоторых возможных вопросов, которые необходимо рассматривать при разработке оценки риска, приведены в В.3—В.6. Примеры не являются исчерпывающими, а даны, чтобы направить мыслительный процесс руководящей группы и создать определенную уверенность в их способности выполнить поставленную задачу.

В.3 Проезд к месту проведения мероприятия и обратно

Примеры некоторых возможных вопросов, которые необходимо рассматривать при разработке оценки риска:

- пешее передвижение;
- общественный транспорт;
- микроавтобус/автобус;
- авиаперелет/паром/корабль;
- подробный маршрут для участников (время, место встречи, транзитные пункты, детали возвращения);
- регистрация и проверка численности участников;
- руководители подгрупп, ответственные за конкретных участников;
- питание и напитки;
- перерывы на посещение уборной;
- контроль перемещений в местах перерывов;
- план реагирования на происшествия;
- план связи с контактным лицом;
- документация (например, паспорта, идентификационные карты);
- доступность информации об участниках и соблюдение конфиденциальности;
- выдача медикаментов;
- индивидуальные особенности участников.

В.4 На месте проведения

Примеры некоторых возможных вопросов, которые необходимо рассматривать при разработке оценки риска:

- факторы, связанные с прибытием;
- соблюдение оценок риска и правил провайдера;
- осведомленность о характерных для данного места объектах (туалеты, питьевая вода, медицинская помощь), местах сбора и аварийных выходах;
- специфические потребности участников для оказания помощи;
- мониторинг проведения мероприятий;
- средства первой помощи/медицинские учреждения и месторасположение больницы/контактная информация;
- правила на случай заболеваний/травм (от мелких проблем до обращения в медицинское учреждение/больницу);
- контроль перерывов, потребления продуктов питания/напитков;
- наличие/ношение соответствующей одежды в зависимости от погоды и иных условий (непромокаемая, теплая одежда, солнцезащитные головные уборы, длинные/короткие рукава, шорты/длинные брюки, соответствующие ботинки/туфли);

- солнцезащитный крем/лосьон, средство от насекомых.

В.5 Зарубежные поездки

Примеры некоторых возможных вопросов, которые следует рассматривать при разработке оценки риска:

- паспортные/визовые/иммиграционные требования;
- ограничения на импорт/экспорт в конкретной стране;
- выбор вида транспорта (международного и внутри страны);
- климатические факторы;
- культурное воздействие (эмоциональное, краткосрочное и долгосрочное);
- психическое здоровье (тревожные состояния, тоска по дому);
- гигиена продуктов питания/воды;
- контакт с нежелательным влиянием/лицами (включая недостаточную осведомленность/уязвимость участников);
- сексуальное здоровье;
- алкоголь и доступность лекарственных/наркотических средств;
- опасности, исходящие от животных/насекомых/растений, включая домашних животных (например, бешенство);
- протоколы медицинского реагирования, включая репатриацию/больничный надзор (возможно после намеченной даты возвращения), присутствие родителей, управление всей группой в случае серьезного происшествия/медицинской ситуации.

Приложение С
(справочное)

Аспекты обеспечения безопасности

С.1 Общие положения

Организаторам поездок и иным заинтересованным сторонам следует учитывать дополнительные сложности в обеспечении безопасности во время поездок. У образовательных организаций и молодежных объединений, как правило, уже имеются соответствующие политики и процедуры по защите детей и обучающихся, однако их применение в условиях поездки может отличаться от стандартной практики, применяемой в школе или обычной среде организации. Рекомендуется обеспечивать максимально возможное применение этих политик и процедур в рамках поездки.

Чтобы помочь организаторам поездок, приступающим к разработке правил и процедур по обеспечению безопасности, в этом приложении перечислены вопросы, которые помогут определить рамки мыслительного процесса. В приложении также перечислены возможные элементы, которые необходимо рассматривать при разработке политики или процедур. Организатору поездки следует адаптировать политику и процедуры с учетом своей среды.

С.2 Факторы при разработке политики по безопасности

С.2.1 Содержание и общие принципы политики

Какие представления в вашей организации относительно безопасности и в чем, в общих чертах, заключаются целенаправленные усилия вашей организации для обеспечения безопасности детей и ограниченно дееспособных взрослых?

Примеры содержания:

- общий подход — выслушать детей и уважать их;
- предоставление участникам возможности обсудить любые проблемы.

С.2.2 Роли и обязанности

С.2.2.1 Высшее руководство

Что необходимо сделать высшему руководству, чтобы обеспечить защиту на самом высоком уровне в организации?

Примеры содержания:

- обеспечение соответствия политики, процедур и мер по обеспечению безопасности целям и их актуальность;
- следить, чтобы каждый сотрудник организации знал свои обязанности по обеспечению безопасности и как реагировать на потенциальные проблемы;
- рассмотрение заявлений о плохом обращении в отношении кого-либо из сотрудников организации;
- сообщение о серьезных происшествиях, когда это необходимо.

С.2.2.2 Руководящая группа

Каковы ключевые элементы задачи по обеспечению понимания и соблюдению всеми сотрудниками и волонтерами процедуры по охране и защите детей?

Примеры содержания:

- рассмотрение заявлений о плохом обращении в отношении кого-либо из участников поездки;
- сообщение о серьезных происшествиях, когда это необходимо;
- ознакомление с кодексом поведения, подписание его условий и контроль их соблюдения.

С.2.2.3 Сотрудники сторонних организаций

Какие меры принимаются для того, чтобы персонал сторонних поставщиков услуг понимал и соблюдал меры по обеспечению безопасности, кодекс поведения и профессиональные границы, установленные организатором поездки между взрослыми и детьми, будучи информированным о возможных различиях возраста совершеннолетия в разных странах?

Какие меры предусмотрены для отслеживания членами руководящей группы для того, чтобы соблюдались меры предосторожности сотрудниками сторонних организаций во время поездки и не оставались дети без присмотра со стороны персонала сторонних поставщиков услуг?

Пример содержания:

- сторонние поставщики услуг должны письменно подтвердить организатору поездки, что их сотрудники будут проинформированы о политике и процедурах по обеспечению безопасности, установленных организатором поездки, и будут их соблюдать.

С.2.2.4 Участники и родители/законные представители

Какие ключевые элементы следует рассмотреть для обеспечения того, чтобы дети, подростки и их семьи знали о политике организации по охране и защите детей и что делать в случае возникновения у них проблем?

Пример содержания:

- ознакомление с кодексом поведения, подписание его условий и контроль соблюдения.

С.2.3 Формирование культурной среды, где все заинтересованные стороны знают о требуемом от них поведении и могут спокойно рассказывать о проблемах

Каковы рамки или структурированный подход, который ваша организация будет применять для формирования культурной среды для защиты уязвимых участников ваших поездок?

Пример содержания:

- предусмотреть разбор итогов после каждой поездки для укрепления принципов и подходов в организации по вопросам защиты.

С.2.4 Оценка и постоянное улучшение

Какой процесс внедрила ваша организация для обеспечения непрерывной оценки вашей политики обеспечения безопасности?

Пример содержания:

- существует процесс оценки для каждой поездки, в рамках которого активно участвуют все соответствующие заинтересованные стороны.

С.3 Аспекты разработки соответствующих процедур

С.3.1 Набор и обучение подходящих сотрудников для волонтерства или работы с детьми и обучающимися

Какие методы помогут убедиться в том, что ваши сотрудники и волонтеры подходят для работы с детьми и обучающимися?

Примеры содержания:

- следует убедиться, что в биографии сотрудников или волонтеров нет ничего, что делало бы их неподходящими для работы с детьми и обучающимися. Эти проверки следует проводить на периодической основе;
- обучение по вопросам защиты следует проводить при назначении на должность и повторять на периодической основе.

С.3.2 Кодексы поведения для руководящей группы, волонтеров и участников

Какие требования в вашей организации относительно приемлемого поведения людей в поездке?

Примеры содержания:

- кодекс поведения для руководящей группы для четкого понимания ею своих обязанностей и возможности брать на себя ответственность. Второй кодекс правил поведения для участников, чтобы они лучше понимали свои права и могли играть активную роль в формировании благоприятной для защиты обстановки. Следует, чтобы эти правила были подписаны участниками и хранились в организации.

С.3.3 Соотношение численности руководителей и участников для результативного контроля

С учетом особенностей участников ваших поездок, какое соотношение руководящей группы и участников вы считаете оптимальным? В вашей юрисдикции имеется официальное руководство или действующие правила?

Примеры содержания:

- соотношение и гендерный состав руководящей группы следует соизмерять с характером деятельности, количеством и профилем участников поездки;
- журнал с обзором программы дня, например обзор программы дня в начале каждого дня. Это необходимо для того, чтобы в начале каждого дня группа участников поездки могла убедиться, что всем понятны события в течение дня, что является частью обеспечения безопасности и аналогично цели ежедневного инструктажа.

С.3.4 Требования по безопасности для третьих сторон

Какие средства управления необходимо внедрить для обеспечения безопасности услуг, предоставляемых третьими сторонами?

Пример содержания:

- организатору поездки следует сотрудничать с предполагаемым сторонним поставщиком услуг, чтобы убедиться в его готовности и возможности провести поездку таким образом, чтобы соответствовать заранее установленным требованиям по безопасности.

С.3.5 Проживание, транспорт и мероприятия во время поездки

Какие условия необходимо поддерживать организации, чтобы обеспечить безопасность в поездке?

Пример содержания:

- обеспечить раздельное размещение взрослых и детей, мужчин и женщин с учетом гендерных различий.

Руководящей группе следует обеспечить соблюдение соответствующих принципов безопасности во всех аспектах размещения и перевозки.

С.3.6 Процедуры сообщения о возможных проблемах в отношении подвергаемого риску участника

На какие признаки руководящей группе нужно обращать внимание, чтобы выявить потенциальные проблемы с безопасностью? Какие действия предпринять, если получено сообщение о таком случае или подозрении на него?

Примеры содержания:

- убедиться, что человек, находящийся в опасности, находится вне зоны непосредственной опасности и не возникнет ситуация, которая может вызвать дальнейшее беспокойство. При этом следует присутствовать как минимум одному человеку;

- обеспечить человеку, находящемуся в опасности, доступ к соответствующему независимому взрослому человеку, например квалифицированному консультанту, психологу, социальному работнику или сотрудникам полиции;

- осуществлять фиксацию установленных на момент происшествия фактов и вести журнал происшествий для документирования повторяющихся или продолжающихся проблем.

С.3.7 Предотвращение и реагирование на издевательства

Что ваша организация предпримет для контроля и предотвращения травли, а также защиты участников от преследований или плохого обращения?

Примеры содержания:

- на этапе планирования поездки следует организовать структурированное обсуждение темы травли с участниками и руководящей группой (и другими заинтересованными сторонами, если это необходимо);

- при поступлении сообщений о травле и издевательствах обеспечить защиту жертвы от дальнейших преследований.

С.3.8 Информирование о нарушениях и претензии

Какие меры принимаются для обеспечения того, чтобы все люди чувствовали себя в безопасности и могли сообщать о случившемся, если им станет известно или возникнут подозрения о признаках плохого обращения?

Пример содержания:

- в кодексе поведения организации следует предусматривать конкретные положения, как поступать при сообщениях о жестоком обращении (как со стороны жертвы такого обращения, так и от третьих лиц, имеющих подозрения на этот счет).

С.3.9 Реагирование на обвинения при обеспечении безопасности в отношении всех лиц, включая членов руководящей группы, других ответственных, уполномоченных или сопричастных лиц, а также других участников

Какой процесс действует в организация для надлежащего реагирования в случае обвинения?

Примеры содержания:

- в качестве превентивной меры рекомендуется обеспечить присутствие по крайней мере еще одного человека при работе с участником или, по крайней мере, нужно оставаться в пределах видимости или слышимости других людей;

- в случае поступления заявления всем вовлеченным лицам следует письменно зафиксировать известные им факты в том виде, в котором они их знают на день подачи заявления. Соответствующие лица, ответственные за расследование в организации, информируются о данном факте, и рассматриваются любые конфликты интересов;

- если заявление подлежит расследованию, следует обеспечить сохранность всех соответствующих документов и сообщений до завершения расследования.

С.3.10 Безопасность участников в Интернете

Как лучше всего выявлять потенциальные риски в Интернете? Какие руководящие указания дает организатор поездки руководящей группе и участникам?

Пример содержания:

- организация может разработать правила, направленные на защиту частной жизни участников, а также предоставить участникам и заинтересованным сторонам руководство для контроля их собственной активности в социальных сетях, ее влияния и последствий в месте проведения поездки.

С.3.11 Съемка, хранение и распространение фотографий, включая видеоматериалы участников

Какие меры необходимо принять в отношении создания, использования и хранения изображений детей, обучающихся и ограниченно дееспособных взрослых для использования в вашей организации, обеспечивая при этом надлежащую защиту?

Пример содержания:

- рекомендуется запросить разрешение на фото- и видеосъемку и изложить правила их использования.

С.3.12 Хранение документов в интересах защиты детей

В вашей организации имеются четкие руководящие указания по сохранению, хранению и уничтожению документов в интересах защиты детей? Ваша организация соблюдает всеобъемлющие отраслевые или государственные акты в этой сфере?

Примеры содержания:

- организация должна иметь четкие требования по безопасному хранению этой информации с соблюдением местных норм конфиденциальности в своей юрисдикции;

- в организации также необходимо определить, кто и при каких условиях имеет доступ к информации.

Библиография

[1] ИСО 31030:2021 Менеджмент риска, связанного с поездками. Руководство для организаций

[2] *Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. № 489-ФЗ* *«О молодежной политике в Российской Федерации»*

УДК 658.5.011:006.354 ОКС 03.100.01

Ключевые слова: менеджмент риска, молодежь, перевозки, поездки, дети, обучающиеся, безопасность, экскурсии, происшествие, несовершеннолетний, руководитель поездки, организатор поездки

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 07.05.2026. Подписано в печать 13.05.2026. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 5,12. Уч.-изд. л. 4,61.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru