МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(МГС)

INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(ISC)

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТАНДАРТ

**ГОСТ
32613—
2014**

Туристские услуги

УСЛУГИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0—92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2—2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

3 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 27 февраля 2014 г. № 64-П)

За принятие проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Киргизия	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Россия	RU	Росстандарт
Украина	UA	Минэкономразвития Украины
Узбекистан	UZ	Узстандарт

4 Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. № 230-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 32613—2014 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г.

5 Настоящий стандарт подготовлен на основе применения ГОСТ Р 53998—2010

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2015

В Российской Федерации 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

М Е Ж Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н Ы Й С Т А Н Д А Р Т

Туристские услуги

УСЛУГИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Общие требования

Tourist services. Tourism services for disabled people. General requirements

Дата введения — 2016—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями (далее – туристы с ограниченными физическими возможностями). Цель настоящего стандарта – создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг.

Требования настоящего стандарта распространяются на туристские и экскурсионные услуги, оказываемые организациями, независимо от их организационно-правовой формы, и индивидуальными предпринимателями.

Настоящий стандарт предназначен для использования при оказании туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями путем создания специальных условий для совершения туристских путешествий.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 30471—96* Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры

ГОСТ 32611—2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ 30335—94** Услуги населению. Термины и определения

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 ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения в значении, установленном нормативными правовыми актами*** и нормативными документами*4, действующими на территории государства, принявшего стандарт, ГОСТ 30335, а также термины с соответствующими определениями:

---

* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 50602—93 «Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры»

* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 50646—2012 «Услуги населению. Термины и определения»

*** На территории Российской Федерации действуют [1], [2]

*4 На территории Российской Федерации действуют ГОСТ Р 50690—2000 «Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 53522—2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

Издание официальное

3.1 **люди с ограниченными физическими возможностями:** Инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

3.2 **инвалид:** Лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в т. ч. с поражением опорно-двигательного аппарата, недостатками зрения и дефектами слуха, а также имеющее общее заболевание, ограничивающее возможности при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг.

3.3 **маломобильные группы населения (МГН):** Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении необходимой информации, ориентировании в пространстве при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг.

3.4 **адаптация:** Приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления туристских услуг к потребностям маломобильных групп населения.

3.5 **визуальные средства информации:** Носители информации об объектах туристской индустрии, туристского продукта/туристских услугах в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных в т. ч. для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

3.6 **комфортность:** Совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования туристскими услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

3.7 **ограничение жизнедеятельности:** Полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по туристскому маршруту, общаться и заниматься определенными видами деятельности, в т. ч. и туризмом.

3.8 **переводчик жестового языка (сурдопереводчик):** Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

3.9 **пикетаж:** Комплекс работ, включающий (промер) длины трасс передвижения по туристскому маршруту, разбивку трасс на пикеты в целях обеспечения передвижения по ним маломобильных групп населения.

3.10 **полоса движения:** Часть пешеходного пути, предназначенная для движения туристов в один ряд в одном направлении.

3.11 **путь движения:** Пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по участкам местности (дорожки, тротуары, пандусы и т. д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации), и других объектов туристской индустрии.

3.12 **система средств информации (информационные средства) для МГН:** Совокупность носителей информации об объектах туристской индустрии и туристских услугах, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

3.13 **сопровождающее лицо:** Сотрудник туристской организации или другое физическое лицо, сопровождающее индивидуального туриста или группу туристов с ограниченными физическими возможностями во время путешествия/экскурсии.

3.14 **специализированный элемент:** Элемент объекта туристской индустрии или часть услуги, к которому (как к объекту нормирования) предъявляются специфические требования по адаптации с учетом конкретного или совокупных дефектов здоровья МГН.

3.15 **тактильные средства информации:** Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3.16 **текстофон:** Аппарат для передачи, приема и ведения диалога по телефону инвалидами с нарушениями слуха в текстовом режиме, снабженный клавиатурой и дисплеем для отображения текстовой информации.

3.17 **тифлотехнические средства:** Средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

3.18 **трассировка маршрута путешествия/экскурсии:** Выбор вариантов туристских/экскурсионных маршрутов, оптимальных с определенными или заданными условиями для туристов с ограниченными физическими возможностями.

4 Общие требования

4.1 Туристские услуги, оказываемые людям с ограниченными физическими возможностями,

должны соответствовать нормативным правовым актам* и нормативным правовым документам**, требованиям нормативных документов***, действующих на территории государства, принявшего стандарт, общим требованиям к туристским услугам*4, требованиям безопасности для их жизни, здоровья и имущества по ГОСТ 32611 и требованиям настоящего стандарта.

Основные функциональные и эргономические параметры формирования среды жизнедеятельности для инвалидов при организации туристских путешествий и экскурсий должны соответствовать требованиям нормативных правовых документов***, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

В зависимости от особенностей местности, численности группы туристов с ограниченными физическими возможностями, функционального назначения объекта туристской индустрии могут быть применены положения*5, действующие на территории государства, принявшего стандарт.

Площадки для активного отдыха и участия в спортивных мероприятиях должны формироваться единым комплексом с обеспечением комфортности и безопасности для жизни и здоровья туристов с ограниченными физическими возможностями и обеспечением условий для ориентирования в пространстве.

4.2 При формировании, продвижении и реализации туристского продукта туристские организации и индивидуальные предприниматели должны:

- предусматривать для туристов с ограниченными физическими возможностями условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности при совершении путешествий;
- учитывать особенности физического и психологического состояний туристов с ограниченными физическими возможностями;
- при планировании туристских маршрутов отдавать предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями (избегать горные районы, районы Севера и т. п.);
- создавать удобства для ориентирования во время туристских путешествий и на экскурсионных маршрутах;
- в обязательном порядке обеспечивать транспортную доступность объектов туристской индустрии для людей с ограниченными физическими возможностями;
- обеспечивать комфортность предоставления туристских услуг для маломобильных групп населения.

4.3 В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории:

- туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т. п.);
- туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
- туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории.

5 Требования к формированию туристского продукта/услуг, предназначенных для туристов с ограниченными физическими возможностями

При формировании туристского продукта и туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями туристские/экскурсионные организации дополнительно к 4.1-4.3 должны обеспечивать выполнение следующих требований.

5.1 Требования для туристов 1-й категории

5.1.1 При разработке маршрута путешествия/экскурсии предусматривать возможность беспрепятственного передвижения с помощью кресла-коляски, трости, костылей, собаки-проводника, а также при использовании и транспортных средств (индивидуальных, специализированных или общественных).

5.1.2 Ширина, конфигурация пути движения на участках при одностороннем движении инвали-

---

* На территории Российской Федерации действуют [1], [2]

** На территории Российской Федерации действуют [3], [4]

*** На территории Российской Федерации действуют [5], [6], [7], [8]

*4 На территории Российской Федерации – по ГОСТ Р 50690—2000 «Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 53522—2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

*5 На территории Российской Федерации действует [9]

дов на колясках по туристскому/экскурсионному маршруту с учетом габаритных размеров кресел-колясок* должны соответствовать требованиям нормативных документов**, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

5.1.3 Оборудование объектов туристской индустрии пандусами, их характеристики и конструктивные особенности (наклон, длина марша, оборудование горизонтальных площадок, высота ограждений) должны соответствовать требованиям нормативных документов**, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

На расстоянии 5-10 м до пандуса размещается предупреждающий знак (например: «Осторожно! Впереди пандус длиной 6 м!»). Инструктор или экскурсовод предупреждают туристов о наличии пандуса.

5.1.4 При необходимости подъема туристов по ступеням устанавливаются пандусы или специальные средства вертикальной коммуникации для инвалидов (лифты, эскалаторы, тервалаторы, подъемники и т. п.).

5.1.5 Покрытие дороги, тропы по всей длине маршрута путешествия/экскурсии должно обеспечивать беспрепятственный проход или нормальный проезд инвалидной коляски. Во избежание пробуксовывания колес должны использоваться наиболее твердые покрытия (асфальт, плитка, природный камень по бетону, хорошо утрамбованная песчаногравийная смесь).

5.1.6 Для обеспечения безопасности инвалидов-колясочников на туристском маршруте необходимо создать условия для хорошего их ориентирования методом частого пикетажа.

5.1.7 При организации специализированной экологической тропы для самостоятельных прогулок инвалидов-колясочников в санаторных, лечебнооздоровительных, санаторно-курортных и аналогичных организациях обустраивается закольцованный маршрут протяженностью не более 3-4 км. При большей длине экологическую тропу стоит рекомендовать к прохождению только с сопровождающим лицом.

5.1.8 При проектировании маршрута путешествия/экскурсии, а также при заключении договоров с контрагентами туроператор должен соблюдать следующие требования:

- предприятия, учреждения и организации, осуществляющие транспортное обслуживание туристов с ограниченными физическими возможностями, обеспечивают предоставление услуг в соответствии с требованиями нормативных правовых актов***, действующих на территории государства, принявшего стандарт, и настоящего стандарта;

- объекты транспортной инфраструктуры (вокзалы, аэропорты, транспортные средства и др.) должны быть оборудованы специальными приспособлениями, позволяющими туристам с ограниченными физическими возможностями (инвалидам-колясочникам) комфортно и беспрепятственно пользоваться их услугами в соответствии с требованиями нормативных документов*[4], действующих на территории государства, принявшего стандарт;

- проектные и архитектурные решения объектов туристской индустрии (средства размещения, предприятия питания, музеи, физкультурно-оздоровительные и др.), должны обеспечивать беспрепятственность подъезда и перемещения по их территории, а также внутри зданий и сооружений в соответствии с требованиями нормативных документов*[5], действующих на территории государства, принявшего стандарт;

- объекты туристской индустрии должны быть оснащены соответствующими устройствами (фиксаторами в полу для инвалидных колясок, поручнями и т.п.), облегчающими передвижение по их территории и внутри помещений;

- помещения, связанные друг с другом, используемые для обслуживания туристов, не должны иметь перепадов уровней, порогов и других препятствий, затрудняющих передвижение;

- помещения, мебель, оборудование, инвентарь, используемые в объектах туристской индустрии, должны позволять свободно передвигаться инвалидам на колясках;

- для обеспечения своевременной эвакуации инвалидов на колясках в случае чрезвычайных ситуаций (например, пожара, наводнения и т.п.) их места проживания в средствах размещения должны располагаться в непосредственной близости от выходов из помещений или пожарных выходов;

- прилегающая к объектам туристской индустрии территория должна быть благоустроена в соответствии с требованиями нормативных документов*[6], действующих на территории государства, принявшего стандарт.

---

* На территории Российской Федерации – по ГОСТ Р 50602—93 «Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры»

** На территории Российской Федерации действуют [7], [8]

*** На территории Российской Федерации действует [2]

*[4] На территории Российской Федерации действует [7]

*[5] На территории Российской Федерации действуют [5], [6], [7]

*[6] На территории Российской Федерации действуют [10]

5.1.9 Места для стоянки личных автотранспортных средств инвалидов (в т. ч. пользующихся для передвижения креслами-колясками или костылями), оборудованные при объектах туристской индустрии, должны обозначаться специальной разметкой и располагаться вблизи средств размещения, предприятий питания и других объектов.

5.1.10 Спортивные комплексы (спортзалы, плавательные бассейны, стадионы, игровые площадки, а также обслуживающие их помещения) должны оснащаться специальным оборудованием и инвентарем и соответствовать требованиям доступности для инвалидов, предусмотренным нормативными документами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

5.2 Требования для туристов 2-й категории

5.2.1 Объекты туристской индустрии оборудуются аудиовизуальной информационной системой, предусматривающей наличие отдельных звуковых маяков, регулярных звуковых сообщений или радиофикации всей площади и территории объекта туристской индустрии, а также оборудуются специальными информационными табло в соответствии с требованиями нормативных документов**, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

5.2.2 Элементы визуальной информации о туристских услугах следует размещать на контрастном фоне, на высоте не менее 1,5 и не более 4,5 м от уровня поверхности пешеходного пути.

5.2.3 Маршруты туристских путешествий и экскурсий должны обеспечивать удобство ориентирования путем:

- трассировки маршрутов туристских путешествий и экскурсий;
- установки на пешеходных маршрутах дополнительных специальных информационных и ориентировочных устройств (поручней, направляющих, средств, обеспечивающих дублирование световых сигналов звуковыми сигналами, например, сигналов светофоров и т. п.).

5.2.4 Благоустройство туристских маршрутов, территорий и мест пребывания обеспечивается выполнением следующих мероприятий:

- маршруты путешествий/экскурсий, территории и места пребывания туристов оснащаются системой ориентиров и информации, разработанной в каждом конкретном случае (например, элементами тактильной информации, размещенными на направляющих поручнях) с участием служб медицинской реабилитации для людей с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира;
- осветительные устройства на путях движения инвалидов по зрению устанавливаются по одной стороне дороги. Освещенность поверхностей путей движения по туристскому маршруту или территории объекта туристской индустрии в вечернее время должна обеспечивать не менее 20 люкс при лампах накаливания и не менее 40 люкс – при люминесцентных лампах.

5.2.5 Выбор окружающей среды для осуществления путешествия/экскурсии должен осуществляться, исходя из требований достаточности разнообразия по цвету, фактуре, освещению.

5.2.6 Визуальная и звуковая информация должна обеспечивать хорошую воспринимаемость для ориентации туриста и предупреждения его о возможных источниках опасности, в т. ч. архитектурно-строительных препятствиях.

5.3 Требования для туристов 3-й категории

5.3.1 Оказываемые туристские услуги должны исключать физические и психологические нагрузки, приводящие к ухудшению самочувствия туристов-инвалидов по общему заболеванию.

5.3.2 При организации путешествия/экскурсии необходимо формировать маршруты с отсутствием значительных перепадов высот, длительностью прохождения не более 1 ч при благоприятном температурном режиме с предоставлением периодического отдыха.

6 Требования к продвижению туристского продукта/услуг и информационному обеспечению при их реализации

Туроператоры, турагенты должны обеспечить своевременное получение необходимой и достоверной информации, позволяющей туристам с ограниченными физическими возможностями ориентироваться в пространстве, использовать оборудование и приспособления, в т. ч. для самообслуживания, получать в полном объеме заказанные услуги в соответствии с нормативными правовыми до-

* На территории Российской Федерации действует [7]

** На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 51671—2000 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Квалификация. Требования доступности и безопасности»

кументами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

При продвижении и реализации туристского продукта туроператоры, турагенты и объекты туристской индустрии должны соблюдать следующие рекомендации.

6.1 Рекомендации для туристов 1-й категории

6.1.1 Информация о маршруте путешествия/экскурсии, объектах туристского показа, включенных в программу путешествия, должна содержать данные о приспособленности маршрута к особенностям физического состояния туристов.

6.1.2 Рекламные и информационные материалы о туристском продукте/услуге должны размещаться в доступных для туристов местах; формат надписей на стендах должен быть удобным для восприятия; размер и стиль шрифтов должны обеспечивать чтение без напряжения из сидячего положения с расстояния не более 2-2,5 м.

6.1.3 Размещение информации о туристских услугах и объектах показа должно осуществляться на специальных щитах и стендах с учетом следующих требований:

- высота и угол наклона при размещении информационных материалов и стендов должны обеспечивать удобство восприятия для туристов, перемещающихся в инвалидных колясках;
- стандартные информационные стенды должны располагаться на высоте не ниже 75-85 см;
- стенды устанавливаются на ровных площадках с твердым покрытием, обеспечивающим подъезд инвалидной коляски;
- стенды по маршруту следования туристов должны размещаться в специально устраиваемых площадках – «карманах» площадью 5-6 м^2, имеющих твердое покрытие, оборудованных скамейками для сопровождающих лиц и навесом.

6.1.4 Буклеты должны содержать необходимую и достоверную информацию о маршрутах путешествий/экскурсий, а также карты и схемы территорий с нанесением обозначений, содержащих информацию об оборудовании их специальными приспособлениями, в том числе мест (территорий), в которых отсутствует мобильная связь.

6.2 Рекомендации для туристов 2-й категории

6.2.1 Туроператоры, турагенты представляют информацию о туристском продукте/услуге с помощью методов слухового, тактильного (рельефно-точечным шрифтом Брайля) доведения, с помощью сурдоперевода, а также с использованием текстофонов и тефлонических средств в соответствии с требованиями нормативных правовых** и нормативных документов***, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

6.2.2 При оказании туристских услуг туроператоры, турагенты, экскурсионные бюро должны обеспечивать обслуживание туристов сурдопереводчиками и другими специалистами по обслуживанию маломобильных групп населения в соответствии с разделом 7.

Повседневно или периодически посещаемые объекты туристской индустрии и места пересечения пешеходных путей с проездами, входы и выходы на территорию объектов туристской индустрии целесообразно обозначать специальными знаками или символами согласно нормативным документам*[4], действующим на территории государства, принявшего стандарт.

6.3 Рекомендации для туристов 3-й категории

6.3.1 Туроператоры и турагенты обязаны предоставлять полную информацию о противопоказаниях, повышенных физических и психологических нагрузках, возникающих при совершении путешествия и предоставлении туристских услуг.

7 Требования к подготовке персонала

7.1 Персонал туристской организации, оказывающий туристские услуги, должен:

- обладать специальными знаниями, умениями и учитывать в процессе формирования и оказа-

---

* На территории Российской Федерации действуют [3]

** На территории Российской Федерации действуют [11]

*** На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 51671—2000 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Квалификация. Требования доступности и безопасности»

*[4] На территории Российской Федерации действуют [5], [6], [7]

ния туристских услуг индивидуальные особенности туристов с ограниченными физическими возможностями (физическое и психическое состояние), а также владеть навыками оказания первой медицинской помощи;

- иметь необходимые лекарственные и другие медицинские средства для оказания помощи туристам;
- обеспечивать оказание всесторонней помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- создавать атмосферу благожелательности и гостеприимства, уметь разрешать конфликтные ситуации.

7.2 При оказании туристских и экскурсионных услуг для туристов с ограниченными физическими возможностями туристская организация предоставляет специально подготовленных инструкторов, гидов и сопровождающих лиц (например, сурдопереводчиков для глухих и глухонемых).

7.3 При подготовке персонала для работы с туристами с ограниченными физическими возможностями необходимо учитывать требования служб медицинской реабилитации.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

[2] Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

[3] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (с изменениями и дополнениями)

[4] Постановление Правительства Российской Федерации «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры» от 7.12.1996 № 1449

[5] Свод правил СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01—2001)

[6] Свод правил СП 35-101—2001 Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения

[7] Свод правил СП 31-102—99 Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных групп посетителей

[8] Свод правил СП 35-105—2002 Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения

[9] Система нормативных документов в строительстве. Руководящий документ системы РДС 35-201—99 Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры

[10] СанПиН 42-128-4690—88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест

[11] Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» от 25.09.2007 № 608 (с изменениями и дополнениями)

УДК 621.3.002:006.354 МКС 03.080.30 NEQ

Ключевые слова: туристские услуги, экскурсионные услуги, туристы с ограниченными физическими возможностями, пикетаж

Подписано в печать 16.03.2015. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 1,40. Тираж 31 экз. Зак. 501

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru
gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru