ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57286— 2016

Услуги социального туризма

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 ноября 2016 г. № 1797-ст

4 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 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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

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 1
3 Термины и определения 2
4 Общие положения 2
5 Общие требования 2
6 Требования к формированию туристского продукта/туристских услуг, предназначенных для людей пожилого возраста 3
7 Требования к продвижению туристского продукта/туристских услуг и информационному обеспечению при их реализации 4
8 Требования к персоналу 5
9 Контроль качества туристских услуг для людей пожилого возраста 5
Библиография 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги социального туризма

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

Общие требования

Social tourist services. Tourist services for elderly people.
General requirements

Дата введения — 2017—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам для людей пожилого возраста.

Целью настоящего стандарта является создание условий для преодоления ограничений жизнедеятельности людей пожилого возраста и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг.

Требования настоящего стандарта распространяются на туристские услуги для людей пожилого возраста, оказываемые юридическими лицами, независимо от их организационно-правовой формы, и индивидуальными предпринимателями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32612 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ 32613 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 50681 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 51185 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 51671 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 54599 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

ГОСТ Р 55319 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения

ГОСТ Р 55699 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения в значении, установленном Федеральным законом [1], ГОСТ Р 53522, ГОСТ 32612, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **люди пожилого возраста:** Мужчина старше 60 лет и женщина старше 55 лет.

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

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 **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.

3.6 **доступная среда:** Среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни.

Примечание — Доступная среда для туристов предполагает оборудование объектов транспорта, информации и связи, доступных маршрутов движения, доступных средств размещения и номеров для размещения, доступных туалетов (санузлов) и т. п.

3.7 **доступный маршрут движения:** Путь следования, на протяжении которого расположены специально оборудованные помещения, места обслуживания, позволяющие туристам беспрепятственно достичь определенного места в нужное время и воспользоваться заказанными услугами.

3.8 **социальный туризм:** Туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей.

4 Общие положения

4.1 Туристские услуги для людей пожилого возраста предоставляют в следующих формах:

- организация и проведение туристских путешествий;
- организация и проведение различных экскурсий (городских, загородных, по маршрутам выходного дня и др.);
- организация и проведение туристских походов по разработанным и утвержденным маршрутам.

4.2 Для пожилых туристов предоставляют услуги туризма видов, не связанных с повышенными физическими нагрузками, например оздоровительного, культурно-познавательного (краеведческого), экологического, научного, религиозного и других.

4.3 При предоставлении туристских услуг для людей пожилого возраста как индивидуальных, так и групп туристов, рекомендуется предусматривать создание специальных условий, учитывающих их возрастные и физические особенности.

5 Общие требования

5.1 Туристские услуги, предоставляемые людям пожилого возраста, должны соответствовать законодательным и нормативным правовым актам Российской Федерации [1]—[4], требованиям нормативных документов [5]—[8].

Туристские услуги для пожилых людей должны предоставляться в соответствии с ГОСТ 32613, ГОСТ Р 53522, ГОСТ Р 54604 и требованиями настоящего стандарта.

При организации туристских услуг всех видов основные функциональные и эргономические параметры формирования среды жизнедеятельности для пожилых туристов должны соответствовать требованиям нормативных документов [5]—[8].

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

- предусматривать для пожилых туристов условия для преодоления ограничений жизнедеятельности при совершении путешествий;
- учитывать особенности физического и психологического состояний пожилых туристов;
- при планировании туристских маршрутов отдавать предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями;
- создавать удобства для ориентирования во время туристских путешествий и на экскурсионных маршрутах;
- обеспечивать транспортную доступность объектов туристской индустрии для пожилых туристов;
- обеспечивать доступную среду и комфортность предоставления туристских услуг всех видов для людей пожилого возраста.

5.3 При обслуживании людей пожилого возраста на базе санаториев, пансионатов и домов отдыха следует предусматривать мероприятия по адаптации их к условиям проживания, включая проведение оздоровительных и профилактических мероприятий.

Предоставляемые туристские услуги должны исключать физические и психологические нагрузки, приводящие к ухудшению самочувствия пожилых туристов, связанные с переменой постоянной среды проживания.

5.4 При организации путешествия/экскурсии необходимо формировать маршруты с отсутствием значительных перепадов высоты, исключающих передвижение туристов по сложнопересеченной местности, длительностью прохождения не более одного часа, при благоприятном температурном режиме, с предоставлением периодического отдыха.

6 Требования к формированию туристского продукта/туристских услуг, предназначенных для людей пожилого возраста

При формировании туристского продукта и туристских услуг пожилым туристам туристские/экскурсионные организации дополнительно к общим требованиям по 5.1—5.4 должны обеспечивать выполнение следующих требований.

6.1 При разработке маршрута путешествия/экскурсии следует предусматривать возможность беспрепятственного передвижения по всему маршруту с помощью специальных приспособлений (костылей, тростей и т. д.), а также, в случае когда это необходимо, на инвалидных креслах.

Ширина, конфигурация пути движения на участках маршрута при одностороннем движении на инвалидных креслах по туристскому/экскурсионному маршруту должны соответствовать требованиям [6] и [7] с учетом габаритных размеров кресел.

6.2 Оборудование объектов туристской индустрии пандусами, их характеристики и конструктивные особенности (наклон, длина марша, оборудование горизонтальных площадок, высота ограждений) должны соответствовать требованиям [6] и [7].

На расстоянии 5—10 м до пандуса рекомендуется размещать предупреждающий знак (например, «Осторожно! Впереди пандус длиной 6 м»). Сопровождающий, гид, инструктор или экскурсовод должны предупреждать туристов о наличии такого препятствия в виде пандуса.

При необходимости подъема туристов пожилого возраста по ступеням рекомендуется использовать пандусы или специальные средства вертикальной коммуникации (лифты, эскалаторы, тервалаторы, подъемники и т. п.).

6.3 При организации специализированной экологической тропы для самостоятельных прогулок инвалидов-колясочников в санаторных, лечебно-оздоровительных, санаторно-курортных и аналогичных организациях рекомендуется обустраивать закольцованный маршрут протяженностью не более 3—4 км. При большей длине экологическую тропу следует рекомендовать к прохождению только совместно с сопровождающим лицом.

6.4 При проектировании маршрутов путешествия/экскурсии согласно ГОСТ Р 50681 рекомендуется соблюдение следующих требований:

- предприятиям и организациям, осуществляющим транспортное обслуживание пожилых туристов, следует обеспечивать предоставление услуг в соответствии с требованиями правил [4] и настоящего стандарта;

- объекты транспортной инфраструктуры (вокзалы, аэропорты, транспортные средства и др.) следует оборудовать специальными приспособлениями, позволяющими пожилым туристам комфортно и беспрепятственно пользоваться их услугами, в соответствии со сводом правил [7];

- проектные и архитектурные решения объектов туристской индустрии (средства размещения, предприятия питания, музеи, физкультурно-оздоровительные комплексы и др.) должны обеспечивать беспрепятственность подъезда и перемещения по их территории, а также внутри зданий и сооружений, в соответствии со сводами правил [5]—[7];

- объекты туристской индустрии должны быть оснащены соответствующими устройствами и приспособлениями (например, поручнями и т. д.), облегчающими передвижение по их территории и внутри помещений;

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

- помещения, мебель, оборудование, инвентарь, используемые в объектах туристской индустрии, должны позволять свободно передвигаться пожилым гражданам, в т. ч. на инвалидных креслах;

- для обеспечения своевременной эвакуации туристов на инвалидных креслах 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.

6.5 Услуги размещения для людей пожилого возраста рекомендуется оказывать в средствах размещения, оснащенных в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51185, ГОСТ Р 55699. Услуги санаториев, пансионатов, домов отдыха и аналогичных средств размещения должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 55319 и ГОСТ Р 54599.

6.6 Средства передвижения должны отвечать требованиям безопасности и удобства людей пожилого возраста. При выборе транспортных средств следует обращать внимание на их конструкцию и оснащенность средствами безопасности.

6.7 Места для стоянки личных автотранспортных средств инвалидов (в т. ч., пользующихся для передвижения креслами), оборудованные при объектах туристской индустрии, должны обозначать специальной разметкой и располагать вблизи средств размещения, предприятий питания и других объектов.

6.8 Спортивно-оздоровительные комплексы (спортзалы, плавательные бассейны, стадионы, игровые площадки, а также обслуживающие их помещения) должны оснащаться специальным оборудованием и инвентарем и соответствовать требованиям доступности для инвалидов и пожилых туристов в соответствии со сводами правил [6] и [7].

6.9 При организации услуг питания рекомендуется предусматривать возможность предоставления рационального (геродиетического) питания с учетом физиологических потребностей пожилых туристов.

6.10 Объекты туристской индустрии для размещения пожилых туристов рекомендуется оборудовать аудиовизуальной информационной системой, предусматривающей наличие отдельных звуковых маяков, регулярных звуковых сообщений или радиофикации всей площади и территории объекта туристской индустрии, а также специальными информационными табло в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51671.

6.10.1 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.

6.10.2 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.).

6.10.3 Пешеходные маршруты (терренкуры) для людей пожилого возраста должны выбирать с учетом наличия на них площадок и мест для отдыха (досуга) и пунктов, оборудованных средствами связи с экстренными службами (службами спасения).

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

7.1 Туроператоры и турагенты должны обеспечить своевременное получение необходимой и достоверной информации, позволяющей пожилым туристам ориентироваться в пространстве, использовать оборудование и приспособления, в том числе для самообслуживания, получать в полном объеме заказанные услуги в соответствии с правилами [4], ГОСТ 32612.

7.2 При продвижении и реализации туристского продукта туроператоры и турагенты должны соблюдать следующие рекомендации.

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

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

7.2.3 Рекламные и информационные материалы о туристском продукте/туристской 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.

7.2.4 Размещение информации о туристских услугах и объектах туристского 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 пожилых туристов;
- стандартные информационные стенды должны располагаться на высоте не ниже 75—85 см;
- стенды по маршруту следования туристов должны размещаться на специально устраиваемых площадках — «карманах» площадью 5—6 м^2, имеющих твердое покрытие и оборудованных скамейками (стульями) и навесом.

7.2.5 Туристские буклеты и брошюры должны содержать необходимую и достоверную информацию о маршрутах путешествий/экскурсий, а также карты и схемы территорий с нанесением обозначений, содержащих информацию о наличии оборудования со специальными приспособлениями, в том числе мест (территорий), в которых отсутствует мобильная связь.

8 Требования к персоналу

8.1 Персонал туристских и экскурсионных организаций, предоставляющих туристские услуги для людей пожилого возраста, должен:

- обладать специальными знаниями, умениями и учитывать в процессе формирования и предоставления туристских услуг индивидуальные особенности пожилых туристов (физическое и психическое состояние);
- владеть навыками оказания туристам первой помощи в установленном законодательством порядке [9];
- обеспечивать оказание всесторонней помощи людям пожилого возраста в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- создавать атмосферу благожелательности и гостеприимства, уметь разрешать конфликтные ситуации, проявлять максимальную чуткость, терпение и предусмотрительность.

8.2 Для предоставления туристских и экскурсионных услуг людям пожилого возраста рекомендуется проведение дополнительной подготовки и инструктажей обслуживающего персонала.

8.3 Исполнители туристских услуг (туроператоры, турагенты, экскурсоводы) при оказании туристских и экскурсионных услуг людям пожилого возраста должны предоставлять специально подготовленных инструкторов, гидов и сопровождающих лиц.

9 Контроль качества туристских услуг для людей пожилого возраста

9.1 Контроль качества предоставления туристских услуг для людей пожилого возраста осуществляют с помощью экспертного и социологического методов.

9.2 Экспертный метод оценки качества оказания услуг предполагает проведение оценки исполнителей туристских услуг (туроператоров, турагентов, экскурсоводов) на основе опроса и анализа суждений (качественных и количественных оценок).

9.3 Социологический метод предполагает проведение социологических исследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов и предложений, Интернет-отзывы) с последующим анализом и обобщением полученных данных.

9.4 Основными показателями качества туристских услуг являются: удовлетворенность туристов, уровень доступности и надежности услуг. Несмотря на субъективный характер показателей, не поддающихся прямой количественной оценке, оценка качества услуг с помощью этих показателей может быть формализована как совокупность объективных и субъективных факторов.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями

[2] Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями

[3] Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями

[4] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452

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

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

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

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

[9] Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями, статья 31

УДК 379.85:006.1:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги, социальный туризм, туристские услуги для людей пожилого возраста, общие требования, доступная среда, доступный маршрут движения

Редактор *Е.И. Белогина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *А.А. Ворониной*

Сдано в набор 01.12.2016. Подписано в печать 07.12.2016. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,27. Тираж 26 экз. Зак. 3046.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru