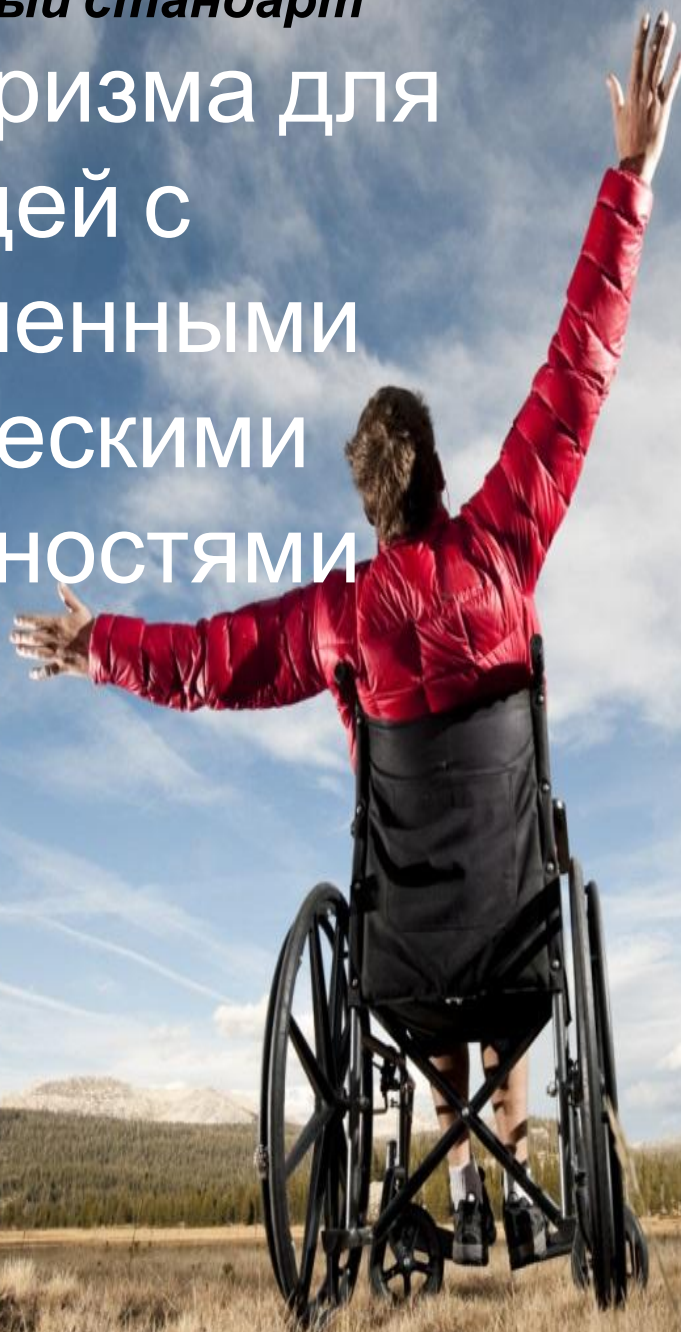


Национальный стандарт

Услуги туризма для
людей с
ограниченными
физическими
ВОЗМОЖНОСТЯМИ

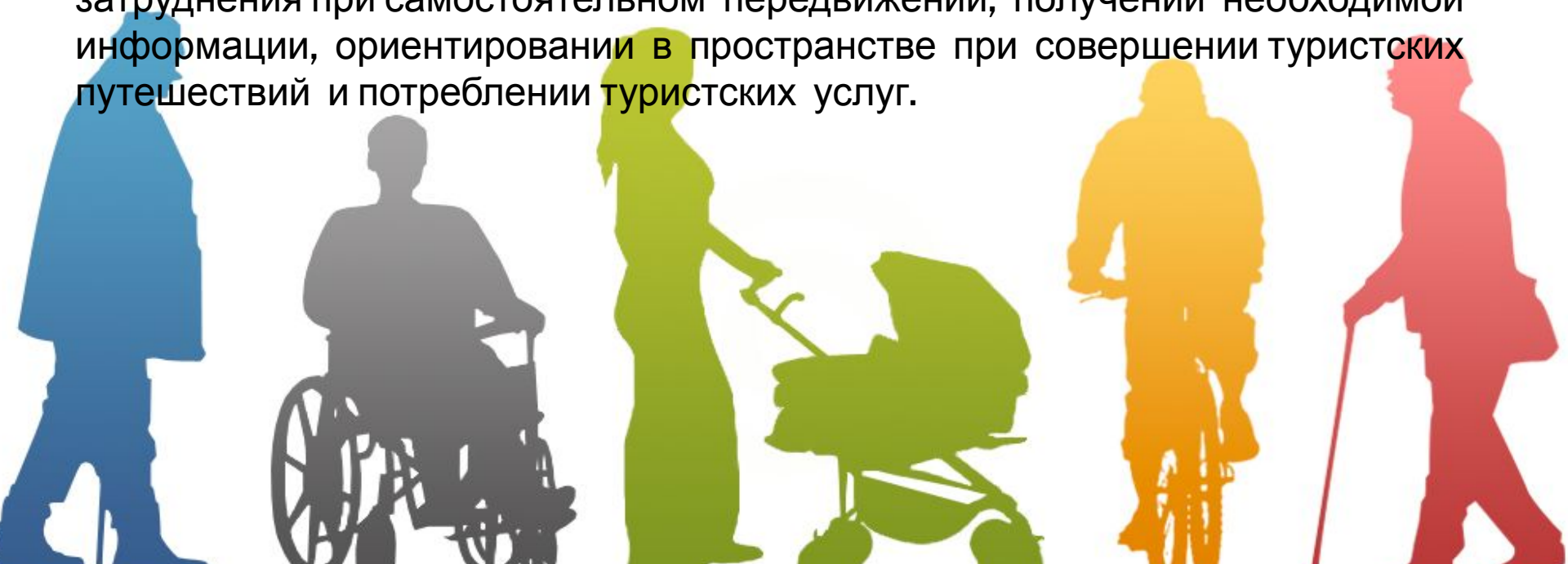


Выполнила:
Семунина
Светлана

Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения

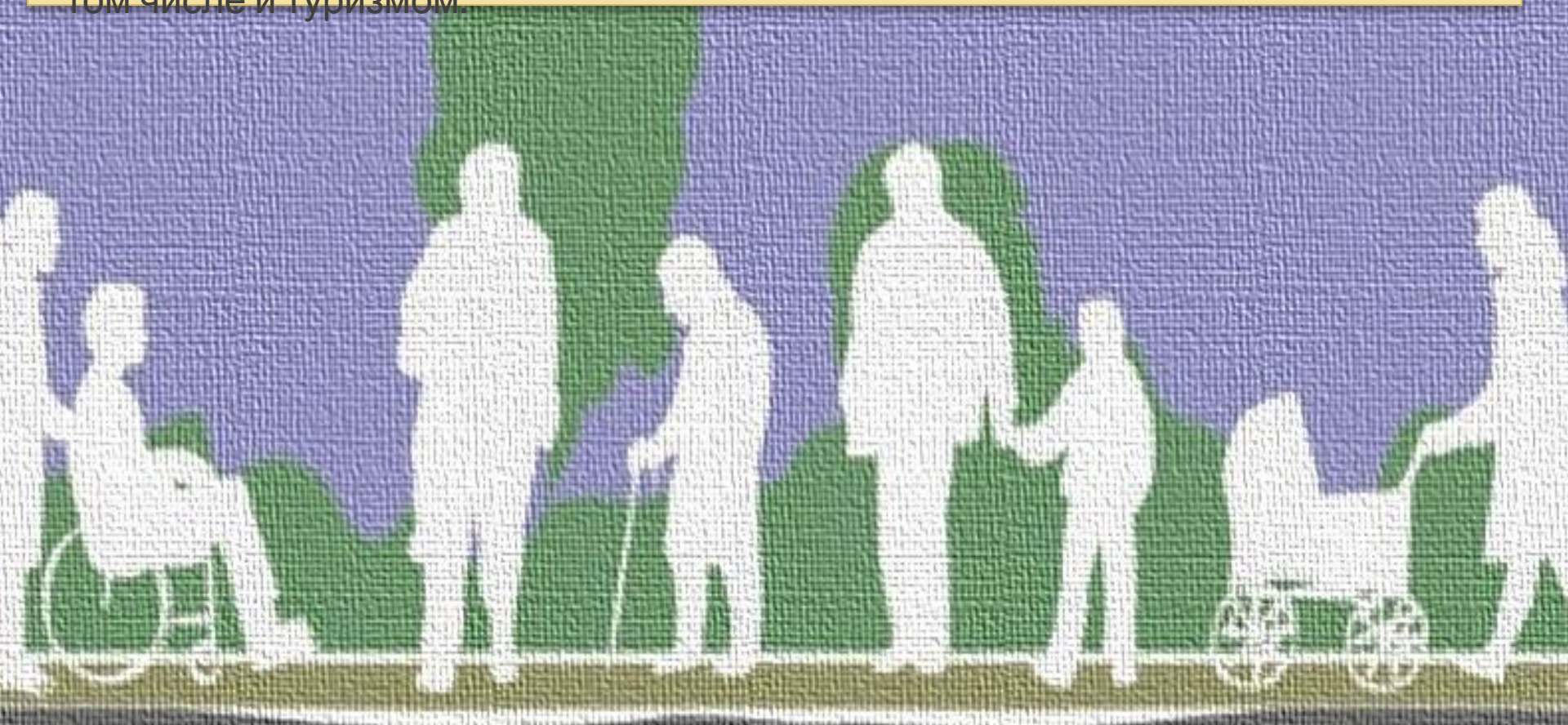
Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма (с поражением опорно-двигательного аппарата, недостатками зрения и дефектами слуха и т.д.)

Маломобильные группы населения (МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении необходимой информации, ориентировании в пространстве при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг.



В чём особенность клиентов?

Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по туристскому маршруту, общаться и заниматься определенными видами деятельности, в том числе и туризмом.



Адаптация - приспособление инфраструктуры и условий предоставления туристских услуг к потребностям маломобильных групп населения.

услуг?

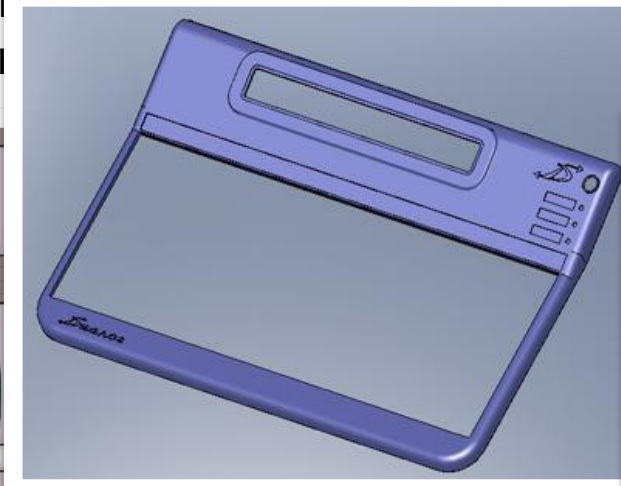
Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования туристскими услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.



Переводчик жестового языка (сурдопереводчик) - специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов (РЖЯ) для людей с дефектами слуха.

Текстофон - аппарат для передачи, приема и ведения диалога по телефону людьми с нарушениями слуха в текстовом режиме, снабженный клавиатурой и дисплеем для отображения текстовой информации.

Визуальные средства информации - носители информации об объектах туристской индустрии, туристских услугах в виде зрительных образов и т. п.



Тифлотехнические средства - средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

Тактильные средства информации - носители информации, передаваемой людям с нарушениями функций органов зрения и воспринимаемой путем осязания.



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

Полоса движения - часть пешеходного пути, предназначенная для движения туристов в один ряд в одном направлении.

Пикетаж - (промер) длины трасс передвижения по туристскому маршруту, разбивку трасс на пикеты в целях обеспечения передвижения по ним маломобильных групп населения.

Трассировка маршрута путешествия/экскурсии - выбор вариантов туристских/экскурсионных маршрутов, оптимальных с определенными или заданными условиями для туристов с ограниченными физическими возможностями.



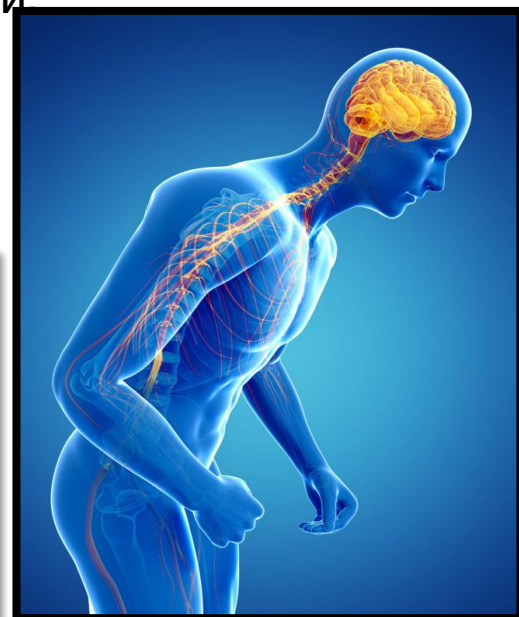
Общие требования к

формированию турпродукта

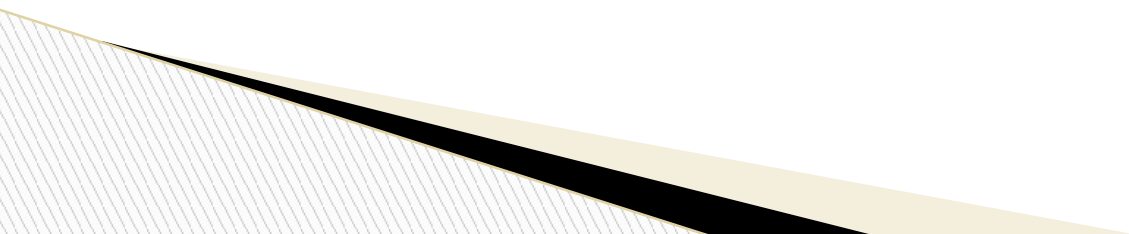
- ❖ предусматривать условия для
доступности размещения
(компенсации) ограничения
жизнедеятельности при
совершении путешествии;
- ❖ учитывать особенности
физического и
психологического состояний
- ❖ при планировании туристских
маршрутов отдавать
предпочтение районам с
благоприятными
климатическими и природными
условиями
- ❖ создавать удобства для
ориентирования во время
туристских путешествий и на
экскурсионных маршрутах
- ❖ в обязательном порядке
обеспечивать транспортную
доступность объектов
туристской индустрии



- **туристы 1-й категории** - туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (туберкулез, паралич и т. п.);
- **туристы 2-й категории** - туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
- **туристы 3-й категории** – туристы с общим заболеванием или другим видом заболевания, не включенным в 1-ю и 2-ю категории



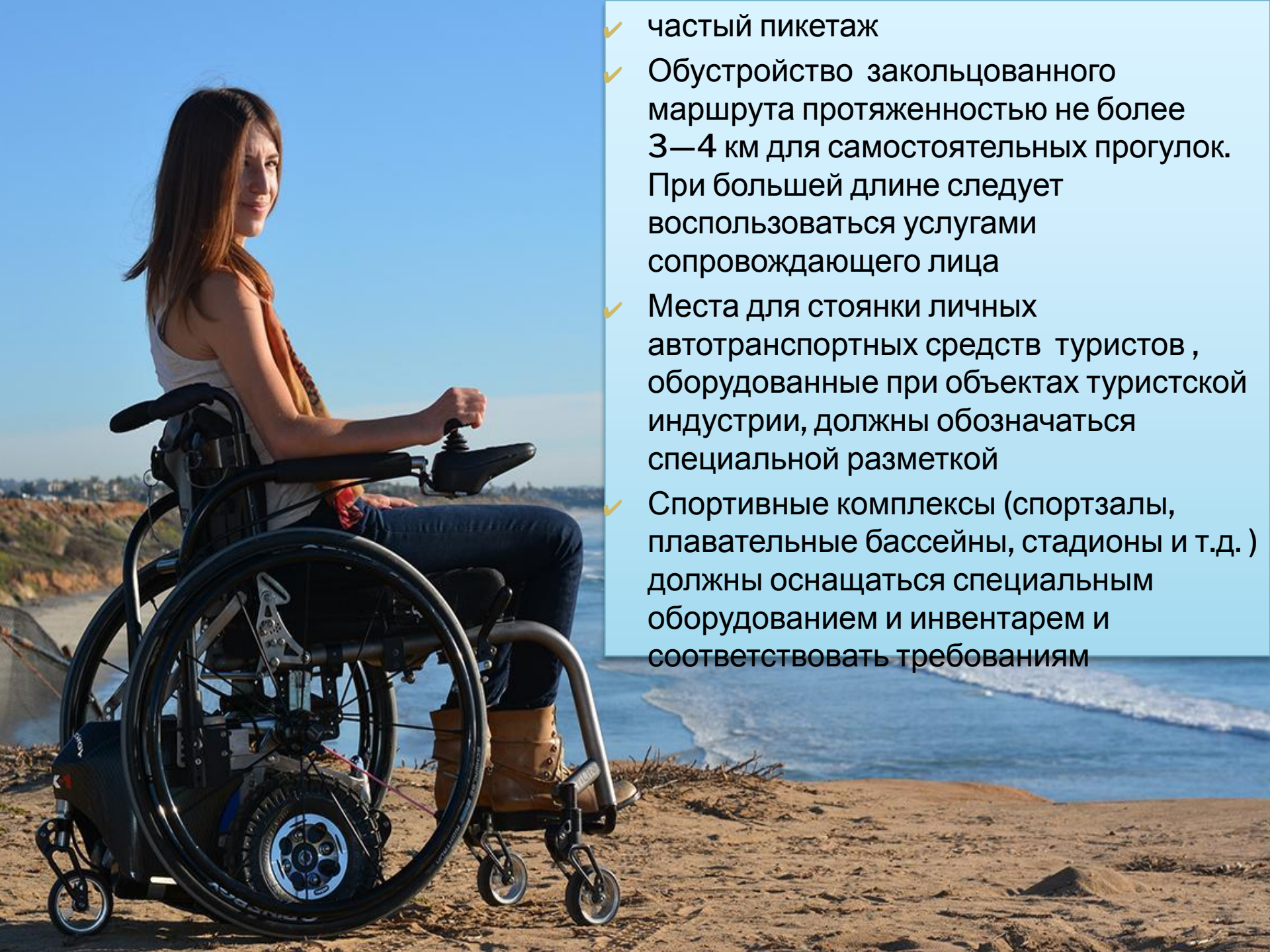
Требования к формированию турпродукта



Требования для туристов 1-й категории

- возможность беспрепятственного передвижения с помощью дополнительных средств (коляски, трости и т.д.)
- Ширина, конфигурация пути движения на участках при одностороннем движении должны соответствовать стандартам
- Оборудование объектов туристской индустрии пандусами и их соответствие стандартам или специальными средствами вертикальной коммуникации для инвалидов (лифт, пандус, травалотор и т.д.)
- Покрытие дороги наиболее твердыми покрытиями (асфальт, плитка и т.д.)





- ✓ частый пикетаж
- ✓ Обустройство закольцованного маршрута протяженностью не более 3—4 км для самостоятельных прогулок. При большей длине следует воспользоваться услугами сопровождающего лица
- ✓ Места для стоянки личных автотранспортных средств туристов, оборудованные при объектах туристской индустрии, должны обозначаться специальной разметкой
- ✓ Спортивные комплексы (спортзалы, плавательные бассейны, стадионы и т.д.) должны оснащаться специальным оборудованием и инвентарем и соответствовать требованиям

- ✓ объекты транспортной инфраструктуры (вокзалы, аэропорты и т.д.) должны быть оборудованы специальными приспособлениями (пандусами, лифтами и т.д)
- ✓ беспрепятственность подъезда и перемещения по их территории, внутри зданий и сооружений объектов туристской инфраструктуры
- ✓ Их оснащение соответствующими устройствами (фиксаторами в полудня инвалидных колясок, поручнями и т. п.),
- ✓ помещения, связанные друг с другом, не должны иметь перепадов уровней, порогов и других препятствий, затрудняющих передвижение
- ✓ Расположение их мест проживания в средствах размещения в непосредственной близости от выходов из помещений или пожарных выходов

✓ Прилегающая к объектам туристской индустрии территория должна быть благоустроена в соответствии с санитарными требованиями

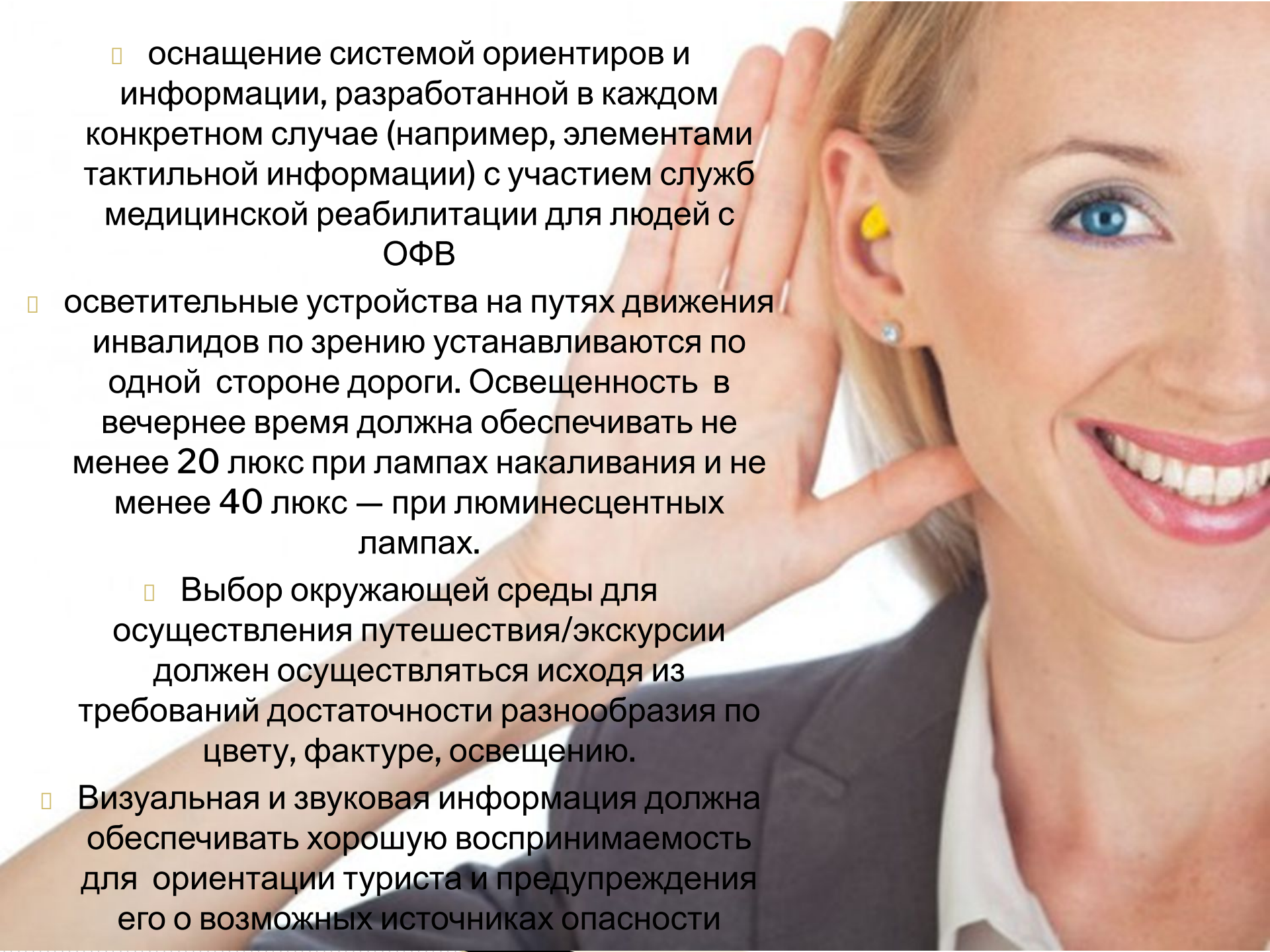


- ✓ Наличие аудиовизуальной информационной системы на территории туристских объектов
- ✓ Элементы визуальной информации о туристских услугах следует размещать на контрастном фоне, на высоте не менее 1,5 и не более 4,5 м от уровня поверхности пешеходного пути.
- ✓ трассировка маршрутов туристских путешествий и экскурсий;
- ✓ установка на пешеходных маршрутах дополнительных специальных информационных и ориентировочных устройств (поручней и т.д.)

ТАКТИЛЬНЫЕ ПИКТОГРАММЫ С ШРИФТОМ БРАЙЛЯ



- оснащение системой ориентиров и информации, разработанной в каждом конкретном случае (например, элементами тактильной информации) с участием служб медицинской реабилитации для людей с ОФВ
- осветительные устройства на путях движения инвалидов по зрению устанавливаются по одной стороне дороги. Освещенность в вечернее время должна обеспечивать не менее 20 люкс при лампах накаливания и не менее 40 люкс — при люминесцентных лампах.
 - Выбор окружающей среды для осуществления путешествия/экскурсии должен осуществляться исходя из требований достаточности разнообразия по цвету, фактуре, освещению.
- Визуальная и звуковая информация должна обеспечивать хорошую воспринимаемость для ориентации туриста и предупреждения его о возможных источниках опасности



- ❑ исключение физических и психологических нагрузок
- ❑ маршруты с отсутствием значительных перепадов высот, длительностью прохождения не более 1 ч при благоприятном температурном режиме с предоставлением периодического отдыха.



Требования к продвижению турпродукта

Для туристов 1-й категории

- Содержание данных о приспособленности маршрута к особенностям физического состояния туристов.
- Размещение рекламных и информационных материалов о туристском продукте/услуге 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.
- 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 м², имеющих твердое покрытие, оборудованных скамейками для сопровождающих лиц и навесом.

- Использование методов слухового, тактильного (рельефно-точечным шрифтом Брайля) доведения, с помощью сурдоперевода, а также с использованием текстофонов и тактильных средств в соответствии
- Обеспечение туристов сурдопереводчиками и другими специалистами по обслуживанию маломобильных групп населения
- Повседневно или периодически посещаемые объекты туристской индустрии и места пересечения пешеходных путей с проездами, входы и выходы на территорию объектов туристской индустрии обозначать специальными знаками или символами



- ▣ Предоставление полной информации о противопоказаниях, повышенных физических и психологических нагрузках, возникающих при совершении путешествия, при предоставлении туристических услуг.





- Обладание специальными знаниями, умениями для работы с людьми с ОФВ
- Навыки оказания первой медицинской помощи:
- Наличие лекарственных и других медицинских средств для оказания помощи туристам;
- Обеспечение оказания всесторонней помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- Создание атмосферы благожелательности и гостеприимства, умение разрешать конфликтные ситуации.
- Предоставление специально подготовленных инструкторов, гидов и сопровождающих лиц (например, сурдопереводчики для глухих и глухонемых).

**Спасибо за ваше
внимание, коллеги!
Всего самого лучшего!**

