

ЕВРАЗИЙСКИЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(EACC)
EURO-ASIAN COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(EASC)



МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТАНДАРТ

ГОСТ
32613—
2014

Туристские услуги

УСЛУГИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Общие требования



Издание официальное

Зарегистрирован
№ 9139
10 марта 2014 г.



Минск
Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации

Предисловие

Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации (ЕАСС) представляет собой региональное объединение национальных органов по стандартизации государств, входящих в Содружество Независимых Государств. В дальнейшем возможно вступление в ЕАСС национальных органов по стандартизации других государств.

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 Российской Федерации

3 ПРИНЯТ Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации по переписке (протокол 64-П от 27 февраля 2014 г.)

За принятие стандарта 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
Кыргызстан	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Российская Федерация	RU	Росстандарт
Узбекистан	UZ	Узстандарт
Украина	UA	Минэкономразвития Украины

4 Настоящий стандарт разработан на основе применения ГОСТ Р 53998—2010

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных (государственных) стандартов, издаваемых в этих государствах, а также в сети Интернет на сайтах соответствующих национальных (государственных) органов по стандартизации.

В случае пересмотра, изменения или отмены настоящего стандарта соответствующая информация также будет опубликована в сети Интернет на сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации в каталоге «Межгосударственные стандарты».

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории указанных выше государств принадлежит национальным (государственным) органам по стандартизации этих государств

Туристские услуги

УСЛУГИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Общие требования

Tourist services. Tourism services for disabled people. General requirements

Дата введения — 2016-02-01
Приказ Кырг. ЦСМ №104-СТ от 22.10.2015

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

П р и м е ч а н и е – 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 документами⁴, 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»

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 потеря 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,