МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКИХ МАРШРУТОВ
ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ДЛЯ ГРАЖДАН С ОВЗ

Екатеринбург 2019

УДК 338.48:376.1 (470.5)
УДК 338.48:376.1 (470.5)
ББК У 433.5 (235.55)
М 54

Методические рекомендации по организации туристских маршрутов по Свердловской области для граждан с ОВЗ / Инклюзивные маршруты разработаны кафедрой географии, методики географического образования и туризма ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет» по заказу Центра развития туризма Свердловской области, при поддержке Министерства инвестиций и развития Свердловской области / Материалы подготовлены к печати кафедрой географии, методики географического образования и туризма ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет» – Екатеринбург: Издательство Раритет, 2019. – 174 с.

Методические рекомендации направлены на развитие инклюзивного туризма в Свердловской области и содержат основы организации туристской деятельности на маршрутах, предлагаемых для путешествия лиц с инвалидностью и ОВЗ. Описание каждого экскурсионного маршрута включает: перечень услуг, предоставляемых туристам; перечень и описание посещаемых объектов показа по маршруту; перечень интерактивных программ; перечень объектов питания; примерную стоимость туристских продуктов; описание и примерную стоимость дополнительных услуг; контрольный текст путевой экскурсии с портфелем экскурсовода; технологическую карту экскурсионного маршрута.

Содержание методических материалов предназначено для специалистов индустрии туризма и гостеприимства, туроператоров, лиц с ОВЗ и членов их семей, а также всех интересующихся туристскими объектами Свердловской области.

© ФГБОУ ВО «Уральский государственный
педагогический университет», 2019 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Одним из приоритетных направлений государственной социальной политики Российской Федерации служит реабилитация и полноценная интеграция людей с ограниченными возможностями здоровья в современную социальную среду. Это направление затрагивает права и потребности миллионов граждан нашей страны, имеющих ту или иную степень инвалидности (более 13 млн., то есть 9 % населения).

Необходимость решения задач социальной реабилитации и обеспечения условий для интеграции лиц с ограниченными возможностями здоровья в социальную среду определяется требованиями отечественного законодательства, а также международно-правовых актов, ратифицированных Российской Федерацией в этой области. Основу нормативно-правовой базы Российской Федерации по обеспечению прав и социальных гарантий лиц с ограниченными возможностями здоровья составляет Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Актуальность обеспечения доступности в целях решения проблем социальной защиты и реабилитации инвалидов отражена в положениях Конвенции о правах инвалидов ООН, подписанной Российской Федерацией 24 сентября 2008 года и ратифицированной Федеральным законом № 46-ФЗ от 3 мая 2012 года. Согласно статье 30 Конвенции подписавшие её страны «содействуют участию инвалидов в культурной жизни, проведении досуга и отдыха и занятиях спортом, предоставляя им доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и произведениям культуры в доступных форматах, обеспечивая доступность театров, музеев, кинотеатров и библиотек и гарантируя предоставление инвалидам возможности развивать и использовать свой творческий потенциал не только для своего блага, но и ради обогащения всего общества».

Конвенция дает широкую трактовку понятия доступности: «...важна доступность физического, социального, экономического и культурного окружения, здравоохранения и образования, а также информации и связи, поскольку она позволяет инвалидам в полной мере пользоваться всеми правами человека и основными свободами». Сферами обеспечения доступности служат: доступность предложений, продуктов и услуг; доступность содержания; доступность инфраструктуры, зданий, сооружений; коммуникационная доступность с общественностью и целевой группой; сенси-

билизация сотрудников и занятость людей с инвалидностью в учреждениях туристской сферы.

Для обеспечения условий интеграции лиц с инвалидностью в современную социальную среду важное значение имеют положения Государственной программы «Доступная среда», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 марта 2011 г. № 175. Программой определены целевые установки, задачи и прогнозируемые результаты, которые должны быть достигнуты по результатам ее реализации. Вполне закономерно, что одним из приоритетов реализации Программы «Доступная среда» является обеспечение доступности к основным сферам жизнедеятельности российского общества, в том числе сфере туризма, определяющей возможности обеспечения достойного уровня жизни и самодостаточности лиц с инвалидностью и ОВЗ.

НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКИХ МАРШРУТОВ ДЛЯ ГРАЖДАН С ОВЗ

1. Федеральный закон от 3 мая 2012 года № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
3. Федеральный закон 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» обеспечивает соблюдение прав потребителей туристских услуги.
5. Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
6. Распоряжение Правительства РФ от 15 октября 2012 г. № 1921-р «О комплексе мер, направленных на повышение эффективности реализации мероприятий по содействию трудоустройству инвалидов и на обеспечение доступности профессионального образования.
7. План мероприятий по повышению уровня занятости инвалидов на 2017-2020 годы (утв. Распор. Правительства Российской Федерации от 10 мая 2017 г. № 893-р).
8. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2025 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 года № 363.

9. Постановление Правительства РФ от 25 сентября 2007 года N 608 (с изменениями на 18 ноября 2017 года) Порядок предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдоперевоДу, тифлосурдопереводу).
10. 10. Подпрограмма «Индустрия туризма» государственной программы Свердловской области «Повышение инвестиционной привлекательности Свердловской области до 2024 года», утвержденная поста-новлением Правительства Свердловскиой области от 17.11.2014 г. №1002-ПП.
11. Постановление Правительства Свердловской области от 05.07.2017 года № 481-ПП «Об утверждении Порядка согласования мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, находящихся в государственной собственности Свердловской области, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до их реконструкции или капитального ремонта».
12. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
13. ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам).
14. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
15. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
16. ГОСТ Р 50844-95. Автобусы для перевозки инвалидов. Общие технические требования.
17. ГОСТ Р 50957-96 Вагоны дизельпоездов. Технические требования для перевозки инвалидов.
18. ГОСТ 30471-96 «Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры».
19. ГОСТ Р 50955-96. «Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки лиц с ограниченными возможностями».
20. ГОСТ Р 51090-97. «Средства общественного пассажирского транспорта. Общие технические требования доступности и безопасности для лиц с ограниченными возможностями».
21. Воздушный кодекс РФ, Статья 106.1 «Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».
22. Распоряжение ОАО «Российские железные дороги» от 11 марта 2014 г. № 622р «Об утверждении и вводе в действие техноло-

гии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для лиц с ограниченными возможностями в поездах дальнего следования».

Гостиницы при проектировании номеров для инвалидов руководствуются следующими нормативными документами:

- Градостроительный Кодекс РФ в статьи 17, 30,62, 65 и 66.
- Своды правил:
- СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Актуализированная редакция СНИП 35-01-2001.
- СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными туристами с ограниченными возможностями здоровья».
- СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям».
- СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования».

КАТЕГОРИИ ИНКЛЮЗИВНЫХ ТУРИСТОВ

В категорию инклюзивных туристов, в соответствии с нормативными требованиями и научными основами, по разным классификациям включаются от 3-х до 15 категорий туристов. Наиболее унифицированы в отношении решения задач создания безбарьерной туристской среды следующие категории маломобильных граждан: 1) с нарушениями зрения – слепые и слабовидящие люди; 2) с нарушениями слуха – глухие, оглохшие и слабослышащие; 3) с ограничением двигательных функций. Целесообразность выделения указанных групп лиц с ОВЗ обусловлена тем, что будучи доступным для вышеуказанных категорий, пространство становится комфортным и для других групп населения, относящихся по существующим классификациям к категории «инклюзивных туристов» (немые, люди с дефектами речи, высокорослые и низкорослые люди, лица с ограничением когнитивных функций, пожилые люди, временно нетрудоспособные лица, родители с младенцами в колясках и др.).

Согласно законодательству Российской Федерации установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы. В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавлива-

ется I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) независимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид». Инвалидность устанавливается или на определенный срок или бессрочно.

В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на 3 категории:

- туристы 1-й категории: люди с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т.п.);
- туристы 2-й категории: лица 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.

Каждая категория «инклюзивных туристов» относится к числу лиц с повышенными требованиями к обслуживанию и требует индивидуальных подходов, которые определяются с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких туристов. Тем не менее, существуют общие требования к организации инклюзивных маршрутов, которые касаются доступности предложений, туристской инфраструктуры, содержания, транспортного обеспечения и перевозок, коммуникаций и сервиса.

Доступность среды при организации путешествий с инклюзивными туристами включает ряд параметров:

Доступность предложений (продуктов и услуг) подразумевает отбор способов и форм представления услуги различной тематики в виде:

- целостных предложений под индивидуальные потребности определённых групп;
- наличие регулярных программ;
- создание новых и преобразование старых форматов и методов представления и подачи материала с использованием выразительных средств.

Доступность содержания выражается через обеспечение беспрепятственного доступа к культурному содержанию, целенаправленное внедрение мер и средств для поддержки и облегчения видимости, слышимости и понятности культурного содержания.

Доступность инфраструктуры, зданий, сооружений – это физическая доступность объектов маршрута: учреждений культуры, объектов размещения и питания:

- обеспечение свободного доступа к зданию и парковке;
- возможность безбарьерного либо малобарьерного перемещения внутри зданий и на маршрутах;
- ориентация и навигация внутри выставочных помещений и на территории учреждения культуры;
- другие технические и инфраструктурные возможности в соответствии с потребностями разных групп.

К информационным средствам на участках, используемых лицами с ограниченными возможностями здоровья, следует относить: 1) рельефные, фактурные и иные виды тактильных поверхностей путей движения на участках, дорогах и пешеходных трассах; 2) ограждение опасных зон; 3) разметку путей движения и указатели; 4) информационные сооружения (стенды, щиты и объемные рекламные устройства); 5) светофоры и световые указатели; устройства звукового дублирования сигналов движения.

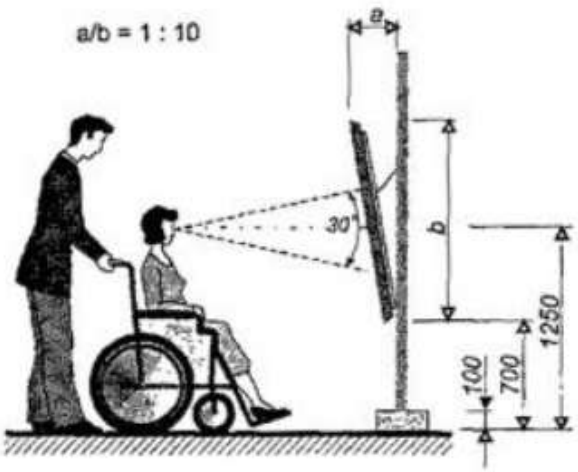
ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА

Специфические особенности людей с пораженным опорно-двигательным аппаратом, туристов 1-й категории, в наибольшей степени влияют на особенности организации архитектурной среды на объектах туристской инфраструктуры. Среди этой категории туристов следует выделить две группы: *инвалиды, использующие дополнительные средства опоры* (трость, костыль) и *инвалиды-колясочники*. По антропометрическим и эргометрическим параметрам люди с пораженным опорно-двигательным аппаратом занимают большее пространство в архитектурной среде, что отражается на габаритах различных элементов инфраструктуры. Использование различных вспомогательных приспособлений (коляска, трость, костыль) людьми с пораженным опорно-двигательным аппаратом также требует особых архитектурных решений.

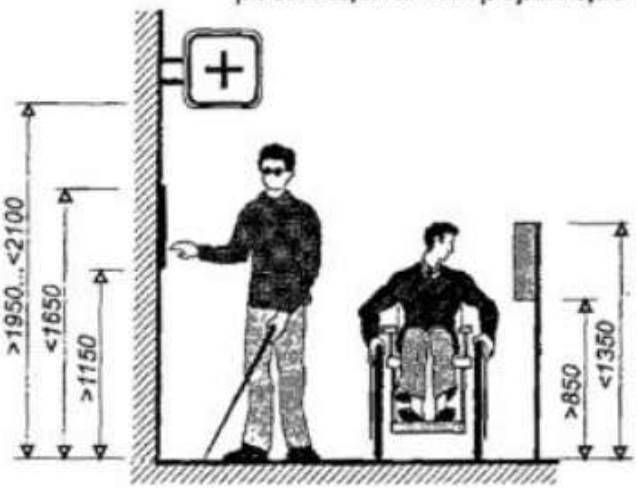
В категории туристов 2-й категории – *с дефектами зрения* можно обозначить две группы: полностью слепые и люди с остаточным зрением. Слепые, пользующиеся тростью или собакой поводырем, имеют увеличенные габариты в пространстве по сравнению со здоровыми людьми, что также заставляет принимать увеличенные размеры отдельных элементов архитектурной среды. Люди, име-

ющие остаточное зрение имеют те же габариты, что и здоровые. Кроме того, для людей с дефектами зрения особенно важно стоит проблема ориентации в пространстве, что требует создания специальной информационной системы, ориентированной на восприятие с помощью компенсаторных чувств (осязание, слух, обоняние), а также усиление зрительных акцентов среды.

Параметры зоны экспозиции

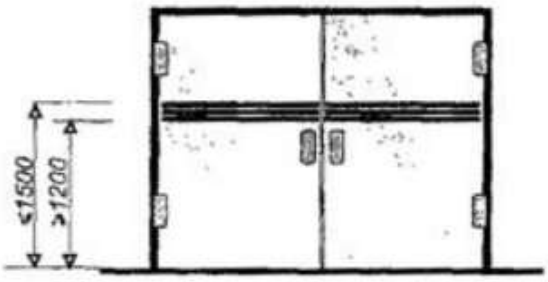


Оптимальная высота размещения информации

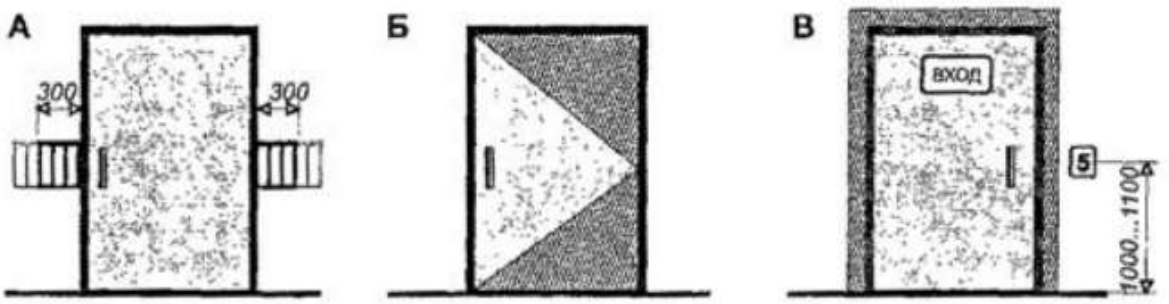


Размещение информации на улице

Размещение предупреждающей маркировки на двупольной стеклянной двери



Варианты маркировки дверей и дверных проемов



Туристы с *дефектами слуха и речи* по своим антропометрическим параметрам близки к здоровым людям и не требуют внесения корректив в параметры элементов среды. Следует учитывать, что люди данной категории могут испытывать затруднения в ориентации, и поэтому необходимо учитывать в создании соответствующей дополнительной визуальной и световой информации, а также электроакустических приспособлений.

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛИЦ С ОВЗ

Разработка инклюзивных туристских маршрутов основана на результатах обследования и паспортизации объектов туристской инфраструктуры Свердловской области на предмет доступной среды. Отбор объектов показа, размещения и питания на маршруте согласуется с требованием их доступности для посещения. В программу инклюзивного маршрута включены только те объекты, на которых созданы специальные условия для получения экскурсионного обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья.

Организация туристской деятельности для инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется туроператорами с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких туристов.

- Экскурсионное обслуживание туристов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими туристами, так и в отдельных группах или индивидуально.
- Число туристов в группе на инклюзивном маршруте рассчитывается по формуле 10+1.
- Туристы с ОВЗ могут в процессе экскурсионного тура пользоваться техническими средствами, необходимыми им в связи с их индивидуальными особенностями.
- Материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа туристов на объекты показа, размещения и питания, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.
- Содержание экскурсионного маршрута и условия организации экскурсии для лиц с инвалидностью определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, для туристов с ограниченными возможностями здоровья – на основе специально разработанных экскурсионных программ, адаптированных при необходимо-

сти для оказания услуги указанным группам туристов.

- Время проведения экскурсии для лиц с инвалидностью и ОВЗ необходимо сокращать, исходя из физических возможностей маломобильных туристов.
- Расчетное время проведения экскурсии планируется с учетом специфики техники перемещения или восприятия информации, использования специальных технических средств, а также предоставления перерыва для приема пищи и лекарств.

ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИИ ТУРИСТОВ С ПОВЫШЕННЫМИ ТРЕБОВАНИЯМИ

Обеспечение доступности получения туристской услуги инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается с учетом категории инклюзивных туристов.

1) Для инвалидов и лиц с ОВЗ по зрению:
- наличие альтернативной версии официального сайта турфирмы в сети «Интернет» для слабовидящих;
- размещение в доступных местах и в адаптированной форме справочной информации об объектах показа, объектах размещения и объектах питания на шрифте Брайля;
- присутствие сопровождающего, оказывающего туристу необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов;
- обеспечение доступа туриста, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к объектам инфраструктуры.

2) Для инвалидов и лиц с ОВЗ по слуху:
- дублирование звуковой информации визуальной;
- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

Предоставление инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу) осуществляется в соответствии с индивидуальными программами реабилитации или абилитации. Согласно нормативным актам Российской Федерации услуги по сурдопереводу, тифлосурдопереводу предоставляются инвалиду за счет средств федерального бюджета в следующем объеме:

- инвалидам с нарушениями функции слуха – до 40 часов сурдоперевода;
- инвалидам с нарушениями функций одновременно слуха и

зрения, которым установлена высокая степень слабовидения в сочетании с полной или практической глухотой – до 84 часов тифлосурдоперевода;
- инвалидам с нарушениями функций одновременно слуха и зрения становлена полная (тотальная) или практическая слепоглухота или полная (тотальная) или практическая слепота в сочетании с тугоухостью III-IV степени – до 240 часов тифлосурдоперевода.

Основные рекомендации по взаимодействию с людьми с задержкой развития, нарушениями интеллекта и синдромом Дауна:

- доступный простой язык, короткие фразы, точность речи, отсутствие терминологии и абстрактных понятий;
- использование доступных и знакомых образов и иллюстраций;
- акцент на демонстрацию действия или процесса;
- «пошаговое» объяснение при изложении информации;
- общение на равных: не говорить свысока и не общаться, как с ребёнком, если человек взрослый;
- многократное повторение информации при изложении;
- дублирование информации на бумажном носителе для передачи сопровождающим с указанием контактов.

Основные рекомендации по взаимодействию с людьми с расстройствами аутистического спектра:

- учитывать обострённое сенсорное восприятие, по возможности устраняя сенсорные раздражители;
- избегать визуального контакта «глаза-в-глаза»: стараться смотреть на предмет разговора, а не в глаза собеседника.
- избегать прикосновений и тактильных контактов;
- закладывать больше времени на восприятие информации и формулировку ответа (если он говорит);
- помогать в самоорганизации, проговаривать и объяснять заранее то, что будет происходить;
- учитывать специфику двигательных проявлений: если человек раскачивается, бегает кругами, подпрыгивает; то, как правило, он, таким образом, перерабатывает информацию. Предложите отвести его в спокойное место для отдыха.

Основные рекомендации по взаимодействию с людьми с гиперкинезами:

- если в группе турист с гиперкинезами, не следует явно фиксировать на нём внимание.
- При коммуникации не отвлекайтесь на непроизвольные движения собеседника, чтобы невольно не пропустить что-то важное, иначе вы оба окажетесь в неловком положении.
- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
- В кафе или ресторане поинтересуйтесь, какая сервировка человеку удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и т.д.
- В транспорте, прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.
- При приобретении билетов в кино или театр выбирайте такие места, где такие люди не будут мешать другим зрителям непроизвольными движениями. Если таких мест нет, договоритесь с администрацией о дополнительных местах в проходе.
- Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что ваш собеседник нервничает.

Основные рекомендации по взаимодействию с людьми с ДЦП:

- ДЦП не всегда сопровождается нарушением интеллекта;
- люди с ДЦП плохо держат равновесие, поэтому подъём на эскалаторе для них экстремален, лучше воспользоваться лифтом или лестницей. Страхуйте их на неустойчивых поверхностях (эскалатор, яхта, подвесные мосты, узкая тропа и т.п.).
- Сократите время на восприятие информации стоя и большие переходы между объектами. Предусмотрите места для отдыха рядом с экскурсионными объектами.
- Избегайте крутых подъёмов и спусков на экскурсии.
- При поддержке не держите людей за костыли или трость.

Основные рекомендации по взаимодействию с людьми с психическими проблемами в стадии ремиссии:

- обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не всегда люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Говорите спокойным дружелюбным тоном.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Extrability людей с ментальными нарушениями:
- люди с аутизмом часто отличаются феноменальной памятью, особенно в области своих «сверх-интересов».
- Среди людей с эмоционально-психическими расстройствами немало художественных натур.
- У людей с синдромом Дауна прекрасные подражательные способности и ярко выраженный артистизм.
- Для людей с ДЦП часто характерны упорство, целеустремлённость и выносливость.
- Многие люди с интеллектуальными нарушениями обладают эмпатией, отзывчивостью, открытостью и непосредственностью в общении.

Основные сложности туристов с ментальными и психическими особенностями: понимание и восприятие информации; ориентация в информации, времени и пространстве; специфика установления социальных контактов; кратковременная концентрация внимания, интеллектуальная утомляемость; у людей с РАС повышенная сенсорная чувствительность; медлительность.

Общие правила при проведении экскурсий для людей с ментальной инвалидностью
- Знакомство и непринужденная беседа за пределами экспозиции.
- «Правило 40 минут», наличие пауз в изложении материала.
- Выбор ограниченного количества наиболее важных, интересных и популярных объектов показа.
- Связь объектов с эмоциональной историей, человеческими отношениями, яркими образами, легендами, соотнесение с бытовым опытом.
- «Трогать руками разрешается» и даже рекомендуется. Использовать источники тактильной информации. Стараться задействовать в экскурсии все органы чувств.
- Основная информация излагается на остановках, а не во время движения.
- Несложное повествование: 2-4 главных мысли доступным языком.

- Визуальная поддержка в виде наглядных предметов и изображений.
- Предоставление достаточного времени для осмысления сказанного и ответа на вопрос.
- Интерактивный режим экскурсии и сопровождающие мероприятия для закрепления материала, мотивации, облегчения понимания.
- Снижение интенсивности освещения, понижение уровня шума, удаление отвлекающих факторов, экскурсоводу стоит избегать яркой одежды и сильно пахнущих косметических средств. Наушники как защита от сенсорной перегрузки.
- Специальная зона сенсорной разгрузки или «тихая комната».
- Облегчение ориентации в учреждении культуры с помощью простых табличек, пиктограмм, указателей.
- Наглядные планы (помещения и сценария событий), изображения уместной последовательности действий, оформленные в виде картинок с правилами поведения.
- Работа парой экскурсовод + социальный педагог или тьютор.
- Сотрудничество с сопровождающими, если возникли вопросы или сложности в процессе общения.
- Предоставление времени на фотографирование. Фотографии помогут в дальнейшем вспомнить освоенный на экскурсии материал.

Основные этапы организации экскурсионного обслуживания для туристов с ментальными нарушениями:

- подготовка социальной истории;
- разработка адаптированного экскурсионного маршрута;
- адаптация текста экскурсии;
- создание дополнительных дидактических материалов;
- организация пространства для сенсорной разгрузки;
- разработка цикла занятий для постепенного погружения в материал экспозиции;
- продвижение программ в сообществе людей с ментальной инвалидностью;
- тренинги для сотрудников.

Создание «социальной истории»

Социальная история представляет собой способ предварительной подготовки туристов с аутизмом к экскурсии. Социальная история, размещённая на сайте учреждения культуры или в ин-

формационных буклетах, помогает настроиться на восприятие информации. Фотографии, изображения и короткий понятный текст описывают весь путь посетителя на объектах туристской инфраструктуры, персонал, с которыми посетитель может встретиться, и действия, которые ему нужно совершить. Это помогает человеку заранее прожить момент посещения в спокойной обстановке.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОВЗ

Помимо доступности среды и обеспечения безопасности, предоставление туристских услуг предполагает наличие транспортного обслуживания. Требования к перевозке маломобильных туристов с ограниченными возможностями здоровья отражены в специальном законодательстве дополняющем общие правила перевозок пассажиров на автомобильном, железнодорожном, воздушном, морском и речном транспорте. Особо отличается специальный транспорт, предназначенный для перевозки туристов 1-й категории с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

В соответствии с **ГОСТ Р 50844-95 «Автобусы для перевозки инвалидов. Общие технические требования»** сиденья и кресла-коляски размещают вдоль боковых стенок автобуса в один ряд, так чтобы они были обращены вперед по ходу автобуса. Размеры пола для размещения одной кресла-коляски должны быть, не менее, см: длина 130, ширина 90.

В каждом ряду перед передним креслом-коляской должно быть дополнительное пространство не менее 30 см до вертикальной плоскости, проведенной касательно через ближайшую точку неподвижного элемента (спинку пассажирского сиденья, ограждения и т.п.) перпендикулярно продольной оси автобуса на высоте не менее 170 см от пола.

На участке пола, предназначенного для размещения кресла-коляски, должны быть предусмотрены вдоль боковых стенок горизонтальные поручни. Высота их расположения от уровня пола должна составлять (100±10) см.

Для сидений, установленных в одном направлении, расстояние между передней поверхностью спинки сиденья и задней поверхностью спинки впереди расположенного сиденья, измеренное по горизонтали в интервале от горизонтальной плоскости, касательной к поверхности подушки сиденья, до горизонтальной плоскости, расположенной на высоте 62 см над участком пола для ног сидящего пассажира, должно быть не менее 75 см.

Ширина одноместного сиденья должна быть не менее 45 см. Ширина части свободного пространства, измеренная в каждую сторону от средней вертикальной плоскости места для сиденья по горизонтали вдоль спинки сиденья на высоте от 27 до 65 см над несжатой подушкой сиденья, должно быть не менее 25 см. Глубина подушки сиденья должна быть не менее 43 см.

Сиденья должны иметь опору для голени, которая по своей конструкции аналогична конструкции подушки сиденья и в горизонтальном положении является ее продолжением. Длина опоры для голени должна быть (20±5) см., а угол ее регулировки должен составлять 0-45°.

Высота подушки сиденья в несжатом состоянии относительно уровня участка пола, на котором расположены ноги сидящего пассажира должна быть такой, чтобы высота горизонтальной плоскости, касательной к поверхности подушки сиденья, над этим участком составляла от 40 до 50 см. Угол наклона подушки сиденья от горизонтали должен быть 5°-10°. Угол между спинкой и подушкой сиденья должен быть 95°-110°.

Сиденья должны иметь спинки с подголовниками Спинка сиденья должна иметь регулировку положения по углу наклона. Угол регулировки должен быть 15°-20°. Высота подлокотника сиденья над уровнем ненагруженной подушки должна быть 20 (±2) см. Подлокотники сидений, расположенные со стороны центрального прохода, должны быть откидными.

Сиденья должны иметь опоры для стоп. Сиденья должны быть легкосъемными. Крепление сидений в автобусе должно позволять изменять расстояние между ними в продольном направлении для обеспечения многовариантности их расстановки. Сиденья должны иметь соответствующее обозначение (надписи или пиктограммы).

В автобусах должно быть предусмотрено не менее 2 пассажирских дверей. Одна из них должна быть оборудована устройством, позволяющим въезд и выезд инвалида в кресле-коляске в автобус.

Дверь, используемая для доступа инвалидов в кресле-коляске в автобус, должна быть расположена на правой боковине или в задней стенке кузова автобуса. Ширина дверного проема, предназначенного для доступа инвалидов в кресле-коляске в автобус, должна быть не менее 90 см, высота проема двери, от поверхности пола до верхней кромки дверного проема, должна быть не менее 150 см. Дверь, используемая для доступа инвалидов в кресле-коляске в автобус, должна иметь соответствующее обозначение (надписи или пиктограммы).

Автобусы должны быть оборудованы дополнительной убирающейся первой ступенькой, рампами или пусковыми устройствами, которые обеспечивают доступ инвалидов в автобус. Автобусы, имеющие первую ступеньку, высота которой над дорогой превышает 20 см, должны быть оборудованы дополнительной убирающейся ступенькой высотой не более 20 см.

Ширина рампы должна быть не менее 80 см. Угол въезда в кресле-коляске по раме не должен превышать 8 %. Поверхность рампы должна быть покрыта материалом, предохраняющим колеса кресле-коляске от скольжения. Высота выступов поверхности рампы не должна превышать 0,5 см. Рампа должна иметь боковую отбортовку высотой не менее 5 см, предотвращающую боковое смещение кресла-коляски во время ее движения, а также фиксирующие устройства, позволяющие сохранять неподвижность и устойчивость рампы во время движения инвалида в КК. Конструкция и вес рампы должны позволить одному человеку устанавливать и убирать ее.

Размеры площадки пускового устройства должны быть, не менее, см: длина 110, ширина 80; грузоподъемность не менее 350 кг. Скорость подъема и опускания платформы ПУ с инвалидом в КК должна быть 0,10-0,15 м/с. Подъем (опускание) инвалида в кресле-коляске должно осуществляться плавно без рывков.

Конструкция площадки пускового устройства должна позволять легко въезжать или съезжать инвалиду в кресле-коляске и не должна допускать самопроизвольное скатывание с нее во время подъема или опускания. Наружные стороны платформы пускового устройства должны иметь ограждения высотой не менее 5 см, высота выступов поверхности платформы не должна превышать 0,5 см.

Пусковые устройства должны быть оборудованы поручнями: 1) поручни должны устанавливаться по боковым сторонам платформы на расстоянии 20-25 см от края платформы, примыкающей к проему двери автобуса; 2) поручни должны иметь длину не менее 30 см; 3) высота поручней от поверхности платформы должна составлять от 75 до 90 см; 4) любой размер сечения поручней должен составлять от 2,0 до 4,5 см; 5) свободное пространство между поручнем и ближайшими элементами пускового устройства должно быть не менее 4 см; 6) поверхность каждого поручня должна иметь контрастную окраску и быть нескользящей; 6) радиусы закруглений поручней должны быть не менее 0,3 см; 7) поручни должны выдерживать усилие не менее 500 Н, приложенное в любой его точке, без заметной деформации поручня или крепящей его конструкции.

Зазор между краем платформы ПУ и полом пассажирского помещения должен быть не более 3 см. Разность между уровнем поверхности платформы ПУ и уровнем пола автобуса не должна быть более 2 см.

Сиденья в автобусах II и III классов[1] должны оборудоваться ремнями безопасности. В местах, предназначенных для размещения инвалидов как на сиденьях, так и в кресле-коляске, должны быть предусмотрены сигнальные кнопки «Просьба об остановке». Высота установки кнопок должна составлять от 100 до 140 см от уровня пола.

Рабочее место водителя должно быть оборудовано звуковым и световым сигналом, включаемым с мест размещения инвалидов. Рабочее место водителя автобусов не должно иметь каких-либо глухих перегородок, отделяющих его от пассажирского помещения.

Автобусы II и III классов должны быть оснащены специальной транспортной коляской, предназначенной для проезда в ней инвалида в пассажирском помещении. В таких автобусах должно быть предусмотрено багажное отделение, используемое для перевозки кресла-коляски. В отсеке должны быть предусмотрены приспособления для ее крепления в сложенном состоянии.

В случае индивидуального прохождения маршрута по направлениям, имеющим железнодорожное сообщение, транспортное оснащение должно соответствовать **ГОСТу 30796-2001 «Вагоны дизель-поездов. Технические требования для перевозки инвалидов».** Для перевозки инвалидов должны быть приспособлены головные вагоны с кабиной управления. Вагоны должны оборудоваться местами для инвалидов, устройствами для их входа и выхода, сигнальными приспособлениями, средствами связи и информации, санитарными приспособлениями.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ПЕРСОНАЛА

Организаторы инклюзивного туристского обслуживания руководствуются целостной инклюзивной концепцией и стратегией коммуникации, которой следуют все сотрудники. По возможности в штат может быть введена должность тьютера с целью комплексного сопровождения процесса.

Для организации квалифицированной работы требуется дополнительная подготовка и обучение туроператоров и гидов-экс-

1 Наиболее приемлемой классификацией автобусов по назначению следует считать их деление на три класса: I — городские; II — междугородные; III — дальнего следования.

курсоводов с целью получения знаний о психо-физиологических особенностях, специфики приема-передачи информации, применения специальных технических средств и приемов с учетом разных нозологий.

Туроператоры должны владеть разными способами и средствами донесения информации: 1) посредством организации прямой коммуникации с целевыми группами людей с инвалидностью через социальные сети; 2) через новостные рассылки; 3) посредством активного общения с целевой аудиторией через общественные организации людей с инвалидностью; 4) путем работы с сопровождающими.

Базовые принципы коммуникации с инклюзивными туристами строятся на уважении человеческого достоинства, признании ценности личности независимо от её внешних проявлений. Необходимо быть доброжелательными и открытыми, проявляя спокойствие и терпение. Опирайтесь на сильные стороны и способности человека.

Следует помнить, что, прежде чем оказывать ту или иную помощь, следует её предложить. Не настаивайте, если человек отказывается от помощи. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Если Вы что-то не поняли, не стесняйтесь переспросить. Если сомневаетесь, как правильно себя вести в той или иной ситуации, положитесь на свой здравый смысл.

В работе с инклюзивными туристами с отклонениями в когнитивной сфере требуется владение доступной формой изложения и ясным языком. Под «ясным языком» следует понимать язык, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и понимании текста, а также инструмент создания или адаптации текста при сохранении его основного смысла, делающий его понятным для любого читателя. Тексты на «ясном языке» могут быть разнообразны по своему содержанию: тексты экскурсий; схемы передвижения; карты достопримечательностей; меню в кафе; информация в буклетах и каталогах, на сайте, в социальных сетях; статьи в журналах и газетах; учебные материалы, законодательные инструкции, и многое другое. Текст на «ясном языке» может быть двух видов: 1) с иллюстрациями и графическими изображениями; 2) без графических изображений. Если текст создан или адаптирован на «ясном языке», в правом верхнем или левом верхнем углу должен быть размещен логотип, который указывает на это.

Основные требования к «ясному языку»

Основной принцип изложения материала на «ясном языке» – упрощение. Избегайте длинных и сложных для понимания слов, сложных для терминов и иностранных выражений. Если нет возможности заменить их, пишите пояснения к ним непосредственно в тексте, поясняйте их в устном рассказе. Используйте наиболее употребительные слова. Избегайте сокращений и аббревиатур. Используйте одни и те же термины для обозначения одних и тех же явлений, объектов, действий, ситуаций. Избегайте синонимов. Избегайте использования частицы «не». Не используйте абстрактные понятия. Объясните их через сравнения или наглядные примеры. Избегайте большого количества имён и названий.

Используйте короткие предложения. Избегайте длинных составных предложений, громоздких причастных и деепричастных оборотов. Каждое предложение должно содержать только одно высказывание. Разделяйте длинные предложения на несколько коротких.

Используйте прямую форму обращения. Используйте по возможности активный залог вместо пассивного. Избегайте использования больших чисел и процентов, указаний на точные даты и время. Замените их словами «много», «мало», «давно», «много лет назад», «100 лет назад». Используйте выражения типа «начало дня», «середина месяца», «конец года».

ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРАБОТКИ ИНКЛЮЗИВНЫХ МАРШРУТОВ ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Разработка инклюзивных маршрутов для лиц с инвалидностью и ОВЗ основана на результатах обследования историко-культурных и природных достопримечательностей, объектов размещения и питания на территории восьми муниципалитетов Свердловской области: МО г. Екатеринбург, ГО Верхняя-Пышма, МО г. Нижний Тагил, Невьянский ГО, МО г. Каменск–Уральский, МО г. Алапаевск, Алапаевское МО, ГО Первоуральск. В ходе обследования выполнена инвентаризация «Паспортов доступности» и паспортизация объектов показа, размещения и питания в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 05.07.2017 года № 481-ПП. Паспортизация объектов туристской инфраструктуры проводилась путем обследования 140 объектов и оформления паспортов в соответствии с формой «Паспорта доступности объекта социальной инфраструктуры Свердловской области», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 11 февраля 2014 г. № 70-ПП.

В настоящее время далеко не все популярные историко-культурные и природные достопримечательности, а также объекты размещения и питания имеют доступную среду, адаптированную или специально созданную для маломобильных граждан. Итоговое заключение о состоянии доступности включает несколько градаций: 1) ДП – доступно полностью для всех категорий инвалидов и других маломобильных групп населения; 2) ДЧ – доступно частично – досягаемость мест целевого назначения для отдельных категорий инвалидов; 3) ДУ – доступно условно с помощью сотрудников учреждения; Нет – не предназначен для посещения инвалидами и другими маломобильными группами населения. Обследование более 150 объектов туристской инфраструктуры области, проведенное в 2019 году и анализ полученных результатов по наличию доступной среды для разных групп маломобильных граждан, позволил выполнить отбор объектов для включения в инклюзивные маршруты.

На настоящей стадии развития инклюзивного туризма в Свердловской области за основу были приняты действующие маршруты, представляющие собой объект стабильно высокого туристского интереса у широкого круга въезжающих и местных туристов, осуществляющих путешествия по территории. Методика составления маршрутов базируется на научных подходах, начальная стадия разработки и апробации которых выполняется в отдельных муниципалитетах Свердловской области и на территории ряда субъектов Российской Федерации.

Исходным условием разработки инклюзивных маршрутов послужило наличие на объектах показа, размещения и питания адаптированной среды, отраженной в «Паспорте доступности». С учетом маломобильности и специфики физического состояния инклюзивных туристов, в маршруты были включены основные объекты показа – не менее двух на один день путешествия, а также рекомендованные в качестве дополнительных, объекты, которые либо отличаются от тематического направления маршрута, либо рассчитаны на туристов, желающих расширить свой кругозор.

Обязательным элементом каждого дня маршрута служат *интерактивные программы*, специально разработанные и предлагаемые организациями инклюзивным туристам на постоянной основе на объектах показа. К категории интерактивных относятся мастер-классы, игры, квесты, тематические занятия, которые позволяют в живом общении и взаимодействии при коммуникациях, в творческой непринужденной атмосфере проявить себя и даже

управлять процессом. Интерактивность инклюзивных экскурсионных программ повышает эффективность усвоения материала, служит элементом психо-эмоциональной разгрузки и предполагает, диалоговый режим взаимодействия и возможность туристу самостоятельно выбрать формат участия в этом диалоге.

Туристские услуги, предоставляемые на маршрутах, универсальны для всех категорий инклюзивных туристов. Предлагаемые маршруты содержат следующий перечень услуг, предоставляемых гражданам с ОВЗ в определенной последовательности, времени, месте и условиях обслуживания:

- перечень посещаемых объектов показа;
- описание объектов показа по маршруту, включая контактные данные, тематическую направленность, характеристику объекта (содержание музейных экспозиций, историческую справку, тематику и описание экскурсии и пр.);
- перечень интерактивных мероприятий, представленных в объектах показа;
- перечень гостиниц, прошедших процедуру категорирования и обследования на доступность для граждан с ОВЗ;
- перечень объектов питания, доступных для граждан с ОВЗ;
- примерную стоимость туристских продуктов;
- описание и примерную стоимость дополнительных услуг, оказываемых в рамках экскурсионной программы, предоставляемых за отдельную плату;
- контрольный текст путевой экскурсии, включающий научное, актуализированное содержание информации.

Контрольный текст путевой экскурсии включает следующие компоненты: вступления и заключения, текст в хронологической последовательности, согласно расположению экскурсионных объектов; фактический материал. В контрольный текст включены материалы, составляющие содержание, а также логические переходы между текстовыми элементами экскурсии. Источники материалов контрольного текста содержатся в библиографическом списке. К контрольному тексту путевой экскурсии прилагается «портфель экскурсовода» – комплект информационных материалов по объектам показа (фотографии, географические карты, схемы, репродукции с картин и др.). Технологическая карта каждого туристского маршрута определяет логическую последовательность осмотра объектов показа и включает следующие пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии:

- тему маршрута;
- описание района путешествия;
- продолжительность маршрута;
- протяженность маршрута;
- базовый перечень услуг туристских маршрутов;
- перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату;
- схему передвижения по маршруту;
- вид туризма;
- наличие оборудования маршрута;
- категория сложности маршрута;
- форма организации маршрута;
- целевая аудитория маршрута;
- безопасность маршрута.

Несмотря на наличие большого количества законов, правил, стандартов, регламентирующих предоставление услуг гражданам в сфере инклюзивного туризма, современное законодательство имеет характерные черты переходного периода. Нормативно-правовая база состоит в основном из декларативных положений, чаще всего не подкрепленных соответствующими актами и не готовых к внедрению в практику. Однако, отмечается процесс совершенствования нормативно-правовой базы инклюзивного туризма. Социальный туризм, разновидностью которого служит инклюзивный туризм, является одним приоритетных направлений государственного регулирования. Для развития инклюзивного туризма в России необходимо продолжать развивать туристскую инфраструктуру, соответствующую понятию «Доступная среда».