5. Михеев В.А., Михеев А.В. Социальное партнерство: теория, политика, практика: учеб. пособие. М.: Институт экономики, управления и социальных отношений. 2003. С. 25.

6. Мкрчян Г.Ю. Чистяков И. Социальное партнерство, трипартизм и генеральные соглашения // Общество и экономика. 1999. № 10-11. С. 129-130

7. Нарбут Н.П., Матвеева В.М., Онзимба Ленюнго Ж.Б. Взаимодействие государства и бизнеса: постановка проблемы // Вестник РУДН. Сер. «Социология». 2007. №3. С.46-51 .

M. V. Zhukova

ON THE POSSIBILITIES OF SOCIALLY RESPONSIBLE BUSINESS IN THE SPHERE OF RELATIONS BETWEEN SUBJECTS OF PUBLIC HEALTH

Defined corporate social responsibility in the sphere of relations between subjects of public health, and on this basis, a strategy for the impact of the government, civil society and the labor market on the formation of socially responsible business.

Key words: socially responsible business, voluntary medical insurance, public health, government's social policy, social partnership.

Получено 5.05.2012

УДК 338.482:32

А.С. Малафий, доц., 8-4872- 33-23-85,
aksi4786@mail.ru (Россия, Тула, ТулГУ),
Т.А. Танкиева, канд. техн. наук, доц., 8-4872- 33-23-85,
tankieva.tamara@yandex.ru (Россия, Тула, ТулГУ)

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРАВОВОЙ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Проводится анализ стандарта ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования», выявляются недостатки и предлагаются дополнения.

Ключевые слова: стандарт, туристические услуги для людей с ограниченными физическими возможностями, поправки.

В России развитие сферы туризма во многом определяется государственной политикой, основные цели, задачи, принципы и направления которой соответствуют международным нормам, а также регламентируются нормами российского права. Государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики РФ, содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития, особенно в регионах.

Основными целями государственного регулирования туристической деятельности являются: обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий; охрана окружающей

природной среды; создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов.

Правовую политику в области туризма для людей с ограниченными физическими возможностями регулирует стандарт ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». Документ устанавливает общие требования к туристическим и экскурсионным услугам, которые оказываются людям с ограниченными физическими возможностями. Стандарт действует с 2011 года, и в нем есть ряд недоработок и пробелов. Для полноценного функционирования документа необходимо ввести некоторые поправки и дополнения.

Стандарт состоит из семи глав, первые из которых посвящены области применения, основным определениям, использующимся при проектировании туристических программ для людей с ограниченными физическими возможностями.

Общие требования отражены в четвертой главе. Существенный недостаток заключается в том, что здесь не отражены в полной мере требования безопасности туристических услуг. Обеспечение безопасности туристов – важнейшая задача в комплексе мер по организации, подготовке и проведению туристических мероприятий, а профилактика несчастных случаев по праву занимает ведущее положение в числе основных разделов работы по туризму. Поэтому в данную главу у к уже имеющимся пунктам *4.1. «При формировании, продвижении и реализации туристского продукта туристские организации и индивидуальные предприниматели должны …», 4.2. «Туристские услуги, оказываемые людям с ограниченными физическими возможностями, должны соответствовать законодательству Российской Федерации…», 4.3. «В зависимости от физического состояния людей с ограниченными физическими возможностями - потребителей туристского продукта подразделяют на 2 категории…»* следует ввести дополнительный раздел 4.4., описывающий условия создания безопасности на маршруте:

4.4. «При оказании туристических услуг должна быть обеспечена безопасность для жизни и здоровья людей с ограниченными возможностями».

Исполнители должны заранее получить информацию о группе и состоянии здоровья людей с ограниченными возможностями и исходя из этого формировать туристический продукт.

При реализации туристического продукта люди с ограниченными возможностями здоровья имеют право на беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

В ходе оказания туристических услуг в группу туристов должен входить сопровождающий, умеющий оказывать необходимую помощь людям с ограниченными возможностями при наступлении критических случаев. Организаторы должны иметь при себе необходимый набор медицинских препаратов и оборудования.

Кроме того, в пункте 4.3. стандарта выделяется три категории потребителей туристического продукта в зависимости от физического состояния туристов с ограниченными возможностями здоровья:

- 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 [7].

Такая группировка является не точной. Вторую категории, на наш взгляд, необходимо поделить на две отдельные, так как требования к организации туристических услуг для людей с ограниченными возможностями слуха и зрения совершенно разные. Следовательно, классификация будет выгладить следующим образом:

- 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
- туристы 3-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями слуха;
- туристы 4-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю, 2-ю и 3-ю категории (рисунок).



Категории инвалидов в соответствии с изменениями

В главе 5 стандарта описываются требования к формированию туристского продукта, предназначенные для туристов с ограниченными физическими возможностями по категориям.

При описании условий организации туристических маршрутов для туристов первой категории в стандарте очень мало внимания уделяется вопросам организации движения по маршруту. Поэтому в пункт 5.1.3. «*Оборудование объектов туристской индустрии…*» следует добавить конкретные требования по оборудованию объектов туристической индустрии пандусами, описать их характеристики и конструктивные особенности:

- ***ширина пандуса не должна быть меньше 0,9 м, уклон не больше 10°;***
- ***около пандуса должны быть поручни, параллельные пандусу и выступающие за длину пандуса на 0,3 м;***
- ***поручни должны быть круглого сечения диаметром не менее 3 и не более 5 см;***
- ***поверхность поручней пандусов должна быть непрерывной по всей длине и строго параллельна поверхности самого пандуса;***
- ***в начале и конце каждого подъема пандуса следует устраивать горизонтальные площадки шириной не менее ширины пандуса и длиной не менее 1,4-1,5 м;***
- ***входные двери в здание и экспозиционные залы, которыми могут пользоваться инвалиды, должны иметь ширину в свету не менее 0,9 м;***
- ***в местах перепада уровней, превышающих 4 см, между горизонтальными участками пола в здании следует предусмотреть устройство пандуса [13];***
- ***лифт должен иметь ширину дверей не меньше 0,9 м, может быть установлен специальный подъемник.***

В разделе 5.1.9. «Организация парковочных мест для инвалидов…» необходимо более конкретизировать информацию: ***Парковочные места для личных автотранспортных средств инвалидов (в т.ч. пользующихся для передвижения креслами-колясками или костылями), оборудованные при объектах туристской индустрии, должны составлять не менее 5 % от общей площади стоянки. Они должны обозначаться специальной разметкой и располагаться вблизи средств размещения, предприятий питания и других объектов. Ширина стоянки для автомобилей людей с ограниченными возможностями должна быть не менее 3,5 м.***

Так как в главе 4. «Общие требования» нами были выделены 4 категории инвалидов, то следует отдельно описать требования организации

туристических услуг для туристов 2-й категории с нарушением зрения и для туристов 3-й категории с нарушением слуха.

В разделе 5.2. следует описать требования организации туристических маршрутов для туристов 2-й категории: людей с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения:

- ***лифты должны быть оснащены звуковыми тифлоиндикаторами и кнопками управления с рельефно-точечными обозначениями;***
- ***необходимо предоставлять рельефно-графические планы этажей и путей эвакуации для обеспечения безопасности туристов;***
- ***объекты туристического показа должны быть оснащены брайлевскими этикетками;***
- ***для облегчения доступа к информации нужно использовать краткие тексы с хорошим цветовым и тоновым контрастом, крупную печать и ясные указатели;***
- ***туристам нужно предоставлять макеты, муляжи и рельефные рисунки, дублирующие объекты туристического показа;***
- ***для облегчения ориентирования на маршруте, следует предусматривать рельефное, фактурное и цветовое оформление путей следования;***

В пункте 5.3. необходимо описать требования для туристов 3-й категории: людей с ограниченными возможностями слуха. Этот раздел должен включать следующую информацию по организации туристических услуг:

- ***маршруты путешествий/экскурсий, территории и места пребывания туристов оснащаются системой ориентиров и информации.***
- ***указатели и таблички должны быть выполнены крупным шрифтом и содержать сжатую информацию об объектах;***
- ***необходимо предоставлять дополнительные схемы и планы туристических объектов с точным и ясным указанием путей эвакуации и аварийных выходов.***
- ***для слабослышащих туристов нужно использовать аудиогиды.***

В главу 5. данного стандарта следует включить раздел 5.4., в котором нужно описать требования для туристов 4-й категории. Под определение данной категории попадают туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю, 2-ю и 3-ю категории. Сюда относятся туристы с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования, с проблемами речи, с гиперкинезами (непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом), посетители, больные диабетом и другими тяжелыми заболеваниями.

Разделить вышеперечисленных людей с ограниченными физическими возможностями по категориям очень сложно. На данном этапе развития туризма это не является первостепенной задачей, пока существует большое количество и других нерешенных вопросов. Вследствие этого рекомендации по формированию туристических услуг для туристов 4 категории имеют абстрактный характер и представляют собой общие требования. В дополнение к уже существующим правилам оказания туристических услуг нужно добавить следующие пункты:

- ***информация, предоставляемая в течение путешествия/экскурсий, не должна быть перегружена сложными для восприятия данными: цифрами, научными терминами и т.п. Вопросы посетителям необходимо задавать краткие и конкретные, требующие простых ответов;***
- ***размер группы должен определяться степенью нарушения здоровья. Чем сложнее особенности развития и заболевания, тем меньше должна быть группа;***
- ***при реализации туристических услуг следует применять индивидуальных подход к каждому туристу и проявлять максимальное внимание к физическому состоянию на протяжении всего путешествия/экскурсии.***

Раздел 6. «Требования к продвижению туристского продукта/услуг и информационному обеспечению при их реализации» также требует некоторых дополнений. Необходимо конкретизировать общие правила предоставления информации для всех категорий туристов:

- ***необходимо размещать информацию о возможности приема различных категорий инвалидов на информационных площадках туристических объектов и в средствах массовой информации [4];***
- ***при входе на туристические объекты на видном месте должны располагаться схемы, по которым люди с ограниченными возможностями смогут получить информацию о наличии и размещении в здании специальных приспособлений и оборудования (лифты, подъемники, туалеты, телефоны и т.п.);***
- ***перед началом экскурсий люди с ограниченными возможностями должны проходить короткий инструктаж о правилах поведения на маршруте, возможных опасностях и способах их преодоления.***

Далее в стандарте идет описание требований к продвижению туристского продукта/услуг и информационному обеспечению при их реализации для каждой категории людей с ограниченными возможностями, которые выделяются в документе. Раздел 6.1. «Рекомендации для туристов 1-й категории» не требует поправок, так как несет достаточно полную информацию.

В главу 7. «Требования к подготовке персонала» к уже имеющимся разделам 7*.1. «Персонал туристской организации, оказывающий туристские услуги должен…», 7.2. «При оказании туристских услуг для туристов с*

ограниченными физическими возможностями…», 7.3. «При подготовке персонала для работы с туристами с ограниченными физическими возможностями…» необходимо добавить раздел *7.4. «Специалист по работе с людьми с ограниченными физическими возможностями должен...»,* содержащий информацию об обязанностях специалиста по работе с людьми с ограниченными возможностями и другим персоналом:

- ***совместно со специалистом технических служб проводить мониторинг туристических объектов в соответствии с требованиями нормативных документов «СНиП 35-01-2001». Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации «Доступность зданий и сооружений для маломобильных граждан», «СП 35-101-2001». Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения», ГОСТ Р 51631-2000. «Лифты пассажирские. Технические требования доступности для инвалидов», ГОСТ Р 51764-2001. «Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования», ГОСТ Р 52875-2007. «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования»;***
- ***контролировать качество работы других сотрудников, осуществляющих контакт с туристами и добиваться устранения психологических барьеров и препятствий на пути получения информации о туристических объектах;***
- ***проводить регулярные тренинги и семинары с персоналом туристических объектов для устранения ошибок в работе с людьми с ограниченными физическими возможностями;***
- ***готовить отчеты о работе, которая проводиться с туристами.***

Итак, в ходе изучения ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» были введены некоторые дополнения и изменения.

Основное усилие было направлено на конкретизацию некоторых разделов документа, содержащих недостаточную информацию об условиях формирования туристической услуги.

В стандарте мало внимания уделяется вопросам безопасности туристического продукта. Отсутствие угроз жизни и здоровью туристов – это важнейшее условие, которое должно выполняться при реализации услуг.

В стандарте есть очень много отсылок на другие ГОСТы и документы, которые не прописаны конкретно. Это делает его очень трудным для чтения и восприятия. Необходимую информацию, касающуюся планировки и оборудования маршрута также необходимо ввести в стандарт и уточнить некоторые требования.

В документе очень кратко описаны вопросы подготовки персонала.

Их необходимо расширить и добавить требования, предъявляемые к специалистам по работе с людьми с ограниченными возможностями, которые должны обеспечивать контроль качества работы персонала.

На данном этапе развития туризма для людей с ограниченными физическими возможностями требования стандарта с внесенными поправками адекватны нуждам туристов выделенных категорий. Тем не менее текст документа не является окончательным. В ходе совершенствования индустрии туризма для людей с ограниченными физическими возможностями потребности туристов будут повышаться и требовать новых стандартов формирования и реализации туристических услуг.

Список литературы

1. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Взамен ГОСТ Р 50644-94; введ. 2010-07-01. М.: Стандартинформ, 2010. 12 с.

2. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования; введ. 2011-07-01. М.: Стандартинформ, 2011. 6 с.

3. ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования; введ. 2009-01-01. М.: Стандартинформ, 2008. 8 с.

4. ГОСТ Р 51671-2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Квалификация. Требования доступности и безопасности; введ. 2001-07-01. М.: Издательство стандартов, 2001. 24 с.

A.S. Malafiy, T.A. Tankieva

THE DEVELOPMENT OF LEGAL TOURISM POLICY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

In article the GOST P standard 53998-2010 analysis «Tourist services is carried out. Tourism services for people with limited physical possibilities. The general requirements», come to light shortcomings and additions are offered.

Key words: a standard, tourist services for people with limited physical possibilities, amendments.

Получено 15.10.2012