ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55699— 2013

# ДОСТУПНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ТУРИСТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

## Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), Министерством 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 8 ноября 2013 г. № 1346-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

6 Настоящий стандарт разработан на основе основополагающего документа Международного паралимпийского комитета в области доступности «Руководство МПК по доступности. Инклюзивный подход к Олимпийским и Паралимпийским играм» (в редакции 2009 г.)

*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 ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (www.gost.ru)*

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2020

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 Технические требования . . . . . 3
5.1 Доступ и передвижение . . . . . 3
5.2 Положение о чрезвычайной ситуации . . . . . 15
5.3 Санитарные и туалетные комнаты для общественного пользования . . . . . 16
5.4 Варианты размещения номеров . . . . . 20
5.5 Другие услуги в средствах размещения . . . . . 23
5.6 Коммуникации . . . . . 24
6 Требования к персоналу . . . . . 26
Библиография . . . . . 27

## Введение

Доступность средств размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями является актуальной проблемой. Реализация государственной программы «Доступная среда» позволит создать благоприятную инфраструктуру для маломобильных групп населения.

Большой сегмент рынка туристских услуг, представленный людьми, нуждающимися в доступной и инклюзивной среде, а также их друзьями и родственниками, в настоящее время исключен из сферы обслуживания большинства средств размещения для туристов по причине множества вариантов уровней доступности и отсутствия достаточной информации.

Наличие элементов доступности в гостиницах не только отвечает нуждам растущего сегмента рынка, поскольку средний возраст населения увеличивается, но и нуждам других потенциальных клиентов, например родителей с колясками, людей с травмами, туристов с тяжелым багажом.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# ДОСТУПНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ТУРИСТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

**Общие требования**

Available funds accommodation for tourists with disabilities. General requirements

**Дата введения — 2015—01—01**

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к доступным средствам размещения, предназначенным для туристов с ограниченными физическими возможностями и их сопровождающих.

Цель настоящего стандарта — создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничения жизнедеятельности туристов с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении услуг средств размещения [1]—[3].

Положения настоящего стандарта распространяются на средства размещения, предоставляемые туристам с ограниченными физическими возможностями организациями различных форм собственности, организационно-управленческой структуры и индивидуальными предпринимателями.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р 51671—2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности

ГОСТ Р 52875 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования

ГОСТ Р 53423 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53998[1)] Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 54603 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01—2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных документов 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 документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

[1)] Действует ГОСТ 32613—2014.

**Издание официальное**

## 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения в значении, установленном Федеральными законами [4], [5], ГОСТ Р 51671, ГОСТ Р 53423, ГОСТ Р 53998, а также следующие термины с соответствующими определениями.

3.1 **инвалидность:** Нарушенная связь между органами и функциями тела человека, повседневной деятельностью и социальным участием с учетом роли факторов окружающей среды в соответствии с нормами Всемирной организации здравоохранения.

Примечание — Инвалиды определяются как люди, которые испытывают трудности или ограничения в повседневной жизнедеятельности или чье физическое или умственное состояние и проблемы со здоровьем сужают виды или объем деятельности, которой они могут заниматься.

3.2 **доступное средство размещения:** Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг средств размещения и адаптированный для размещения туристов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с установленными требованиями.

3.3 **адаптация маломобильных групп населения:** Приспособление к новым условиям, в том числе приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений к потребностям маломобильных групп населения.

3.4 **универсальный элемент:** Элемент, проектируемый с учетом возможного использования всеми категориями населения, в том числе маломобильными группами населения.

3.5 **доступная среда:** Физическое окружение, где нет барьеров, которые могли бы помешать безопасному и уверенному использованию среды людьми с интеллектуальными, физическими, сенсорными и двигательными нарушениями.

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

3.6 **инклюзивность:** Равная доступность объектов, культурных и образовательных программ, оборудования и условий обслуживания и т. д. для людей без инвалидности и людей с инвалидностью.

3.7 **доступный путь движения:** Пешеходный путь, используемый туристами с ограниченными физическими возможностями для перемещения по участку (дорожки, тротуары, пандусы и т. д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации).

3.8 **доступный маршрут движения:** Помещения, места обслуживания, позволяющие туристам с ограниченными физическими возможностями беспрепятственно достичь определенного места и воспользоваться услугами.

3.9 **габариты:** Внутренние («в свету») и наружные («в чистоте») размеры элементов архитектурной среды (предметов и пространства) по их крайним выступающим частям.

3.10 **доступный номер/комната для проживания:** Номера/комнаты в средствах размещения, имеющие специальное оборудование и оснащение, приспособленные для проживания туристов с ограниченными физическими возможностями.

3.11 **доступный туалет/санузел:** Специально оборудованный туалет/санузел для туристов с ограниченными физическими возможностями.

3.12 **места обслуживания:** Части зданий, сооружений, помещений, зон, организованные и оборудованные для оказания услуг, включают в себя рабочее место, место ожидания.

## 4 Общие положения

4.1 Основными пользователями доступной и инклюзивной среды являются:
- туристы, пользующиеся инвалидными колясками;
- туристы с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- туристы с нарушениями зрения;
- туристы с нарушениями слуха;
- туристы с нарушениями интеллекта;
- туристы с психологическими нарушениями;
- туристы с временными травмами (растяжения, переломы и т. д.);
- беременные женщины и туристы с детьми;
- туристы с детскими колясками или тележками для перевозки грузов;

- дети;
- туристы пожилого возраста и престарелые;
- туристы, говорящие на других языках;
- туристы, путешествующие с крупногабаритным багажом;
- туристы, которым необходимо путешествовать с сопровождающим;
- персонал скорой помощи и спасатели.

4.2 Изложенные ниже требования к доступным средствам размещения основаны на [6] и СП 59.13330.2012.

## 5 Технические требования

### 5.1 Доступ и передвижение

Все пользователи доступной и инклюзивной среды, вне зависимости от того, являются ли они инвалидами или нет, используют нижеописанные маршруты для безопасного и удобного доступа на объекты туристской индустрии.

Прилегающая территория к объектам туристской индустрии должна располагать возможностью беспрепятственного доступа и передвижения туристов с ограниченными физическими возможностями всех категорий, в том числе с помощью инвалидной коляски, трости, костылей, собаки-поводыря и т. д.

#### 5.1.1 Проходы и зоны пешеходного движения

**Проходы**

Необходимо поддерживать свободные пути передвижения по объекту туристской индустрии, имеющие подходящую ширину для туристов в инвалидных колясках или на скутерах, пользующихся ходунками или двигающихся парами. Ширина пути движения в пешеходном проходе должна составлять не менее 1000 мм и иметь места расхождений шириной не менее 1800 мм и длиной не менее 1800 мм (см. рисунок 1).

В зонах с интенсивным движением и зонах, имеющих повороты или проходы длиннее 30 м, необходимо обеспечить достаточную маневренность и достаточное пространство в местах пересечения путей. При этом минимальная ширина пути увеличивается до 1800 мм.

Рисунок 1 — Ширина прохода

Уклоны путей передвижения должны составлять не более 1:20 (5 %).

В исключительных случаях величина уклона может быть увеличена, но не должна превышать 1:12 (8,33 %).

Если длина наклонного участка превышает 9 м, должны быть предусмотрены горизонтальные площадки/места для отдыха.

Если уклон находится в пределах 1:12—1:16 (6.25 % — 8.33 %), должны быть предусмотрены поручни вне зависимости от длины поверхности.

При необходимости разворота на 180° для огибания препятствия минимальная ширина прохода должна составлять не менее 1200 мм.

В границах площадки должен быть предусмотрен по крайней мере один доступный маршрут, отвечающий вышеуказанным требованиям, от доступных зон посадки на транспорт до входа в доступное сооружение, обслуживаемое этими зонами. Доступный маршрут по возможности должен совпадать с общим маршрутом для обычных туристов.

Необходимо предусмотреть как минимум один доступный маршрут, соединяющий здания, сооружения и территории, относящиеся к тому же объекту.

**Устранение травмоопасных препятствий**

Для туристов с ограниченными физическими возможностями важно, чтобы в проходах и на участках пешеходного движения отсутствовали травмоопасные препятствия, такие как выступающие предметы и элементы. Предметы, которые нельзя обнаружить с помощью трости, могут быть опасными как для людей со слабым зрением, так и для любого другого отвлекшегося туриста.

Выступающие предметы на доступных маршрутах с передними кромками, находящимися на высоте от 700 до 2100 мм от пола, не должны выдаваться более чем на 400 мм на пешеходные маршруты, включая коридоры, галереи и проходы между рядами (см. рисунок 2). Выступающие объекты должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51671—2000 (приложение Б).

Для обеспечения безопасности туристов с нарушениями зрения высота «в свету» проходов по всей их длине и ширине должна составлять не менее 2100 мм.

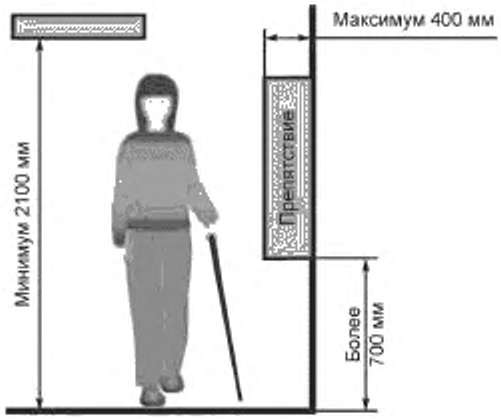


Рисунок 2 — Предельные размеры выступающих объектов

Ландшафтные материалы должны обеспечивать плавный переход на полосу движения по всей длине. Оградительные тумбы, фонтанчики для питья и/или другие стационарные предметы, расположенные на пути движения, должны иметь контрастный цвет и обнаруживаться при помощи трости.

Столбы уличного освещения, знаки, газетные киоски, мусорные контейнеры и т. п. должны располагаться за пределами полосы движения или по меньшей мере должны иметь контрастный цвет. Наличие на путях движения переносных знаков, например рекламных щитов, не допускается.

**Площадки для отдыха**

Остановки для отдыха необходимы для туристов, пользующихся тростью или костылями. Скамейки, установленные на обочинах основных проходов и обозначенные с помощью изменения наземного покрытия, должны располагаться с интервалом в 30 м вдоль всех внешних маршрутов. Скамейки должны обеспечивать опору для спины и иметь по крайней мере один подлокотник и минимальное пространство для ног размером в 1/3 от глубины сиденья. Рядом со скамейками необходимо предусматривать пространство шириной не менее 1000 мм для расположения колясок.

**Открытые и хорошо освещенные проходы**

В дополнение к стандартным средствам освещения должны быть установлены дополнительные светильники, расположенные ниже уровня глаз, для лучшего освещения поверхности дороги. Ступени и лестницы должны быть освещены низко расположенными светильниками так, чтобы были выделены ступени лестницы и высота их подъема.

**Единообразная обработка наружных лестниц**

Учитывая потребности туристов с ограниченными физическими возможностями, наружные лестницы должны быть обработаны так же, как и внутренние. На всех наружных лестницах должны быть предусмотрены контрастная и нескользкая предохранительная оковка, тактильные предупредительные полоски и соответствующие поручни.

**Пешеходные переходы и дорожные перекрестки**

Переходы должны быть помечены по обеим сторонам путей движения и должны иметь ширину не менее 1500 мм. Максимальный поперечный уклон перехода с нескользким покрытием не должен превышать 2 %. Максимальный допустимый уклон перехода должен составлять 1:50 (2 %). Максимальный разрешенный уклон составляет 1:12.50 (8 %), тем не менее оптимальным является 1:20 (5 %).

По обеим сторонам перехода должны быть установлены бордюрные пандусы, обеспечивающие возможность беспрепятственного движения. Бордюрные пандусы должны обеспечивать плавный переход между пандусом и поверхностью тротуара/дороги. Регулируемые перекрестки должны быть оснащены средствами визуальной и звуковой индикации, отдельными от средств индикации, предназначенных для транспортных средств.

**Зоны посадки на транспорт**

Зоны посадки на транспорт должны иметь ширину, достаточную для пересадки людей из машины в инвалидные коляски без помещения коляски на тротуар. Зоны посадки на транспорт должны быть рассчитаны на размещение микроавтобусов, оснащенных задними или боковыми подъемниками.

По этой причине ширина площадки должна составлять не менее 2400 мм, длина — не менее 7000 мм; площадки должны прилегать к участкам подъезда автомобилей и должны располагаться параллельно им (см. рисунок 3).

Минимальный уровень освещенности для безопасной высадки людей с двигательными нарушениями должен составлять не менее 60 лк. Зоны посадки на транспорт должны быть оснащены по крайней мере одним бордюрным пандусом.

Все зоны посадки и высадки должны иметь высоту бордюров, соответствующую уровню пола транспортного средства с ультранизким уровнем пола — обычно 150 мм.

Минимальная ширина площадки для посадки/высадки должна составлять 1800 мм, что позволит разъехаться двум инвалидным коляскам.

Все зоны посадки и высадки должны иметь доступный бордюрный пандус, ведущий с проезжей части к прилегающему пешеходному пути для обеспечения прямого доступа туристам в инвалидных колясках с максимальной шириной 1520 мм.

Должен быть предусмотрен доступный пешеходный проход, свободный от препятствий, таких как мусорные корзины (урны), сиденья, стойки освещения и расписания и т. п.

На всем протяжении зоны высадки должны быть в наличии тактильные индикаторы опасности, расположенные в 300 мм от края бордюра с общей шириной не менее 300 мм (предпочтительно 600 мм). Цвет тактильных элементов должен иметь 50 % контрастности по отношению к прилегающим поверхностям в местах установки тактильных индикаторов опасности.

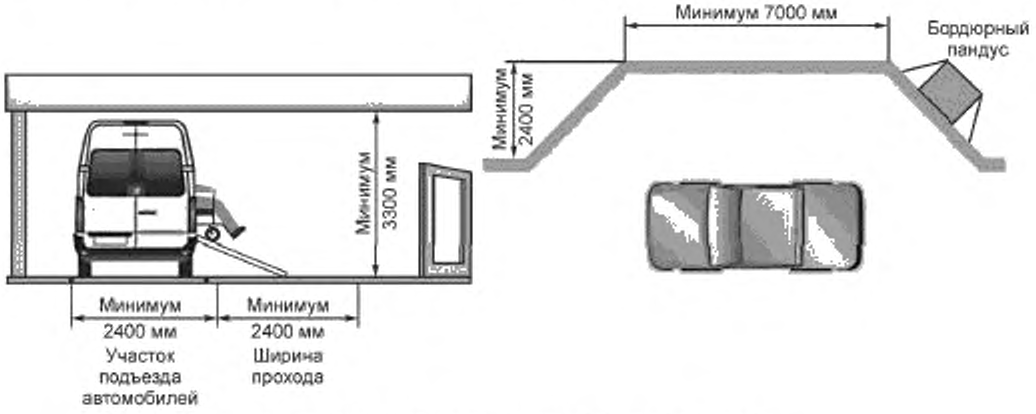


Рисунок 3 — Пространство зоны посадки пассажиров

**Требования к зонам парковки**

Доступные парковочные места должны иметь больший по сравнению с остальными парковочными местами размер, чтобы обеспечить возможность пересадки туристов из инвалидной коляски в автомобиль и наоборот. Такие парковочные места должны быть помечены знаком (символом) инвалидной коляски. Ширина зоны для парковки автомобиля инвалида должна быть не менее 3,5 м.

Расстояние между парковкой и входом в гостиницу и иные средства размещения не должно превышать 100 м.

На автомобильных парковках 10 %, но не менее одного места парковочных мест должно быть выделено для туристов с ограниченными физическими возможностями. Эти места должны располагаться в наиболее удобных для пользователей местах, принимая во внимание близость к:

- пешеходным входам и выходам;
- лифтам и пандусам;
- доступным туалетам;
- телефонам-автоматам.

Прочие требования:

- площадка для парковки и стоянки должна иметь уклон не более 1:40.
- подземная парковочная площадка должна иметь габаритную высоту минимум 2300 мм (предпочтительно 2500 мм) по всей площади для обеспечения возможности установки инвалидной коляски на крышу транспортного средства.

**Информационные указатели для доступной парковки**

Доступная парковка должна быть оборудована четкими указателями въезда, выезда и направления движения, различимыми в условиях любой освещенности. Указатели должны начинаться за пределами парковки для обеспечения возможности туристам занять нужную полосу движения, чтобы гарантированно попасть на доступную парковку. Указатели должны быть установлены при каждом изменении направления.

Все наземные поверхности, включая нанесенные знаки, должны быть нескользкими.

Международный знак (символ) доступности для инвалидов должен быть предусмотрен как на наземном покрытии, так и в вертикальном исполнении перед каждым парковочным местом, чтобы быть заметным из машины.

Меры обеспечения доступности для выезда с парковки должны быть такими же, как и для въезда.

**5.1.2 Пандусы**

Пандусы должны обеспечивать беспрепятственный доступ людям в инвалидных колясках, а также людям, катящим коляски, тележки или другие предметы на колесах. Пандусы могут быть постоянными, временными и передвижными. Пандусами не считаются наклонные плоскости общей длиной менее 600 мм, например скошенные бордюры.

Примечание — Пандусом считается наклонная плоская поверхность, установленная в дополнение к лестнице или вместо нее, обеспечивающая легкий доступ в здание или в зоны, находящиеся на возвышении.

**Требования к проектированию**

Уклон пандуса должен составлять от 1:20 до 1:24.9 (4 % — 5 %). Максимальный поперечный уклон поверхности пандуса принимается равным 1:50 (2 %), а минимальная ширина пандуса между поручнями — 1000 мм.

**Горизонтальные площадки**

Если длина пандуса превышает 9000 мм, должна быть устроена горизонтальная площадка. Максимальная длина между площадками по горизонтали не должна превышать 9000 мм.

Длина площадки прямого пандуса принимается равной не менее 1500 мм.

Пандусы в верхней и нижней частях должны быть оборудованы горизонтальными площадками с размерами не менее 1500 × 1500 мм. В зонах интенсивного использования площадки вверху и внизу пандуса должны составлять минимум 2100 × 2100 мм. Горизонтальные площадки должны быть устроены также перед каждым изменением направления пандуса.

**Поручни**

Поручнями оснащаются пандусы, если их высота превышает 150 мм. В этом случае поручни должны отвечать следующим требованиям:

- располагаться по обеим сторонам;
- быть непрерывными с внутренней стороны многомаршевых или двухмаршевых пандусов; прерывающиеся поручни должны заходить за верхнюю и нижнюю границу пандуса не менее чем на 300 мм и доходить до стены, пола или столба;
- поручни должны монтироваться так, чтобы их верхняя часть находилась на высоте 900 мм от поверхности пандуса;
- расстояние между поручнями должно составлять 950—1000 мм.

Поручни должны иметь круглую в сечении поверхность захвата диаметром 35—50 мм. Поверхность захвата должна быть непрерывной, не должна прерываться элементами конструкции. Расстояние между поручнем и стеной должно составлять не менее 40—45 мм.

**5.1.3 Лестницы**

**Ступени и подъемы ступеней**

Все лестницы должны быть одинаковыми по высоте подъема и ширине ступени. Высота подъема ступеней должна составлять не более 150 мм для открытых лестниц и 120 мм для наружных. Ширина ступеней должна составлять не менее 300—400 мм соответственно. Ступени лестниц должны быть закрытыми (с подступенком). Применение открытых ступеней без подступенка не допускается (см. рисунок 4).

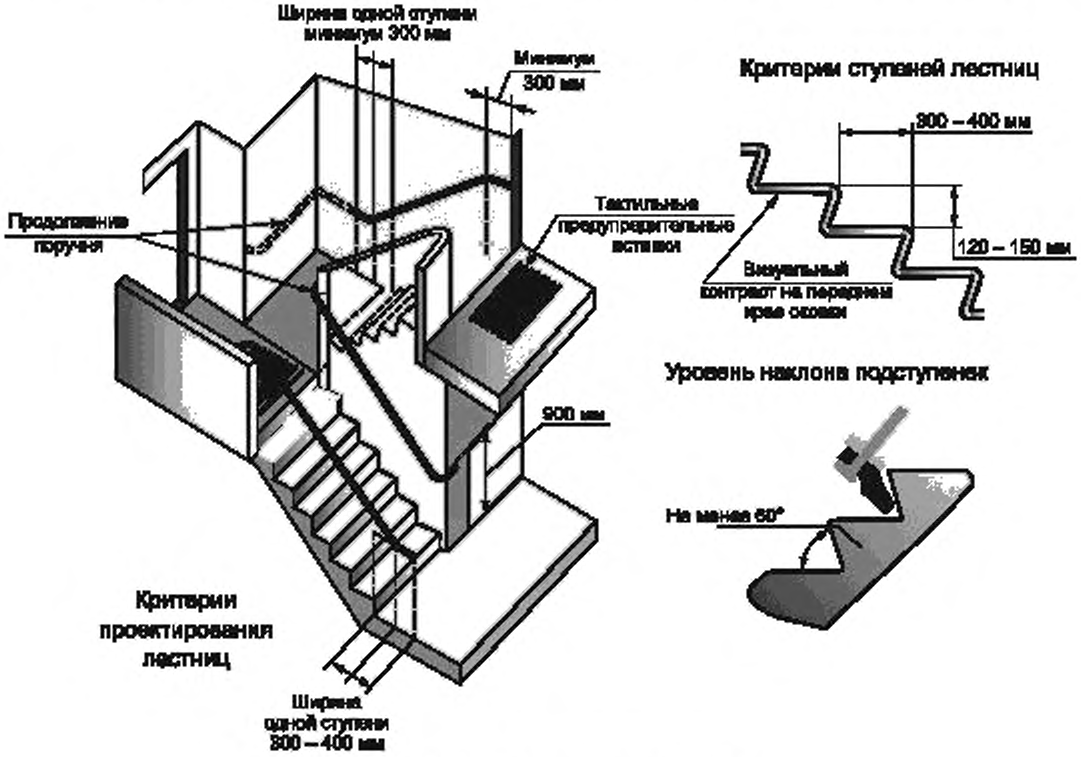


Рисунок 4 — Критерии проектирования лестниц

**Предохранительная оковка**

Предохранительная оковка не должна выдаваться более чем на 38 мм. Она должна иметь высококонтрастный цвет по отношению к проступи и быть отделанной нескользким материалом. Должна быть обеспечена их освещенность не менее 100 лк, кромки нижних сторон не должны быть отвесными.

Выступающие кромки ступеней должны иметь уклон в направлении подступенка, величина которого должна составлять не менее 60° относительно горизонтали.

**Тактильные предупредительные вставки**

На верхней площадке каждого лестничного пролета должны быть предусмотрены тактильные предупредительные вставки; они должны располагаться по всей ширине лестничного марша, иметь глубину 600 мм и начинаться на расстоянии одной проступи от края верхней ступени.

Предупредительные вставки должны иметь контрастный цвет по отношению к прилегающим поверхностям пола и должны обнаруживаться при помощи трости.

**Поручни**

Поручни, устраиваемые по обеим сторонам лестницы, должны отвечать следующим требованиям:

- иметь часть для захвата диаметром 40—50 мм;
- иметь цвет, контрастный по отношению к прилегающим элементам конструкции;
- иметь непрерывную поверхность захвата, не прерываемую опорами и другими элементами конструкции;
- расстояние между поручнем и стеной в свету должно составлять не менее 40 мм;

- поручни должны быть установлены на высоте 900 мм над кромками ступеней;
- быть непрерывными с внутренней стороны перил;
- каждый поручень должен быть снабжен тактильной предупредительной полосой, предупреждающей об окончании перил.

**5.1.4 Поверхности, покрытия и отделка**

Поверхности, покрытия и отделка должны отвечать потребностям туристам с двигательными и сенсорными нарушениями.

**Характеристики доступных поверхностей, покрытий и отделки**

Расположенные на пути движения места посадки деревьев и/или решетки, включая крышки канализационных/водосточных люков и т. п., должны иметь высококонтрастный по отношению к прилегающим поверхностям цвет. Отверстия должны иметь ширину не более 20 мм и находиться на одной линии с уровнем пути движения.

Для предотвращения скопления воды и грязи требуется эффективная дренажная система с использованием поперечного уклона 2 %.

В местах, где к доступной поверхности примыкает поверхность ландшафта или иная поверхность на другом уровне, необходимо обеспечить плавный переход между этими поверхностями путем добавления ландшафтных материалов с выравниванием до уровня доступной поверхности или установки бордюра для предотвращения съезда инвалидных колясок с дорожки или соскальзывания средств для облегчения ходьбы.

Для туристов с нарушениями зрения оборудуются тактильные индикаторы на поверхности, определяющие направления движения.

Наиболее важными элементами являются:

- пометка всех опасных препятствий на доступной поверхности стандартным тактильным символом, обозначающим непосредственную опасность, в виде полосы, состоящей из выступов в форме усеченных куполов, установленной по всей длине препятствия и имеющей ширину не менее 300 мм;
- в основных точках разветвления пешеходного пути следует использовать тактильные индикаторы направления, помогающие туристам с нарушениями зрения выбрать нужный путь.

Эти индикаторы представляют собой выступающие полосы высотой не менее 3 мм и длиной 200—300 мм, расположенные в намеченном направлении движения и направляющие пешехода по маршруту.

**5.1.5 Мебель, стойки и зоны обслуживания**

**Стойка регистрации и стол информации**

Стойки администратора, столы регистрации, другие стойки в основной зоне обслуживания должны иметь высоту рабочей поверхности не более 850 мм, пространство для колен с размером 750 мм (высота) × 750 мм (ширина) × 490 мм (глубина) (см. рисунок 5).

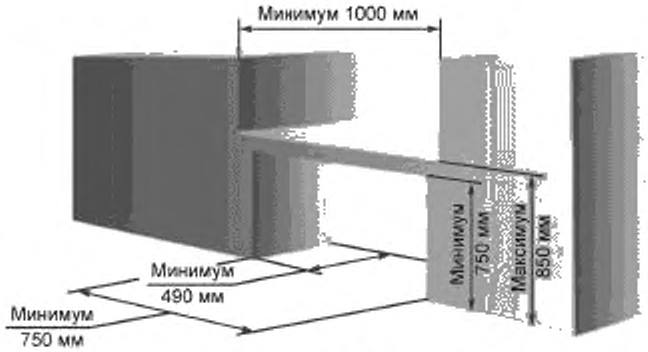


Рисунок 5 — Стойка регистрации

Организация отдельных зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках не допускается. Возможна также организация высокой стойки обслуживания для стоящих туристов, однако основная зона обслуживания должна быть доступной.

Оптимально стойки регистрации и обслуживания должны быть одной высоты, которая универсально доступна для всех туристов.

**Зоны ожидания и очереди**

Все зоны для любых очередей должны обеспечивать возможность безопасного и удобного перемещения всех туристов. Ограждения в зонах очередей должны обеспечивать габаритную ширину 1200 мм для каждой очереди. Уклон зоны ожидания не должен превышать 1:25 (4 %).

Для туристов с нарушениями зрения дополнительным удобством являются поручни, установленные вдоль линий формирования очереди. Если расчетная длина очереди может превышать 30 м или время ожидания может превышать определенное предельное значение, необходимо устанавливать скамьи или кресла для туристов, которым трудно стоять в течение продолжительного времени.

Канаты, перегородки или барьеры должны иметь яркий контрастный цвет, чтобы визуально отделять зону формирования очереди от окружающего пространства.

**Объекты розничной торговли и продажи продуктов питания и напитков, стойки обслуживания** должны отвечать следующим требованиям:

- иметь стойки единого дизайна с низкими прилавками в качестве основной зоны обслуживания высотой 850 мм от поверхности пола для обслуживания всех туристов и проем шириной минимум 600 мм свободного пространства в зоне торговых объектов для обслуживания туристов в инвалидных колясках и туристов с нарушением функционирования рук;
- пространство для коленей под кассами/стойками, позволяющее туристам в инвалидных колясках сидеть лицом к продавцу, совершая покупку (размером не менее 750 мм шириной × 490 мм глубиной и высотой свободного пространства под стойкой 750 мм от уровня основания пола).

Ширина проходов должна составлять не менее 1000 мм для обеспечения порядка, чтобы избежать скопления покупателей, а также обеспечить свободный доступ к витринам.

**Требования к обслуживанию в предприятиях питания с самообслуживанием** включают:

- направляющие для движения подносов от стойки до кассы должны быть непрерывны, находиться на высоте не более 850 мм от пола, иметь глубину не менее 250 мм; высота свободного пространства под направляющими должна составлять 750 мм;
- дверцы витрин-холодильников и/или полок должны быть раздвижными, а не распашными;
- в зоне касс высота каждой стойки должна быть не более 850 мм, пространство для коленей у каждой кассы должно иметь размеры 750 мм (высота) × 750 мм (ширина) × 490 мм (глубина);
- у кассы/места продажи должен быть предусмотрен проход для обслуживающего персонала шириной не менее 600 мм для обслуживания посетителей в инвалидных колясках и людей с нарушением функционирования рук/с ослабленными руками.

**Места для сидения в ресторанах и других зонах питания**

Конкретные рекомендации зависят от специализации и дизайна ресторана, однако при проектировании ресторанов необходимо учитывать общие требования к доступности.

Фиксированные сиденья, такие как места в кабинках на диванах, обычно неудобны для туристов с двигательными нарушениями и пожилых людей, а также недоступны для людей в инвалидных колясках. В случае оборудования кабинок должны быть предусмотрены альтернативные места за доступными обычными столами.

Проходы в зонах питания должны иметь ширину не менее 1000 мм (оптимальный размер 1200 мм), а в местах для разворота инвалидных колясок — не менее 1500 мм.

Доступные места должны быть распределены по всей территории ресторана. Стулья должны быть легкими и удобными для перемещения.

Рекомендуется использование столов с ножками по углам, однако если используются круглые столы с центральной опорой, расстояние от края стола до внешнего края опоры должно составлять не менее 490 мм.

Каждая барная стойка должна иметь пониженную секцию, рассчитанную не менее чем на двух посетителей в инвалидных колясках и/или туристов, которые не могут использовать высокие барные стулья. Пониженная барная секция должна иметь ширину не менее 1600 мм, поверхность, расположенную на высоте 850 мм, и свободное пространство для коленей высотой 750 мм по всей ширине секции.

Небольшие столы должны иметь диаметр не менее 610 мм. Требования к наличию свободного пространства для коленей в этом случае не предъявляются.

В каждом зале должны иметься как сиденья с подлокотниками, так и сиденья без подлокотников из расчета не менее одного стула с подлокотниками на пять стульев без подлокотников (20 %) для обслуживания туристов с двигательными нарушениями.

Все стулья и скамьи должны обеспечивать надежную опору для спины и иметь свободное пространство под сиденьем глубиной не менее одной трети от глубины скамьи.

Все сиденья должны иметь свободное пространство для ног глубиной не менее одной трети от глубины сиденья. Свободное пространство для ног не должно ограничиваться ножками или поперечными распорками стульев.

**5.1.6 Входы и выходы**

**Проектирование входа**

Все входы должны обеспечивать возможность независимого и безопасного входа/выхода. Для этого должны быть выполнены следующие требования:

- наличие навесов для защиты от солнца и дождя;
- наличие свободного прохода без ступенек (порога) в дверном проеме шириной не менее 1200 мм;
- наличие четких информационных указателей, обозначающих доступный маршрут;
- коврики при входе должны быть установлены заподлицо, чтобы исключить вероятность спотыкания для туристов, при этом в максимальной степени должно быть предотвращено проникновение воды и грязи внутрь помещения;
- наличие легких для открывания дверей с необходимыми доводчиками (с усилием до 19,5 Нм);
- наличие автоматических дверей с сенсорным или автоматическим устройством открывания/закрывания.

При наличии вращающейся двери одновременно должна быть предусмотрена дополнительная автоматическая распашная или раздвижная дверь.

**5.1.7 Двери и дверные проемы**

**Габаритная ширина**

Габаритная ширина дверных проемов (ширина дверного проема при открытом на 90° дверном полотне) должна составлять не менее 850 мм, оптимально 950 мм (см. рисунок 6). На существующих объектах туриндустрии, когда указанную ширину невозможно обеспечить технически, минимальная габаритная ширина дверных проемов может составлять 810 мм.

Рисунок 6 — Ширина проема двери

Для дверей, оснащенных двумя независимо открывающимися створками, по крайней мере одна рабочая створка должна соответствовать требованиям по минимальной ширине.

**Прочие требования**

Главные входы должны быть оснащены дверьми с механическим приводом. Двери с механическим приводом должны отвечать следующим требованиям:

- зона открытия двери должна быть помечена на поверхности основания (пол, земля и т. д.);
- автоматическое открытие-закрытие;
- усилие по прекращению движения двери должно составлять не более 66 Н;
- двери, расположенные на путях эвакуации при пожаре, должны оставаться в рабочем состоянии при возникновении экстренной ситуации;
- полное открытие двери должно занимать не менее 3 с.

Двери без механического привода должны отвечать следующим требованиям:

- должны быть предусмотрены U-образные ручки рычажного типа или D-образные ручки с шириной внутреннего пространства не менее 150 мм.

Примечание — Управление ими должно осуществляться одной рукой, без требования особых координационных способностей от человека; ручки могут устанавливаться на высоте от 900 до 1100 мм от пола;

- должны быть установлены автоматические доводчики дверей с низким усилием сопротивления (менее 33 Н) и с задержкой срабатывания; время полного открытия (закрытия) двери должно составлять не менее 3 с;
- свободное пространство 600 мм на стороне, где дверь открывается на себя, со стороны защелки.

Не допускается размещение на двери информационных указателей и объявлений таким образом, чтобы туристы, читающие их, могли оказаться на пути открытия дверей.

Аварийные и пожарные выходы должны быть доступными для туристов с двигательными нарушениями, то есть иметь ровную горизонтальную поверхность и соединяться доступными проходами.

Должны применяться технологии строительства, позволяющие отказаться от порогов. В случае установки порогов их необходимость должна быть обоснована; максимально допустимая высота порога составляет 13 мм.

В случае последовательной установки нескольких навесных или поворотных дверей минимальное пространство между ними должно составлять 1400 мм плюс ширина двери, открывающейся внутрь междверного пространства.

**Пространство для маневрирования в дверях**

В дверных проемах должно быть предусмотрено пространство для маневрирования, чтобы обеспечить достаточное свободное место для туристов с двигательными нарушениями по обеим сторонам двери, а также свободное пространство до стены со стороны ручки (см. рисунок 7).

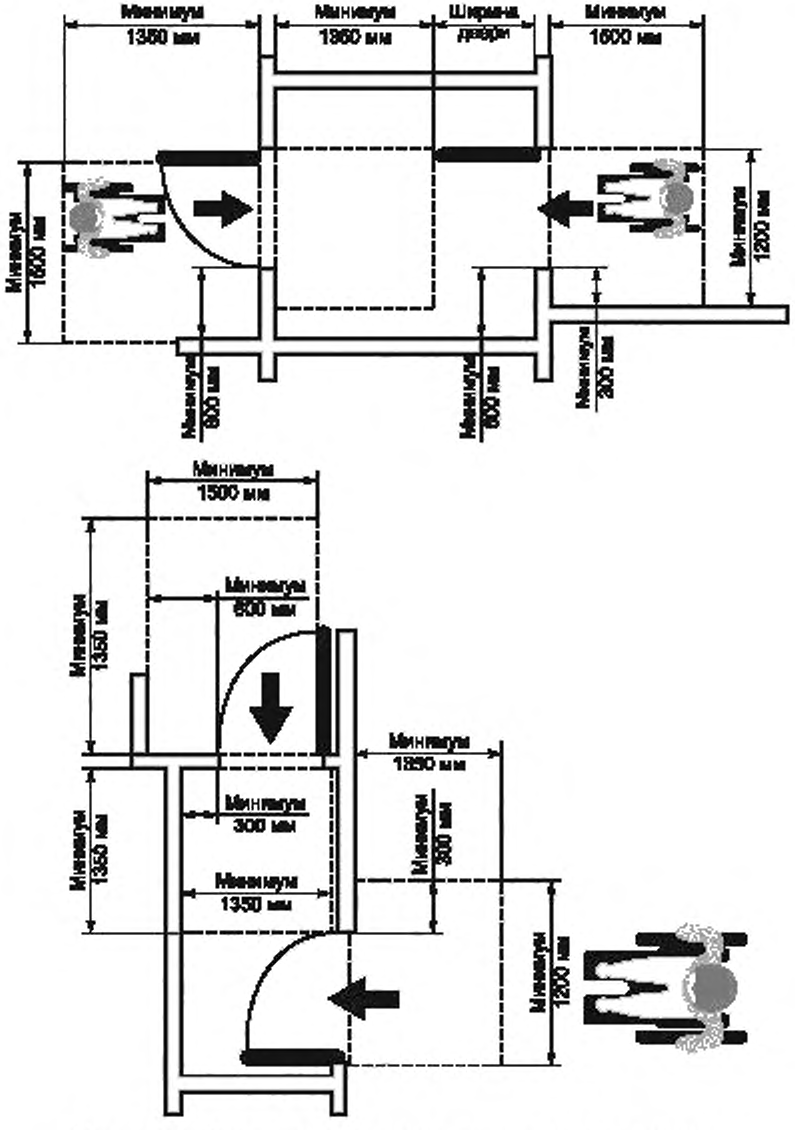


Рисунок 7 — Варианты пространства для маневрирования в дверях

Размеры пространства приведены в таблице 1.

Таблица 1 — Размеры пространства для маневрирования в дверях

| При условии наличия | Глубина, мм | Ширина, мм | Свободное пространство со стороны ручки, мм |
|---|---|---|---|
| **Распашная навесная дверь** | | | |
| Подход спереди | | | |
| Сторона открытия «на себя» | 1500 | 1500 | 600 |
| Сторона открытия «от себя» | 1200 | 1200 | 300 |
| Подход со стороны ручки | | | |
| Сторона открытия «на себя» | 1200 | 1500 | 600 |
| Сторона открытия «от себя» | 1050 | 1500 | 600 |
| Подход со стороны навески | | | |
| Сторона открытия «на себя» | 1500 | 1500 | 600 |
| Сторона открытия «от себя» | 1050 | 1350 | 450 |
| **Раздвижные двери** | | | |
| Подход спереди | 1200 | 900 | 50 |
| Подход сбоку | 1050 | 1350 | 540 |

Глубина тамбуров и тамбур-шлюзов должна быть не менее 1,8 м, а в жилых зданиях — не менее 1,5 м при ширине не менее 2,2 м.

**Требования к разным типам дверей**

Раздвижные двери являются более удобными в использовании для некоторых людей, а также требуют меньше пространства для маневрирования туристов в инвалидных колясках.

Остекленные двери должны быть маркированы контрастными по цвету полосами или другими индикаторами, обеспечивающими возможность их обнаружения туристами с нарушениями зрения.

При этом для инвалидов на кресле-коляске с целью обеспечения визуальной связи с окружением рекомендуется предусматривать смотровой проем.

Предназначенные для инвалидов входные двери здания, сооружения и помещения должны иметь ширину не менее 0,9 м. Применение дверей на качающихся петлях и дверей-вертушек на путях передвижения инвалидов запрещается.

В полотнах входных дверей в здания и сооружения, предназначенных для инвалидов, следует предусматривать смотровые остекленные панели из противоударного стекла, нижняя часть которых должна располагаться не выше 0,9 м от уровня пола. В качестве остекления дверей следует применять армированное стекло. Нижняя часть дверных полотен на высоту 0,3 м должна быть защищена противоударной полосой.

При проектировании стеклянных входных дверей следует предусматривать автоматическое их открывание и яркую маркировку.

**Ворота и турникеты**

Если доступ в общественные зоны средств размещения осуществляется через ворота, турникеты или другие проходы, они должны соответствовать требованиям доступности.

При наличии турникетов или других устройств (обычно недоступных для туристов в инвалидных колясках в непосредственной близости от них должны быть предусмотрены доступные ворота или проход (см. рисунок 8).

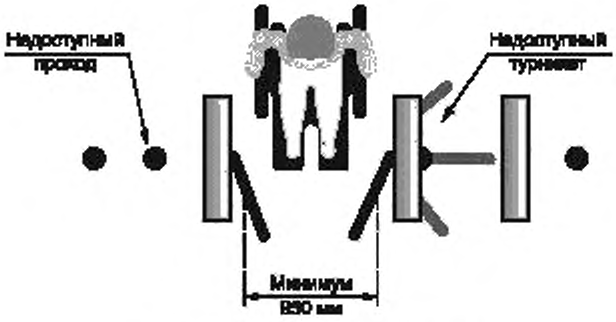


Рисунок 8 — Проход через турникет

**5.1.8 Лифты и эскалаторы**

Лифты являются основным средством, обеспечивающим вертикальное перемещение в здании или сооружении в случаях, когда обычных средств недостаточно или их применение не отвечает установленным требованиям. Лифты, соответствующие принципам доступности, должны быть отмечены информационными указателями.

**Двери**

Двери должны иметь механический привод и должны раздвигаться в горизонтальном направлении. Двери должны быть оснащены устройством повторного открытия, обеспечивающим остановку двери и ее повторное открытие при столкновении с препятствием во время закрытия.

Двери должны оставаться в открытом положении на протяжении не менее 4 с при каждом вызове, за исключением случаев, когда открытие и закрытие дверей производится пользователями при помощи соответствующих кнопок в кабине лифта.

Кабина лифта должна быть оснащена автоматическим устройством выравнивания уровня пола для поддержания его в пределах ± 13 мм от уровня этажа.

Габаритная ширина дверей лифта должна составлять не менее 950 мм.

**Кабина лифта**

Габаритные размеры кабины лифта должны составлять не менее 1700 × 1500 мм.

На объектах с очень большим количеством туристов размеры кабины лифта должны составлять не менее 2100 × 1500 мм.

Уровень освещенности в кабине лифта должен поддерживаться на уровне внешнего освещения в холле. Свет должен быть ровным, не мерцающим, с уровнем освещенности не менее 100 лк.

На всех стенах на высоте 900 мм над уровнем пола должны быть устроены поручни с круглой в сечении частью для захвата диаметром 40 мм.

Для удобства туристов с нарушениями зрения полы внутри лифтов должны быть легко распознаваемыми (не должны иметь темную однотонную поверхность).

В лифтах, обслуживающих только два этажа, рекомендуется применять проходную конструкцию с двумя дверями (одна спереди, одна сзади) таким образом, чтобы выход из кабины был расположен со стороны, противоположной входу, что позволит исключить необходимость разворота туристов для выхода из кабины.

Если проходная конструкция кабины лифта невозможна, на задней ее стенке должно быть установлено зеркало. Нижний край зеркала должен располагаться на высоте не более 1000 мм от отметки чистого пола. Ширина зеркала должна быть равной ширине кабины лифта.

Полы должны иметь нескользкую поверхность. На высоте 900 мм должны быть устроены поручни.

Должен быть предусмотрен индикатор с указанием положения кабины лифта при ее движении и остановке на разных этажах.

**Кнопки управления**

Кнопки управления должны располагаться на боковой стенке на расстоянии приблизительно 250 мм от передней панели, что позволит пассажирам в инвалидных колясках получить доступ к кнопкам управления без необходимости наклоняться вперед или оборачиваться назад и исключит опасность падения. При наличии двух панелей управления кабиной рекомендуется устанавливать одну панель на боковой стенке, а вторую — на передней панели с противоположной стороны. Кнопки управления кабиной лифта должны быть легкодоступны из инвалидной коляски при въезде пассажира в кабину лифта.

В нижней части панели управления должны быть расположены кнопка аварийного вызова и кнопки управления дверями на высоте не менее 850 мм от пола. Кнопка верхнего этажа должна располагаться на высоте не более 1200 мм от пола.

Кнопки этажей в кабине лифта должны иметь диаметр не менее 20 мм и должны быть выступающими или тактильными. Они должны быть оснащены визуальными и кратковременными звуковыми индикаторами, срабатывающими при каждом нажатии и подтверждающими, что вызов принят.

Все кнопки управления кабиной лифта должны быть снабжены выступающими символами (буквами и цифрами), расположенными слева от соответствующих кнопок, к которым они относятся, или на самих кнопках.

Для аварийной связи вместо обычных телефонных трубок следует использовать систему селекторного типа (без использования рук).

Лифты, обслуживающие более двух этажей, должны быть оснащены средствами звуковой индикации этажа при помощи синтезированной речи, сообщающими также направление движения и этаж назначения лифта.

**Прочие требования**

Технические средства связи, информации и сигнализации общего пользования, применяемые для оснащения доступных для инвалидов лифтов, должны соответствовать требованиям 9.6 ГОСТ Р 51671—2000.

В лифте должны подаваться звуковые сообщения о номере этажа при остановке кабины лифта на площадке и при открытии/закрытии дверей, а также о направлении движения (вверх или вниз).

Для панелей управления лифтом в лифтовых холлах устанавливаются такие же требования, как для панелей управления в кабинах лифтов.

Каждый лифт должен быть оснащен системой двусторонней связи, подключенной к системе экстренного реагирования. Верхняя точка этой системы должна располагаться на высоте не более 1200 мм над полом и должна быть помечена выступающим символом или буквами (см. рисунок 9).

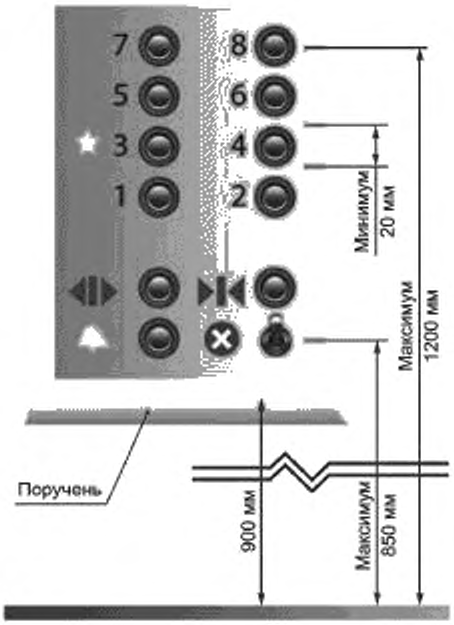


Рисунок 9 — Панель управления лифтом

**Эскалаторы**

Эскалаторы не считаются частью доступного маршрута, поскольку ими не могут пользоваться туристы с собаками-поводырями и некоторые категории туристов с нарушениями опорно-двигательного аппарата или равновесия.

Поскольку эскалаторы могут использоваться туристами с двигательными и сенсорными нарушениями, они должны отвечать следующим основным требованиям безопасности:

- быть оснащены тактильными предупреждающими знаками у верхнего края и иметь высококонтрастную маркировку (желательно яркого желтого цвета) всех кромок ступеней и боковых краев;
- уровень освещенности на эскалаторах должен составлять не менее 200 лк.

В качестве альтернативы эскалатору необходимо предусмотреть по соседству лифт или лестницу.

### 5.2 Положение о чрезвычайной ситуации

В случае пожара, когда лифты не могут использоваться, для туристов, испытывающих сложности при спуске по лестнице, должны быть предусмотрены зоны, в которых им будет оказана помощь до эвакуации.

**Эвакуация в экстренных ситуациях**

Маршруты, использующиеся в качестве «маршрутов аварийной эвакуации», должны соответствовать принципам доступности.

На маршрутах, использующихся для непосредственного выхода в открытую безопасную зону, должны отсутствовать какие-либо препятствия на пути движения.

Места обслуживания и постоянного нахождения туристов с ограниченными физическими возможностями должны располагаться на минимально возможных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений, с этажей и из зданий наружу. При этом расстояние от дверей помещения с пребыванием инвалидов, выходящего в тупиковый коридор, до эвакуационного выхода с этажа не должно превышать 15 м.

**Зоны помощи при эвакуации**

Зоны помощи при эвакуации должны быть предусмотрены во всех случаях, когда непосредственный выход в открытую и безопасную зону невозможен. Эти зоны должны располагаться на доступном маршруте и должны иметь размер из расчета не менее 850 × 1300 мм на одного потенциального посетителя (см. рисунок 10). В каждом средстве размещения должно быть предусмотрено не менее двух таких зон.

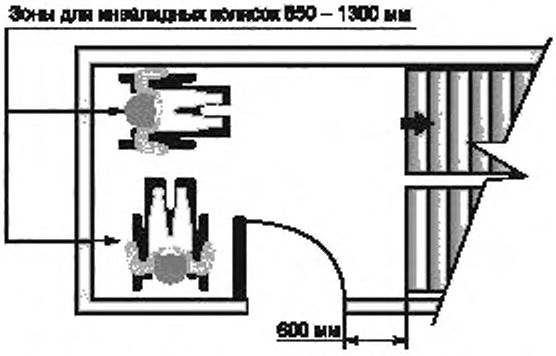


Рисунок 10 — Зона оказания помощи при эвакуации

Зоны помощи при эвакуации должны быть отмечены в планах действий в чрезвычайных ситуациях. Такие зоны должны иметь защиту от дыма. Общее количество таких зон в здании или сооружении должно быть не менее трех.

Прочие обязательные требования:

- информационные указатели и инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях для зон помощи при эвакуации должны располагаться на небольшой высоте, должны быть высококонтрастными и отмечены рельефным шрифтом;
- входные двери должны иметь цвет, контрастный по отношению к прилегающим поверхностям;
- каждая зона помощи при эвакуации должна быть оснащена селекторной связью, рассчитанной на пользование без помощи рук, или другим устройством связи;
- обслуживающий персонал должен пройти необходимый курс обучения по надлежащему использованию этой зоны;
- кромки ступеней, поручни лестниц на выходе должны быть окрашены краской, светящейся в темноте.

**Аварийная сигнализация**

Системы и технические средства аварийной сигнализации должны соответствовать ГОСТ Р 51671.

В дополнение к звуковой сигнализации, используемой в обычных системах предупреждения об экстренных ситуациях для оповещения туристов, должна быть предусмотрена визуальная или стробоскопическая система пожарной сигнализации (в виде прерывистых световых сигналов), сигналы которой должны быть видимы в местах скопления людей, во всех местах общего пользования на территории здания, а также перед лифтами. Максимальная допустимая частота следования стробоскопических импульсов должна составлять 1—3 Гц.

В туалетных комнатах, рассчитанных на использование туристами в инвалидных колясках, должны быть предусмотрены кнопки экстренного вызова, которые позволят оказать помощь людям в случае падения при посадке/вставании с унитаза.

Посты пожарной сигнализации и огнетушители должны быть установлены на доступной высоте, позволяющей туристам в инвалидных колясках и другим людям сообщить о возникновении экстренной ситуации или воспользоваться аварийно-спасательным оборудованием. Эти устройства должны быть установлены на рабочей высоте не более 1200 мм, на участке стены со свободным доступом, без каких-либо препятствий.

**Пункты первой помощи**

Все медицинские пункты должны быть рассчитаны как на обычных туристов, так и на людей с инвалидностью. Местоположение пунктов первой помощи должно быть отмечено тактильными/высококонтрастными информационными указателями, а проходы к пунктам должны быть доступны для туристов в инвалидных колясках и пользующихся приспособлениями для ходьбы. Кроме того, в медицинских пунктах должна быть установлена дополнительная каталка с регулируемой высотой или специальная кушетка. В непосредственной близости от медицинского пункта должен быть расположен доступный туалет для лиц обоего пола.

**Инструкции по эвакуации из здания**

Для обеспечения доступа туристов с нарушениями зрения и других людей к информации по действиям в экстренной ситуации и схемам эвакуации, инструкции по эвакуации из здания должны быть напечатаны крупным шрифтом (не менее 14), высококонтрастным цветом (рекомендуется использовать красный шрифт на белом фоне или наоборот) и должны включать план этажа с четко отмеченными выходами. Эти знаки должны быть размещены на высоте не более 1350 мм от отметки основания пола, и на них должен быть указан доступный маршрут движения к ближайшему выходу и/или зоне помощи при эвакуации.

**Прочие требования**

Прочие требования к обеспечению доступности на случай чрезвычайной ситуации:

- устройства открывания дверей с механическим приводом должны продолжать исправно работать при возникновении экстренной ситуации;
- при возникновении экстренной ситуации освещение должно помогать людям найти выход из опасной зоны;
- видео- и текстовые экраны, имеющиеся на объекте, в случае экстренной ситуации должны использоваться для передачи предупреждающих сообщений.

### 5.3 Санитарные и туалетные комнаты для общественного пользования

#### 5.3.1 Туалетные комнаты

При наличии в средстве размещения только одного доступного туалета он должен быть рассчитан на лиц обоего пола и не должен находиться в пределах зоны, предназначенной для лиц одного пола, чтобы обеспечить возможность использования человеком противоположного пола. Если это требование уже выполнено, остальные доступные туалеты могут располагаться в зонах, предназначенных для лиц одного пола.

Если индивидуальный доступный туалет не заметен из зоны общественных туалетов, должны быть предусмотрены соответствующие информационные указатели.

**Соотношения туалетов**

В каждом ряду туалетов, предназначенных для лиц одного пола, должен быть предусмотрен один доступный туалет, расположенный поблизости.

В целом соотношение доступных туалетов для лиц обоего пола к ожидаемому числу посетителей, которым он может потребоваться, варьирует от 1:15 до 1:25 в зависимости от продолжительности пребывания на объекте, расстояния до других удобств и использования другими туристами.

**Входы**

При использовании дверей автоматический доводчик двери необходимо отрегулировать на минимальное усилие сопротивления. Доводчики дверей, установленные в туалетных комнатах, рассчитанных на использование людьми с двигательными нарушениями, должны иметь низкое усилие сопротивления и замедленное действие с установкой задержки закрывания как минимум на 3 с. Перегородки вместо дверей могут быть приемлемым решением для доступных туалетных комнат в местах, предназначенных для лиц одного пола.

**Информационные указатели**

На указателях должны использоваться стандартные символы. Надписи и символы на указателях должны быть рельефными. Высота рельефных букв должна составлять 2 мм. Знаки должны устанавливаться на высоте 1350 мм от пола, на стене — со стороны дверной защелки (при наличии дверей), но не на самой двери. Это позволяет уменьшить опасность столкновения для людей с нарушениями зрения при чтении знаков. При отсутствии входной двери знаки должны располагаться слева от входа в туалетную комнату.

Для удобства людей с нарушениями зрения рекомендуется использование дверных коробок и дверной фурнитуры контрастного цвета.

**Двери и пространства**

Все дверные проемы в доступных туалетах и душевых должны иметь ширину не менее 850 мм, рекомендуемой является 900 мм (ширина дверного проема при открытом на 90° дверном полотне). На существующих объектах, если указанную ширину невозможно обеспечить технически, минимальная габаритная ширина дверного проема должна составлять 810 мм.

Универсальная кабина уборной общего пользования должна иметь размеры в плане не менее: ширина — 1650 мм, глубина — 1800 мм. В кабине рядом с унитазом следует предусматривать пространство для размещения коляски, а также крючки для одежды, костылей и других принадлежностей. В туалетной комнате должно быть предусмотрено место для пересадки с размером не менее 750 мм рядом с унитазом, рекомендуемым размером 900 мм и более (см. рисунок 11).

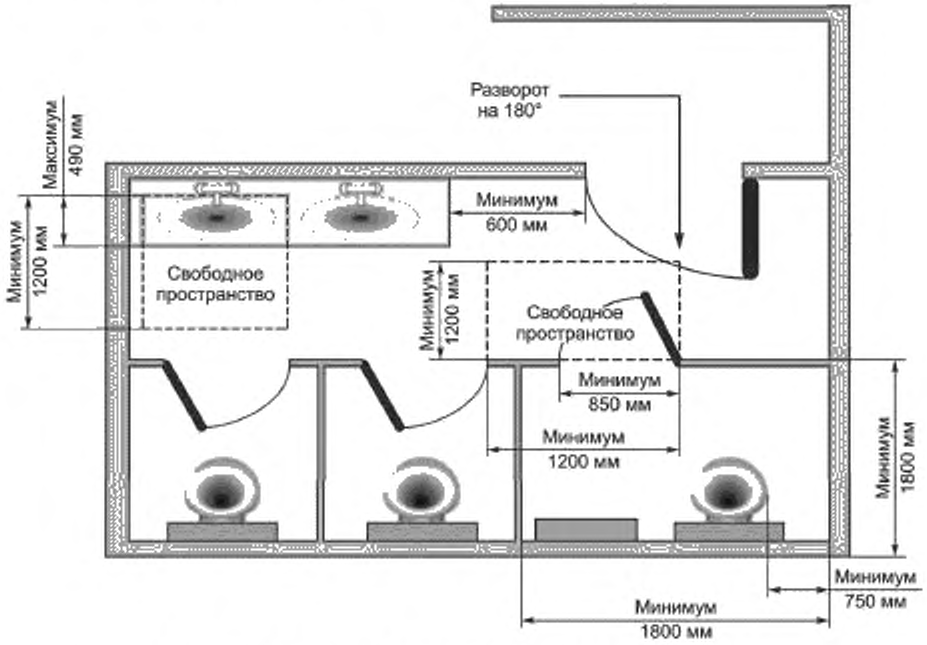


Рисунок 11 — Размеры туалетной комнаты, туалетные кабинки

Двери не должны открываться внутрь свободного пространства, необходимого для каких-либо приспособлений. В туалетах, предназначенных для лиц обоего пола, применение автоматических доводчиков не допускается. Вместо них на стороне двери, открывающейся «на себя», устанавливаются

D-образные ручки диаметром 100 мм, на расстоянии 500 мм от петель двери и на высоте 1000 мм от пола, позволяющие посетителям в инвалидных колясках закрыть за собой дверь.

Двери должны быть оборудованы легко передвигаемыми задвижками, рассчитанными на туристов с нарушенными моторными возможностями и, если потребуется, закрываться автоматически. Усилие открывания таких задвижек не должно превышать 20 Н. Вся фурнитура, использующаяся для открывания двери, должна иметь цвет, контрастный по отношению к поверхности двери. Применение поворотных замков на дверях туалетных кабинок не допускается.

Требования к проектированию доступных туалетных кабинок:

- высота сиденья унитаза должна составлять 400—500 мм от отметки основания пола;
- унитаз должен быть оснащен крышкой, которая должна фиксироваться в положении с отклонением 10°—15° от вертикали и которая может использоваться в качестве опоры для спины.

Примечание — При отсутствии крышки или бачка должна быть предусмотрена опора для спины;

- крышка бачка должна быть надежно закреплена.

Унитаз должен иметь электронное автоматическое управление смывом или ручное управление смывом на стороне, с которой осуществляется посадка на унитаз. Ручки смыва унитаза должны располагаться на стороне, с которой осуществляется посадка на унитаз, то есть на стороне, противоположной стене, что исключает необходимость тянуться к унитазу, чтобы привести в действие смывное устройство.

Унитазы должны быть оснащены L-образными поручнями, состоящими из горизонтального и вертикального элементов длиной 750 мм, установленных с горизонтальным элементом на высоте 900 мм от уровня пола так, чтобы вертикальный элемент располагался на расстоянии 150 мм перед сиденьем (см. рисунок 12).

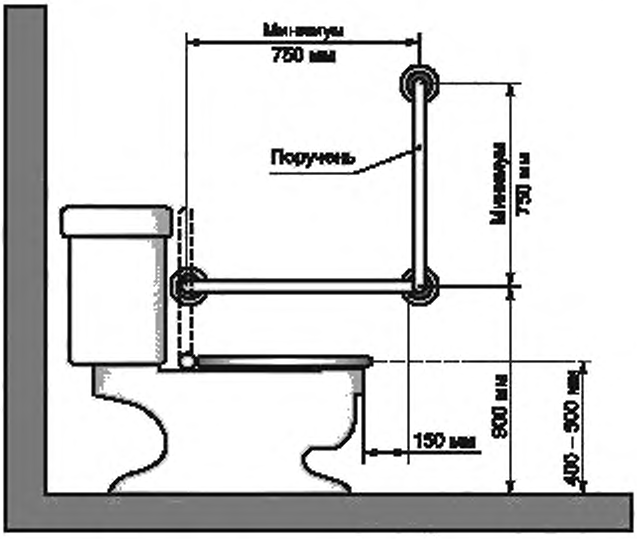


Рисунок 12 — Конфигурация сиденья унитаза

Держатели туалетной бумаги должны быть легко доступны из сидячего положения, для чего их устанавливают на высоте приблизительно на 50—100 мм ниже средней точки бокового поручня, но не ниже 600 мм над полом. Держатели должны иметь цвет, контрастный по отношению к стене.

В зонах, предназначенных для инвалидов, должны устанавливаться обычные открытые держатели рулонного типа, поскольку они требуют минимальных моторных навыков для работы.

**Зона умывальников**

В зоне умывальников аксессуары должны располагаться в пределах досягаемости от доступной раковины. Рабочая высота составляет 920—1200 мм от отметки чистого пола, расстояние от центра раковины должно составлять приблизительно 750 мм. Наилучшим образом это требование выполняется при использовании раковин, наиболее близких к углу стен.

Корзины для мусора (урны) и другие препятствия не должны преграждать доступ к держателям бумажных полотенец и загромождать свободное пространство шириной 600 мм перед дверью со стороны ее открытия «на себя».

Раковины умывальников, предназначенные для использования инвалидами, должны быть оснащены столиком или расположенной рядом с ними полкой.

Держатели бумажных полотенец должны быть простыми в использовании, приводиться в действие рычагом или не требовать применения рук и должны быть установлены так, чтобы к ним обеспечивался легкий доступ от раковины.

Несмотря на то что наклонные зеркала отвечают минимальным требованиям, рекомендуется использовать неподвижные зеркала полного размера, установленные так, чтобы нижний край зеркала располагался на высоте 1000 мм от отметки основания пола, поскольку откидные зеркала слишком часто остаются в верхнем положении.

Рекомендуется использовать автоматические краны бесконтактного типа, особенно в туалетах, предназначенных для туристов обоего пола. Минимальным требованием является установка одиночного крана с рычажной рукояткой и термостатом. Применение кранов с раздельным управлением для горячей и холодной воды не допускается.

В непосредственной близости от унитаза должна быть расположена розетка переменного тока для подключения адаптивных устройств.

Все краны должны быть оснащены рычажными рукоятками, чтобы обеспечить возможность их использования туристами с нарушенными моторными возможностями.

**Прочие требования**

При наличии оборудования для переодевания младенцев оно должно быть установлено на высоте 850 мм, а под ним должно быть предусмотрено свободное пространство высотой 750 мм и глубиной 500 мм.

Все туалеты, предназначенные для лиц обоего пола, должны быть оснащены приемниками женских гигиенических прокладок, расположенными на боковой стене под поручнем, рядом с передним краем унитаза.

Все имеющееся оборудование туалетной комнаты должно иметь исправные устройства управления, установленные на высоте 900—1200 мм от пола.

**5.3.2 Душевые и ванные комнаты, раздевалки**

При проектировании душевых комнат как минимум один душ в каждой зоне должен быть доступным для того, чтобы обеспечить возможность их использования людьми с пониженной ловкостью, балансировкой, выносливостью и/или мобильностью.

**Особенности доступного душа**

Размеры доступного душа см. рисунок 13.

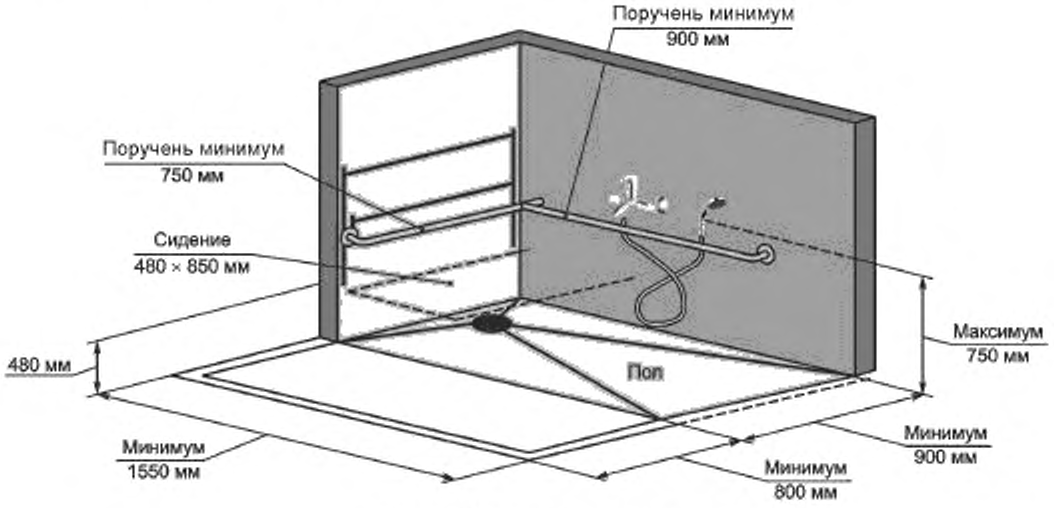


Рисунок 13 — Доступный душ

Доступный душ должен:

- иметь зону для людей, которые не могут одеваться стоя (наличие скамьи для переодевания, позволяющей надевать одежду в лежачем положении).

Примечание — Высота скамьи должна быть увеличена по сравнению со стандартной (450—500 мм), чтобы упростить возможность посадки на нее из инвалидной коляски и подъема при ослабленных ногах;

- быть оснащенным краном с рукояткой рычажного типа с рабочим усилием не более 13 Н, позволяющей управлять краном из сидячего положения;
- быть оснащенным регулятором подачи воды, установленным на стене, на высоте не более 750 мм от пола и на расстоянии не более 750 мм от торцевой стены;
- быть оснащенным переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, расположенным на высоте не более 480 мм от отметки основания пола, центр которого должен располагаться на расстоянии 500 мм от прилегающей стены.

Примечание — Сиденье должно иметь глубину не менее 480 мм и длину 850 мм (± 10 мм), должно быть рассчитано на нагрузку не менее 1,33 кН, быть водонепроницаемым, иметь обивку и легко обрабатываться;

- иметь ручной душ, точки крепления которого должны располагаться таким образом, чтобы обеспечивался легкий доступ к душу из сидячего положения; шланг душа должен иметь длину не менее 1500 мм;
- иметь установленные мыльницы или полочки для мыла, расположенные таким образом, чтобы к ним обеспечивался легкий доступ из сидячего положения;
- иметь соответствующие поручни размером не менее 750 мм, установленные горизонтально так, чтобы осевая линия поручня располагалась на высоте 900 мм над полом душа, а сторона длиной 750 мм располагалась вдоль стены, на которой установлено сиденье;
- быть оснащенным устройством против ошпаривания или другим устройством термоконтроля для защиты пользователей.

**Ванные комнаты**

В ванных комнатах, доступных для инвалидов, должны быть предусмотрены как минимум прямые поручни одиночного и (или) парного расположения.

При этом горизонтальный участок поручней ванны (для парных поручней — участок верхнего поручня) должен располагаться на высоте 900 мм от уровня пола ванны, а горизонтальный участок нижнего парного поручня — на высоте не более 200 мм от верхней кромки ванны.

**Раздевалки фитнес-центров гостиниц**

Вне зависимости от вида раздевалки основные требования к доступным раздевалкам предусматривают:

- удобный вход с минимальным количеством тамбуров;
- удобный доступ к запирающемуся шкафчику в зоне хранения вещей, с достаточным пространством для инвалидной коляски туриста;
- наличие столов или скамеек для переодевания людей, которые не могут стоять или имеют травмы;
- наличие доступного туалета в каждой раздевалке, предназначенной для туристов определенного пола;
- наличие доступного душа рядом с душами, предназначенными для туристов определенного пола.

### 5.4 Варианты размещения номеров

#### 5.4.1 Доступные номера

Для туристов в инвалидных колясках определяющими характеристиками являются высота (или отсутствие) порогов, ширина дверей и ширина свободного пространства. К оборудованию номеров, такому как шкафы, выключатели и т. д., должен быть обеспечен доступ из инвалидной коляски.

Пожелания туристов с нарушениями слуха необходимо обсуждать при их прибытии. Таких гостей необходимо информировать обо всех процедурах, которые могут нарушать их уединение или затронуть их безопасность, например об уборке, доставке еды в номер, учебных пожарных тревогах и т. д. Полезным для людей с нарушениями слуха окажется наличие телевизора с функцией телетекста, позволяющего читать субтитры, а также индуктора, подключенного к выходу телевизора, для удобства гостей со слуховыми аппаратами.

Для туристов с нарушениями зрения, проживающих в номере без сопровождающих, должны быть предложены помощь и услуги по их ознакомлению с расположением мебели и удобств в номере.

**Входная дверь**

Ширина двери должна составлять не менее 850 мм, рекомендуемая ширина — 950 мм. Дверь должна быть оснащена U-образными рычажными ручками.

Устройство автоматического закрывания входной двери должно быть установлено с рабочим усилием не более 19,5 Н и доводчиками с малым усилием и с задержкой срабатывания.

Дверные цепочки, замки и другая фурнитура должны быть рассчитаны на работу с ними одной рукой, не требовать сложных моторных навыков и быть установленными на высоте не более 1200 мм от отметки чистого пола.

Глазки в дверях должны быть установлены на высоте 1000—1400 мм от отметки чистого пола. Территория, прилегающая к двери снаружи, должна иметь освещенность не менее 10 лк. Свет должен быть ровным и немерцающим.

На небольшой высоте двери должна быть прикреплена табличка с информацией по эвакуации в чрезвычайной ситуации и схемой путей эвакуации, отпечатанная крупным шрифтом с использованием контрастных цветов.

**Зона для разворота и пересадки**

В жилой комнате должно быть предусмотрено по крайней мере одно место для разворота и изменения направления движения с размерами не менее 1200 × 1200 мм (или диаметр 1200 мм), рекомендуемый размер — 1500 × 1500 мм (или диаметр 1500 мм).

Пространство для пересадки шириной не менее 750 мм должно быть предусмотрено во всех местах, где гость, который пользуется инвалидной коляской, может пересаживаться из нее (например, унитаз, кровать, сиденья около стола и т. д.). Рекомендуемая ширина этого пространства составляет 900 мм и более.

Существующие пути движения и проходы должны иметь ширину не менее 900 мм, рекомендуемая ширина — 1200 мм.

**Выключатели и панели управления**

Панели управления, выключатели, в том числе выключатели отопления и систем кондиционирования, должны быть установлены на высоте 850—1200 мм от пола.

Электрические розетки и разъемы сетей передачи данных должны быть установлены на высоте 450 мм от отметки чистого пола.

Выключатели ламп должны быть легко обнаруживаемыми и удобными для использования туристами с минимальными моторными навыками. Рекомендуется использовать настенные выключатели для общего освещения и сенсорные выключатели для прикроватных ламп.

**Кровати**

Поверхность кровати должна располагаться на высоте 450—500 мм.

Вдоль одной стороны кровати должен быть предусмотрен проход шириной не менее 1000 мм.

Каркас кровати должен быть таким, чтобы между полом и нижним краем кровати оставалось свободное пространство для ног размером не менее 100 × 100 мм.

**Встроенные шкафы**

Перед встроенными шкафами должно быть предусмотрено пространство для маневрирования шириной 1500 мм.

Встроенные шкафы должны быть оснащены вешалкой, установленной на высоте 1200 мм от отметки чистого пола. Рекомендуется устраивать раздельные шкафы как с высокой, так и с низкой вешалкой.

Вешалки в шкафах должны легко сниматься и легко устанавливаться на место. Внутренние пространства встроенных шкафов должны быть хорошо освещены.

Наличие вешалок, прикрепленных к неподвижным кольцам, в доступных комнатах не допускается.

Рекомендуется двери шкафов оснащать U-образными рычажными или другими доступными ручками либо оборудовать дверь шкафа по типу «шкаф-купе».

**Мебель и отделочные материалы**

Мебель должна быть легко доступной и простой в эксплуатации. Фурнитура должна быть рассчитана на «зацепление» пальцем (как крючком), а не на захват рукой.

Прикроватные столики должны иметь пространство для ног не менее 225 мм высотой и не менее 300 мм глубиной. Другие столы должны иметь свободное пространство для коленей под ними не менее 750 мм высотой и не менее 450 мм глубиной.

Ковровое покрытие должно иметь низкий ворс, высокую плотность и должно быть наклеено непосредственно на пол так, чтобы получился замкнутый контур и края покрытия не задирались.

Пороги должны отсутствовать. Если это требование выполнить невозможно, высота порогов должна быть не более 25 мм.

**Окна и двери во внутренний дворик**

Двери во внутренний дворик (при наличии) должны отвечать требованиям к дверным проемам в отношении габаритной ширины, высоты порогов и требований к фурнитуре.

Расположение мебели должно быть таким, чтобы обеспечивалась возможность доступа туриста в инвалидной коляске к окнам/шторам, панели управления которыми должны располагаться не ниже чем 1200 мм от отметки чистого пола.

**Прочее оборудование**

В номерах для людей с ограниченными возможностями рекомендуется устанавливать переносные телефоны. В пределах досягаемости с кровати должен располагаться как минимум один телефон. Телефоны должны быть совместимыми со слуховыми аппаратами (быть оснащены индуктором) и быть снабженными световым индикатором прихода сообщения.

В целях безопасности рекомендуется устанавливать телефон со шнуром длиной 600 мм в ванной комнате.

Телевизоры должны быть установлены на вращающейся панели и оснащены пультами дистанционного управления и декодерами субтитров.

Радио/часы должны иметь широкие дисплеи с высокой контрастностью.

**Элементы ванной комнаты**

В целом требования к ванным комнатам, описанные в 5.3, распространяются также на индивидуальные ванные комнаты в гостиницах.

Раковины должны быть оснащены кранами с рукояткой рычажного типа или автоматическими кранами и ограничителями температуры и должны иметь смещенный сифон или изолированный слив.

Размеры пространства для коленей под столиком для раковины должны составлять не менее 750 мм (высота) на 450 мм (глубина). Высота поверхности столика должна составлять не более 850 мм.

Зеркала должны быть установлены таким образом, чтобы их нижний край располагался на высоте не более 1000 мм.

В пределах досягаемости от унитаза должен находиться телефон или другое средство связи, чтобы гость имел возможность вызвать помощь в случае падения или другой чрезвычайной ситуации. При использовании телефонных трубок они должны быть оснащены шнуром длиной 1500 мм.

**Элементы душа/ванной**

Все доступные номера должны быть оснащены душем, закрепленным на уровне 900—1000 мм от дна ванны. Все ванны и души должны быть оснащены краном-смесителем с одной рычажной рукояткой, а также одной ручной душевой лейкой со шлангом длиной не менее 1500 мм.

Доступные души должны быть оснащены шторками, а не дверями.

Общий уровень освещенности должен составлять не менее 30 лк. Уровень освещенности у столика/раковины должен составлять не менее 70 лк.

Зеркала, фены, диспенсеры для мыла и шампуни должны размещаться на уровне сидящего человека.

На следующей схеме представлены основные элементы доступного номера (см. рисунок 14).

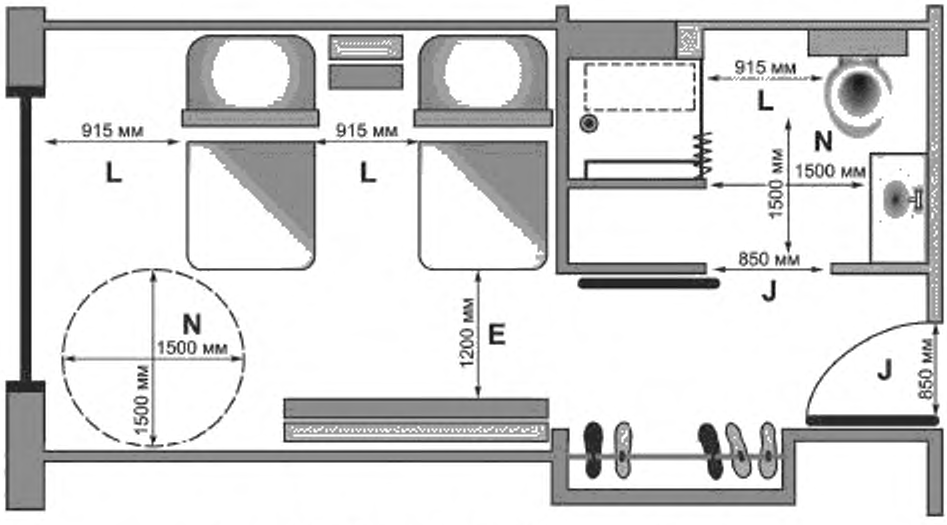


Рисунок 14 — Основные элементы доступного номера

**5.4.2 Номера средства размещения, доступные для гостей в инвалидных колясках**

Для того чтобы номер средства размещения считался доступным для гостей в инвалидных колясках, должны быть соблюдены наиболее важные требования, предъявляемые к «полностью доступному номеру», а также он должен быть оснащен некоторыми коммунально-бытовыми удобствами, позволяющими гостям пользоваться номером. К этим требованиям относятся следующие:

- ширина дверей (как входных в номер, так и для входа в ванную комнату) не менее 800 мм;
- наличие в номере по крайней мере одного участка размером 1200 × 1200 мм (для разворота в коляске);
- пространство для пересадки шириной не менее 750 мм по крайней мере с одной стороны кровати;
- высота сиденья унитаза рекомендуется 500 мм, наличие пространства для пересадки с одной стороны; должны быть предусмотрены поручни или другой подходящий прочно установленный предмет, на который гость мог бы опереться;
- панели управления должны быть расположены на высоте не более 1400 мм; если они расположены на большей высоте, должна быть предусмотрена подходящая «трость» для работы с ними;
- наличие длинной трости для установки и снятия вешалок в шкафах или наличие напольной вешалки на колесах для костюма;
- санитарно-гигиенические принадлежности (шампунь, гель для душа и т. д.) не должны быть закрепленными;
- стул со спинкой в душевой комнате; при отсутствии душа и наличии ванны она должна быть оснащена поручнями, помогающими при ее использовании, а также специальным стулом;
- в санузлах наличие поручней, облегчающих переход в ванну и на сиденье унитаза.

**5.5 Другие услуги в средствах размещения**

Предоставление функционального и подчеркивающего достоинство доступа ко всем услугам, предоставляемым гостиницей (и иным средством размещения) постояльцам, является необходимым условием для того, чтобы гостиница могла считаться действительно доступной и инклюзивной средой.

**Стойка администрации**

Между парковкой, входом в здание и стойкой администрации должен быть предусмотрен доступный путь движения в соответствии с требованиями, изложенными в 5.1.

Для зданий с несколькими входами должна быть предоставлена информация о доступном входе, который можно легко найти. Проходы должны иметь достаточную ширину, чтобы обеспечить свободный доступ людей; наличие в проходах препятствий не допускается.

Стойка администрации должна быть доступна или иметь доступную секцию, соответствующую стандартам доступности.

Основная информация о гостинице должна быть легко доступна в альтернативных форматах для гостей с сенсорными нарушениями.

**В залах ресторанов, кафе, баров и предприятий питания других типов** проходы должны иметь достаточную ширину, чтобы обеспечить возможность свободного прохода потребителей при занятых столах и стульях в соответствии с принципами доступности.

На предприятиях питания должен быть разрешен вход с собаками-поводырями. Меню должны быть доступны в альтернативных форматах.

**В предприятиях розничной торговли** необходимо учесть функциональные возможности доступа посетителей с двигательными нарушениями (например, с нарушением функционирования рук) к товарам на полках и витринах. Рекомендуется выкладывать товары вертикально, а не горизонтально.

Пространство между проходами должно отвечать требованиям к зонам пешеходного движения и иметь ширину не менее 1000 мм.

**Временные решения для улучшения качества обслуживания туристов с любыми двигательными, сенсорными и интеллектуальными нарушениями:**

- изменение направления открытия двери в ванную комнату для увеличения свободного пространства внутри нее;
- демонтаж двери в ванную комнату (с разрешения гостя);
- поднимающаяся кровать или замена ее основания на готовые элементы или блоки, позволяющие установить подъемник для кровати;

- установка беспроводных телефонов в комнатах, где телефонные аппараты располагаются на удалении от кровати;
- предоставление услуги по парковке с доставкой автомобиля в назначенное клиентом место для автомобилей большей высоты.

**Вспомогательные меры и оборудование**

Для повышения качества обслуживания всех гостей возможно применение некоторых вспомогательных мер и/или использование вспомогательного оборудования, например:

- наличие в ресторанах меню, отпечатанных шрифтом Брайля, а также набранных крупным шрифтом;
- предоставление информации об услугах гостиницы в виде аудиозаписи и в виде буклета, отпечатанного шрифтом Брайля;
- установка по запросу на унитазы сидений увеличенной высоты;
- наличие сидений в душах;
- наличие портативного персонального подъемника для пересадки гостей в кровать или возможность его обеспечения по запросу;
- установка телефонов с функциями TTY (TDD) для глухих посетителей;
- установка телефонов с возможностью регулирования громкости и/или кнопками большого размера;
- использование устройств с функцией вибросигнала или речевого оповещения, таких как будильник, дверные звонки, телефонные звонки.

### 5.6 Коммуникации

Наличие доступных средств коммуникации позволяет обеспечить беспрепятственное участие туристов в социальной и профессиональной жизни в период их временного размещения в гостиницах и иных средствах размещения.

#### 5.6.1 Телекоммуникации

**Телефоны**

В каждой группе телефонов общего пользования по крайней мере один телефон должен быть доступен для пользователя в инвалидной коляске. Этот телефон должен быть отмечен соответствующим международным символом.

Чтобы обеспечить размещение пользователя в инвалидной коляске боком по отношению к такому телефону, телефон должен располагаться на расстоянии не менее 300 мм от препятствий по сторонам.

Доступные телефоны общего пользования должны быть установлены на высоте не более 1200 мм от отметки чистого пола. Такие телефоны должны быть оснащены средствами регулирования громкости. Длина шнура между аппаратом и трубкой должна составлять не менее 600 мм.

По крайней мере один телефон в каждой группе таксофонов/телефонов общего пользования должен быть оснащен средствами TTY (TDD) для пользования им людьми с нарушением слуха.

**Интернет-кафе**

Интернет-кафе рассматриваются как средство общения, эквивалентное телефону, благодаря возможности для посетителей общаться через Интернет. По этой причине интернет-кафе должны быть физически доступны для инвалидов и предоставлять компьютерные услуги, доступные для использования всеми посетителями.

Основные физические требования включают:

- наличие широкого и легкодоступного входа — ширина не менее 1200 мм;
- низкие стойки информации и стойки касс — высота 850 мм и ширина 1000 мм;
- наличие доступно расположенных камер хранения ценных вещей — панель управления на высоте не ниже 450 мм и не выше 1200 мм;
- ширина проходов вокруг стульев и столов — 1000 мм;
- высота компьютерных столов — 750 мм, но не более 850 мм, некоторое число компьютерных столов должно иметь регулируемую высоту;
- сиденья для работы за компьютерами должны иметь высоту 450—500 мм, обеспечивать регулировку по высоте и поддержку спины;
- наличие под столом пространства для собак-поводырей.

#### 5.6.2 Информационные указатели

Средства визуальной и тактильной информации должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51671, ГОСТ Р 52875.

Для туристов с ограниченными физическими возможностями наличие международного знака (символа) доступности на информационных указателях и щитах дает уверенность в том, что они двигаются правильным путем к нужным объектам, которые являются доступными (см. рисунок 15).

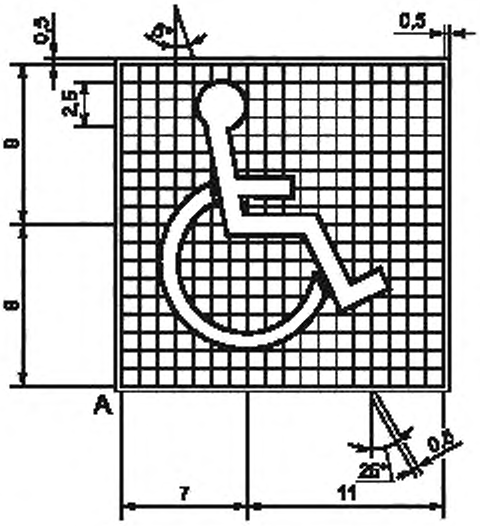


Рисунок 15 — Международный знак (символ) доступности

Наличие доступных информационных указателей, описательных и специальных знаков, содержащих пиктограммы, стрелки и тексты, становится особо необходимым в случаях, когда доступный путь движения на объекты отличается от пути движения для большинства туристов.

Основные элементы доступных информационных указателей:

- наличие соответствующего международного символа, стрелки, указывающей направление, а также письменного описания соответствующего объекта.

Примечание — Информационные указатели на определенные зоны, например туалеты (мужские/женские/доступные), должны размещаться на высоте 2500 мм, чтобы они были заметными над толпой туристов. Все информационные указатели возле дверей туалетов должны включать часть, выполненную шрифтом Брайля и рельефными буквами;

- указательные и информационные щиты должны включать указание на доступные элементы, которые должны быть обозначены международным символом доступа;
- для информации необходимо использовать только арабские цифры и шрифты без засечек (сан-сериф);
- поверхность знаков и указателей не должна иметь блеска.

Примечание — Знаки, расположенные на отражающем фоне или на оргстекле, не эффективны для людей с нарушениями зрения. Знаки должны быть расположены так, чтобы люди в инвалидной коляске, как и люди с нарушениями зрения могли легко их увидеть;

- буквы и символы на знаках должны быть выполнены высококонтрастными цветами по отношению к фону, одноцветный фон является предпочтительным;
- знаки должны иметь символы со строгим отношением ширины к высоте: для элементов от 1.6 до 1:10 и для букв и цифр от 3:5 до 1:1;
- указатели направления вдоль пешеходных путей должны сочетать цвет, текстуру и общую установку/расположение вдоль всего пути для указания направления.

**Места расположения указателей**

Надлежащими местами для расположения информационных указателей являются:

- доступные транспортные остановки для автобусов;
- доступные автомобильные парковки (при наличии таковых);

- доступные проходы к входам на объекты туриндустрии;
- доступные проходы к доступным посадочным местам на территории объекта туриндустрии,
- доступные проходы к доступным туалетам;
- основные точки пересечения путей движения.

## 6 Требования к персоналу

Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями должен уделять особое внимание и оказывать им необходимую помощь, при этом соблюдая этику общения с людьми с инвалидностью согласно ГОСТ Р 54603. Для работы в доступных средствах размещения необходима дополнительная подготовка и инструктажи персонала.

Необходимо организовать и на высоком уровне проводить обучение всего персонала, обслуживающего или имеющего контакты с туристами с ограниченными физическими возможностями, исключающее возможность возникновения препятствий для обеспечения доступа и инклюзивности в результате наличия стереотипов, неправильных представлений, которые создают барьеры, связанные с отношением и общением.

## Библиография

[1] Конвенция о правах инвалидов. Принята Генеральной ассамблеей ООН 24 января 2007 г. A/REZ/61/106

[2] Указ Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1156 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности»

[3] «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры», утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 г. № 1449

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

[5] Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

[6] Руководство Международного паралимпийского комитета в области доступности «Инклюзивный подход к Олимпийским и Паралимпийским играм» (в редакции 2009 г.)

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: доступная среда, доступные средства размещения, маломобильные группы населения, адаптация, туристы с ограниченными физическими возможностями, требования, доступный номер средства размещения, доступный туалет

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Л.В. Софейчук*

Сдано в набор 10.02.2020. Подписано в печать 03.04.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,72. Уч.-изд. л. 3,40.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru