Всемирная туристская организация

UNWTO

ЮНВТО: Рекомендации по доступному туризму

Copyright © 2016, Всемирная туристская организация (ЮНВТО)

ЮНВТО: Рекомендации по доступному туризму

Издатель: Всемирная туристская организация (ЮНВТО)
Все права защищены.
Отпечатано в Испании.

Все названия и определения, а также материалы, представленные в данной книге, не являются личным мнением и не направлены на нарушение законодательства какой-либо страны, города, местности, не подразумевают нарушения или изменения границ государств, и критику существующего государственного устройства.

Всемирная туристская организация (ЮНВТО)
Ул. Капитана Гая, 42
28020 Мадрид, Испания

Тел.: (+34) 915 678 100
Факс: (+34) 915 713 733
Веб-сайт: www.unwto.org
E-mail: omt@unwto.org

Цит. по изд.:
Всемирная туристская организация (2016), Рекомендации по доступному туризму, (ЮНВТО), Мадрид

Все публикации ЮНВТО защищены законом об авторском праве. Если не предусмотрено иное, ни одна часть материалов, опубликованных ЮНВТО, не может тиражироваться, воспроизводиться или храниться в поисковых системах, базах данных на электронных или механических носителях информации, или каким-либо иным способом использоваться, в том числе сканироваться, фотографироваться, переводиться на пленку без письменного разрешения ЮНВТО. ЮНВТО поддерживает распространение изданных материалов среди заинтересованных лиц, поэтому готова рассмотреть предложения о публикации, переводе, и лицензировании.

За разрешением на копирование публикации в Испании обращаться по адресу:

CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos
Calle Monte Esquinza, 14
28010 Madrid
Spain

Tel.: (+34) 913 08 63 30
Fax: (+34) 913 08 63 27
Website: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

Для получения разрешения на воспроизведение материалов за пределами Испании, пожалуйста, свяжитесь с партнерами организации CEDRO, которые уполномочены на заключение двустороннего соглашения (представительство партнеров: http://www.cedro.org/en).

Для всех остальных стран, а также по всем другим вопросам и разрешениям напрямую обращайтесь по адресу: http://publications.unwto.org/en/content/rights-permissions

Доступность – это центральный элемент любой социально-ответственной и устойчивой политики в области туризма. Это непременное условие соблюдения прав человека и исключительная возможность для бизнеса. Кроме того, мы должны признать, что доступный туризм пойдёт на пользу не только людям с инвалидностью или особыми потребностями, от нее выиграем все мы»

Талеб Рифаи, Генеральный секретарь ЮНВТО

Рекомендации по доступному туризму

Приняты на основании резолюции A/RES/637(XX) Генеральной Ассамблеи ЮНВТО в августе 2013 г., новая редакция рекомендаций ЮНВТО по туризму от 2005 г.

Рекомендации разработаны при поддержке и сотрудничестве Фонда ONCE по социальной и экономической инклюзии людей с инвалидностью и Европейской сети доступного туризма (ENAT).

Введение

Путешествия и туризм становятся крупнейшей и самой быстрорастущей областью экономики в мире, каждый год показывая непрерывный рост показателей. Количество иностранных туристов в 2012 году составило больше миллиарда. При этом, многие страны мира рассматривают туризм как национальную стратегию развития государства и как двигатель экономического роста и развития, создавая в этом секторе рабочие места и повышая благосостояние общества.[1]

Для успешного туризма ключевым фактором является наличие безопасного, удобного и экономичного транспорта, и других туристических услуг. Инфраструктура, которая не может удовлетворить нужды людей с инвалидностью, пожилых людей, детей, исключает многие города и регионы из этого многообещающего сегмента рынка[2]. Так, из-за специфики среды, системы транспорта и услуг, люди с инвалидностью, испытывающие трудности с передвижением или доступом к информации, не могут наслаждаться свободой путешествий в той же мере, как другие граждане.

Проблем с доступностью огромное множество, туристы могут столкнуться с ними на каждом этапе путешествия, начиная от доступа к информации, передвижения на местном транспорте, до поиска средства проживания и участия в культурных или спортивных мероприятиях в качестве зрителя или участника.

ЮНВТО задумалось об этом впервые в 1991 г., когда на Генеральной Ассамблее были приняты первые рекомендации по созданию и продвижению доступного туризма, обновленные впоследствии в 2005 году.

В связи с ратификацией Конвенции ООН «О правах инвалидов» (КПИ ООН, 2007 г.), больше внимания стало уделяться обязательствам сферы туризма по обеспечению того, чтобы люди с инвалидностью могли в полной мере использовать свое право на отдых, занятия спортом и путешествия на равных с другими гражданами. Страны, принявшие Конвенцию, должны стать примером в плане работы с государственными и частными организациями с целью повышения доступности туризма для всех граждан.

Согласно «Декларации по упрощению туристических поездок», принятой резолюцией Генеральной Ассамблеей ЮНВТО A/RES/578 (XVIII) от 2009 г.[3], содействие в путешествиях людям с инвалидностью – это основополагающий элемент политики развития ответственного туризма в любой стране. Таким образом, включение вопросов туризма людей с инвалидностью в национальные стратегии устойчивого развития этой отрасли даст гарантию того, что туристические услуги являются инклюзивными и доступными для каждого человека.

На сегодняшний день в области туризма уже признано, что люди с инвалидностью имеют равные права на получение туристических услуг через независимость в путешествиях, наличие доступных сервисов и инфраструктуры, услуги квалифицированного обслуживающего персонала, надежную информацию и инклюзивный маркетинг. Поскольку спрос на доступный туризм возрастает, он рассматривается скорее как возможность, а не обязательство. Если сфера туризма хочет развиваться стабильно и качественно и быть конкурентоспособной, она должна поддерживать идею доступного туризма, поскольку он приносит пользу всем. Рост числа туристов приводит к продлению туристического сезона и увеличению прибыли. Общество в целом получает новые рабочие места, растет уровень налоговых выплат, и среда ста-

новится более доступной как для местных жителей, так и для туристов.

В связи с описанными тенденциями, доступный туризм для всех – это не только о доступности для людей с инвалидностью, а еще об универсальном дизайне среды, который был бы удобен людям, испытывающим временные трудности со здоровьем, семьям с маленькими детьми, постоянно растущему числу пожилых людей, а также обеспечил бы безопасные условия работы специалистам[5].

Согласно данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) на 2011 г., в мире проживает около 1 млрд людей с инвалидностью. Это означает, что около 15% населения Земли испытывают физические, умственные или сенсорные трудности[6].

Кроме того, имеет место стремительное старение населения. В 2009 г. количество людей старше 60 лет составило 730 миллионов, а это около 10% мирового населения[7]. С начала 2000-х годов этот показатель вырос на 20%. По прогнозам специалистов, к 2050 году число людей старше 60 лет составит 20% от всего населения Земли, причем 1/5 часть из них составят люди старше 80 лет[8].

Из-за старения населения в экономически развитых странах число людей с инвалидностью среди потенциальных туристов растет, а вместе с ним и спрос на доступную среду, транспорт и услуги, что повышает экономическую значимость этого сегмента рынка. У многих пожилых людей есть стабильный доход и желание путешествовать как внутри страны, так и за рубежом, причем их траты на путешествия превышают средний показатель для других туристов[9].

Поскольку многие люди с инвалидностью и люди пожилого возраста уже не задействованы активно на рынке труда, у них есть возможность путешествовать в течение всего года, что снимает вопрос о сезонности спроса на многие туристические направления.

Более того, ряд исследований, проведённых в Австралии, США и ЕС, показали, что путешественники с инвалидностью становятся значимой частью туристического рынка. К примеру, количество туристов с инвалидностью в Австралии составляет 11% от общего числа туристов[10]. Согласно опросу, проведенному в Великобритании в 2009 г. 12% внутреннего туризма (как минимум 1 ночлег вне дома) составляют люди с инвалидностью или хроническими проблемами со здоровьем. Продолжительность поездок и уровень затрат у таких туристов в среднем больше, чем у других[11]. Аналогично исследования в США показали, что взрослые американцы с инвалидностью в среднем тратят на путешествия $ 13.6 млрд ежегодно.[12]

Сегодня внимание к рынку доступного туризма бросает вызов мировой туристической индустрии в плане усовершенствования туристической политики и привлечения ресурсов на необходимые улучшения во всех сферах в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

В то же время, при использовании правильного подхода у сектора туризма есть отличная возможность обслужить важный и растущий рынок, завоевать новых клиентов и увеличить прибыль, в то время как остальные сегменты рынка могут снижать обороты.

Определения

Традиционно инвалидность рассматривалась как медицинское или биологическое состояние здоровья конкретного человека, нарушение, которое необходимо исправить реабилитацией или вылечить с помощью медицины. Согласно такому подходу нужно изменить человека с инвалидностью.

Сегодня особое значение в теме инвалидности приобретает социальный фактор. Вопрос состоит в том, какие барьеры создает общество по отношению к человеку с инвалидностью и как их можно устранить. В данном контексте Конвенция ООН «О правах инвалидов» рассматривает инвалидность как вопрос прав человека и считает инвалидность социальным явлением, а не качеством конкретного человека. В ней основной упор делается на устранение различных социальных барьеров - архитектурных, законодательных, организационных, либо просто предубеждения и враждебности. Более того, постепенный рост количества пожилого населения стал размывать границы между людьми с инвалидностью и без нее. Для целей данного документа будут использованы следующие определения ООН.

А. Инвалидность

«Инвалидность» – это результат взаимодействия человека с нарушениями и барьеров в области окружающей среды и отношений, которые препятствуют его полному и активному участию в жизни общества на равных с другими гражданами.[13]

Понимание инвалидности как взаимодействия означает, что инвалидность – это социальное явление, а не признак человека.

Б. Люди с инвалидностью

Для целей данного документа, термин «человек с инвалидностью» означает лицо, возможности которого для полноправного участия в общественной жизни в сфере путешествий, услуг проживания и пользования другими туристическими сервисами на равных с другими гражданами, ограничены в силу барьеров окружающей среды или отношения окружающих[14].

Понятие «люди с инвалидностью» включает в себя и тех, у кого физические, психические и интеллектуальные нарушения носят долговременный характер. Другие люди, попадающие в эту группу из-за проблем с доступом к туристическим услугам, это люди с временной инвалидностью, люди, временно передвигающиеся на костылях, пожилые люди, маленькие дети, люди маленького или высокого роста, путешественники с тяжелым багажом[15].

В. Доступный туризм для всех[16]

Это форма туризма, которая включает в себя процесс сотрудничества между различными участниками сферы туризма, который позволяет людям с особыми потребностями в доступности, включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющие доступности, функционировать независимо, на равных условиях с чувством собственного достоинства через предоставление универсальных туристических продуктов, услуг и среды.

Г. Дискриминация по признаку инвалидности[17]

Дискриминация по признаку инвалидности означает любое различие, исключение, или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области. Она включает все формы дискриминации, в том числе отказ от разумного приспособления.

Д. Разумное приспособление

Разумное приспособление означает внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Е. Универсальный дизайн

Универсальный дизайн означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

Универсальный дизайн говорит о переходе к дизайну, ориентированному на пользователя, через применение целостного подхода и нацеливание на удовлетворение потребностей людей с инвалидностью, независимо от того, насколько они меняются с течение их жизни. Следовательно, универсальный дизайн выходит за рамки банальной доступности зданий для людей с инвалидностью, он должен стать составной частью политики и планирования во всех сферах общественной жизни. (Источник: Государственный университет Северной Каролины, Центр универсального дизайна, 1997, г. Роли) [18].

Область применения

Инфраструктура и услуги

Приведенные рекомендации указывают соответствующие меры, позволяющие обеспечить людям с инвалидностью равный с другими гражданами доступ к окружающей среде, транспорту, средствам информации и коммуникации, в т.ч. компьютерным системам и информации и коммуникационным технологиям, а также другим услугам общественного пользования в городской, сельской и прибрежной зонах.

Доступность должна быть обеспечена по всей цепочке туристических услуг, связи между туристическими объектами, услугами и развлечениями должны быть хорошо выверены и отлажены. Элементы цепочки туристических услуг это:

А. Система управления в сфере туризма

Б. Туристическая информация и реклама (подготовка, информирование, бронирование)

В. Городская среда и архитектура

Г. Транспорт и транспортные терминалы

Д. Проживание, питание и конференц-услуги

Е. Культурные объекты и достопримечательности (музеи, театры, кинотеатры, и др.)

Ж. Другие места и мероприятия для туристов

А. Система управления в сфере туризма

Органы управления в сфере туризма и туристическая администрация должны разработать стратегию развития доступного туризма, в которой указан ряд принципов и причин, объясняющих, почему доступность важна в сфере туризма. В результате это даст возможность оценить существующие услуги и выявить те, где необходимы изменения.

Концепция доступной туристической территории (региона, населенного пункта, района) должна включать в себя необходимые удобства, инфраструктуру и транспорт, чтобы создать разнообразную, легкодоступную и вдохновляющую обстановку. Необходимо следить, чтобы туристические объекты или средства размещения, расположенные в регионах, где отсутствует доступный транспорт, соответствующая окружающая среда и сообщение с другими туристическими объектами, не рекламировались как доступные.

Б. Туристическая информация и реклама (подготовка, информирование, бронирование)

Туристическая литература и другие рекламные материалы должны содержать четкую информацию о доступности услуг и удобств, желательно с использованием международных символов, которые легко понять. Информация для людей с инвалидностью должна быть, по возможности, включена в общие информационные материалы

В рекламных материалах, по возможности, должна быть информация о том, как связаться с организацией через доступные средства связи (текстовый телефон, факс или e-mail), и о том, можно ли получить рекламные материалы в альтернативном формате.

В местах, где принимают туристов (местах назначения), должен быть доступен список всех вспомогательных сервисов для туристов с инвалидностью. Список таких сервисов, как правило, должен включать сервисы по ремонту и замене протезов и оборудования, ветеринарные

клиники для собак-поводырей, а также пункты оказания специализированной медицинской помощи.

Системы бронирования должны располагать всей необходимой информацией о степени доступности удобств и услуг, которые предлагаются людям с инвалидностью, чтобы облегчить им процесс выбора и бронирования.

Системы бронирования должны быть доступными, чтобы любой турист мог воспользоваться ими самостоятельно. Для этого интернет-сайты и другие системы бронирования должны быть разработаны согласно «Руководству по доступности веб-контента» (WCAG), опубликованному на сайте www.w3c.org.

Сотрудники, ответственные за работу с жалобами клиентов, должны фиксировать и разрешать согласно установленной процедуре все возникшие недовольства, связанные с ненадлежащим предоставлением услуг и удобств, заявленных в рекламных материалах как доступные.

B. Городская среда и архитектура

Далее приведены общие рекомендации, которым должны соответствовать доступные туристические объекты.

I. Парковки[19]

Как можно ближе ко входу/выходу в туристический объект должны быть оборудованы специальные парковки для людей с ограниченной мобильностью, обозначенные соответствующим образом. Необходимо следить за тем, чтобы такие парковочные места не занимали люди без инвалидности.

Как можно ближе к доступному входу на туристический объект или в здание должны располагаться специальные места посадки/высадки туристов в/из транспорта, поскольку это облегчит приезд и отъезд пассажиров с инвалидностью. Необходимо следить за тем, чтобы эти места не были заняты другим транспортом или заставлены предметами.

Индивидуальные парковочные места должны быть достаточно широкими для пассажиров с инвалидностью, чтобы обеспечить комфортное передвижение между машинами и инвалидными колясками. Также они должны размещаться так, чтобы людям, пользующимся инвалидной коляской, костылями или протезами, не приходилось обходить другие машины. В тех случаях, где к зданию либо объекту есть подъездные пути, они должны быть безопасными для всех пешеходов.

II. Коммуникация

Использование языка жестов, шрифта Брайля, увеличительных форматов и других альтернативных методов, средств и подходов к коммуникации, выбранных человеком с инвалидностью для общения, должно быть благосклонно принято обслуживающим персоналом[20].

Телефоны и другие средства связи общего пользования (интернет, факс) должны быть настроены так, чтобы ими могли воспользоваться все клиенты, независимо от их роста, мобильности или сенсорных проблем. С этой точки зрения необходимо учитывать высоту размещения, пространство для подхода, усиление звука и форматы подачи информации.

III. Информационные указатели

Инфокиоски, стойки регистрации, места продажи билетов должны быть четко обозначены и расположены как можно ближе ко входу в здание. Кроме того, возле них должно быть достаточно места для людей с ограничениями в мобильности.

Объявления информации должны быть в двух вариантах: визуальном (текст на больших цифровых табло или экранах) и звуковом (произноситься голосом диктора).

Доступные удобства и услуги должны быть обозначены понятными символами соответствующего размера и цвета, который контрастирует с фоном.

Информация общего пользования должна предоставляться своевременно, в том числе и в альтернативных форматах, соответствующих потребностям людей с различными формами инвалидности, и за доступ к ней не должна взиматься дополнительная плата.

Пожарная сигнализация должна испускать и визуальные, и звуковые сигналы. Аварийные выходы должны быть четко обозначены и хорошо освещены. Рекомендуется иметь картосхемы, где четко указаны места сбора для организации эвакуации и убежища при их наличии.

IV. Передвижение по горизонтальной поверхности

Необходимо принять все возможные меры, чтобы люди с инвалидностью могли свободно перемещаться по территории туристического объекта.

В основных коридорах и проходах не должно быть физических и визуальных препятствий, ширина коридора/прохода должна позволять свободно разминуться двум инвалидным колясками. Если места недостаточно, нужно предусмотреть отдельные участки, где это будет возможно.

V. Вертикальное перемещение

Лифты

В многоэтажном здании должно быть достаточное количество лифтов с широкими дверными проёмами, которые позволили бы человеку на инвалидной коляске заехать внутрь и легко перемещаться. Лифты должны быть специально приспособленными для использования людьми с инвалидностью, в частности, с проблемами зрения (например, лифт должен быть оснащен кнопками на определенной высоте, шрифтом Брайля, информацией в письменной и звуковой форме). В лифте необходимо установить пожарную сигнализацию, приспособленную для людей с проблемами слуха.

Лестницы и пандусы

Везде, где это возможно, необходимо избегать перепадов высоты (бордюров, порогов, ступеней и т.п.). В случае, если такие перепады имеются, они должны быть оборудованы пандусами. Везде, где это необходимо, должны быть установлены пандусы, лифты или подъемники.

VI. Общественные туалеты

Специальные кабинки и умывальники для людей с инвалидностью должны располагаться в общественных туалетах. При этом, размеры кабинки должны быть соответствующими, а также в них должны быть предусмотрены все необходимые технические средства для перемещения между унитазом и инвалидной коляской. Необходимо позаботиться о том, чтобы было достаточно свободного места для пользования и унитазом, и раковиной, а также кранами и другими механизмами. Необходимо продумать систему аварийных световых указателей и выключателей таким образом, чтобы человек внутри кабинки мог их найти и воспользоваться ими.

VII. Цены

Везде, где это возможно, поставщики туристических услуг должны обеспечивать людям с инвалидностью соответствующую инфраструктуру и сервисы. Стоимость обеспечения физической доступности должна быть включена в бюджет общих строительных работ и работ по ремонту.

Дополнительные расходы, необходимые для обеспечения доступности услуг и сооружений, не подразумевают повышения цен для людей с инвалидностью.

Г. Транспорт и транспортные терминалы

I. Виды транспорта

Пассажирский транспорт, в т.ч. частные автомобили, которые сдаются в аренду, автобусы, такси, трамваи, фуникулеры (канатные автомобили), поезда, паромы и круизные корабли, должен быть создан так, чтобы быть безопасным, комфортным и равнодоступным для людей с инвалидностью или ограниченной подвижностью.

При предоставлении информации пассажирам до и во время поездки, необходимо учитывать потребности людей с нарушениями со стороны органов чувств: для них информация должна

быть представлена в аудио- и визуальном формате. Информация для пассажиров, в том числе о способах эвакуации в случае чрезвычайной ситуации, должна быть представлена во всех возможных альтернативных форматах, в т.ч. в письменном виде и на жестовом языке.

II. Жезнодорожные станции, пассажирские терминалы и относящееся к ним пространство

Пассажиры с инвалидностью должны иметь свободный доступ ко всем транспортным услугам и сопутствующим сервисам из любого терминала и с любой станции.

Везде, где это возможно, на станциях не должно быть перепадов высоты, либо на местах перепадов высоты должен быть плавный уклон. Везде, где это необходимо, должны быть предусмотрены пандусы, лифты или подъемники.

При предоставлении любой информации нужно учитывать потребности людей с нарушениями органов чувств. Следовательно, информация должна предоставляться в визуальном и аудио формате. Оба варианта должны быть доступны всем пассажирам с учетом таких внешних факторов как постоянный шум, освещение и контраст между символами и фоном.

Информация должна быть доступна и по альтернативным каналам связи (через интернет-сайты или мобильные приложения).

На пешеходных переходах должны быть светофоры с визуальным и звуковым оповещением, чтобы люди с проблемами зрения и слуха могли безопасно ими воспользоваться.

Доступ к транспортным средствам должен быть максимально простым, а помощь ассистентов - доступной при необходимости.

Люди на колясках, которые пользуются при посадке специальным стулом (например, в салоне самолета), должны пересаживаться на него как можно ближе к транспортному средству. При этом их коляску необходимо правильно и аккуратно сложить и перевозить с тем, чтобы они могли пересесть обратно сразу после прибытия в пункт назначения или транзитную зону.

III. Основные автомагистрали

Основные магистрали и платные автострады должны быть оборудованы местами для отдыха через равные промежутки пути. На территории мест отдыха должна быть необходимая инфраструктура, включая туалеты и телефоны экстренной связи, которыми могут воспользоваться все, в том числе путешественники с инвалидностью.

Д. Проживание, питание и конференц-услуги

I. Услуги проживания

Средства размещения должны располагать достаточным количеством номеров для людей с инвалидностью, которыми они смогут воспользоваться без посторонней помощи.

Там, где это возможно, такие номера должны быть расположены как можно ближе к аварийному выходу.

Номера должны быть спроектированы таким образом, чтобы человек с инвалидностью мог свободно перемещаться внутри, пользоваться удобствами и услугами, а также средствами связи. Данный принцип относится к ванной комнате, террасе или прилегающей территории, если они есть.

Для этого необходимо также учитывать требования к размерам и свободному пространству и соответствующие технические средства, которые могут понадобиться человеку с инвалидностью для безопасного и комфортного передвижения. Дизайн всех приспособлений и

механизмов должен соответствовать принципам универсального дизайна.

Комнаты и инфраструктура в местах проживания должны быть оборудованы системой аварийной сигнализации, подходящей людям с проблемами слуха. Также необходимо иметь формат связи между комнатой и стойкой регистрации, подходящий для таких гостей.

В средствах проживания должны принимать собак-поводырей и обеспечивать их всем необходимым.

Приведенные выше рекомендации справедливы и для кемпингов, в частности, в вопросах, касающихся туалетов и противопожарной безопасности.

II. Организация питания

Поблизости от мест проживания должно быть достаточное количество ресторанов, кафе и баров с доступными условиями, которые включают доступность входа в помещения, дизайн мебели с учетом нужд людей, передвигающихся на колясках, стойки разной высоты, меню с легко читаемым текстом, на азбуке Брайля или в альтернативном формате (через сайт или мобильное приложение), доступные туалеты и т.д.

В меню необходимо включить дополнительные блюда для людей с пищевой непереносимостью разного рода (диабетиков, страдающих непереносимостью глютена и др).

Все удобства должны быть четко обозначены, чтобы их было легко найти.

III. Конференц-услуги

Кроме перечисленных выше требований, которые предъявляются к зданиям, используемым туристами (вход в здание, туалеты, телефоны, указатели, парковки, лифты и т.д.) конференц-помещения должны быть оборудованы специальными местами или зонами для размещения гостей, пользующихся колясками, а также специальными наушниками или индукционными петлями для людей с проблемами слуха.

Необходимо убедиться, что аудиовизуальная информация может быть дополнена аудио дескрипцией, субтитрами или переводом на язык жестов при необходимости.

E. Культурные объекты и достопримечательности (музеи, театры, кинотеатры и др.)

Организации, ответственные за проведение и продвижение культурных мероприятий в регионе или конкретном месте, должны принять необходимые меры, для того чтобы люди с инвалидностью:

- имели доступ к материалам и культурным мероприятиям в соответствующих форматах;

- Могли участвовать, раскрыть и использовать свой творческий, художественный и интеллектуальный потенциал не только для своей пользы, но и для обогащения общества.

Музеи и другие достопримечательности

Владельцы или администраторы музеев и других объектов, представляющих историческую, культурную или религиозную ценность, которые открыты для посещения, должны обеспечить доступность объекта для посетителей с инвалидностью, в том числе при помощи подъемников и пандусов, где это необходимо.

При предоставлении любой информации нужно учитывать потребности людей с нарушениями функций органов чувств. Следовательно, информация должна предоставляться и в визуальном, и в аудио формате.

Персонал, работающий с посетителями, должен пройти необходимое обучение, чтобы принимать

и обслуживать посетителей с инвалидностью. Они также должны обладать необходимыми навыками, чтобы общаться с глухими людьми.

Там, где это необходимо, например, на крупных объектах, должна быть предусмотрена услуга аренды коляски или другого оборудования для посетителей с ограниченной подвижностью.

II. Театры и кинотеатры

Кроме причисленных выше требований к зданиям, используемым туристами (места продажи билетов, как с персоналом, так и автоматизированные, туалеты, телефоны, указатели, парковки, лифты и т.д.) в театрах и кинотеатрах необходимо предусмотреть специальные места или зоны для размещения гостей, пользующихся колясками, а также специальные наушники или индукционные петли для людей с проблемами слуха.

Необходимо убедиться, что аудиовизуальная информация может быть дополнена аудио дескрипцией, субтитрами или переводом на язык жестов при необходимости.

Ж. Другие места и мероприятия для туристов

Организации, ответственные за спортивные, развлекательные и оздоровительные мероприятия, должны обеспечить доступ к ним людей с инвалидностью и убедиться, что люди с инвалидностью могут участвовать в мероприятиях наравне с другими.

Необходимо убедиться, что люди с инвалидностью имеют доступ к спортивным площадкам, местам отдыха и туризма и т.д.

I. Экскурсии по окрестностям

Экскурсионные автобусы должны быть оснащены всем необходимым для обслуживания людей с инвалидностью, также во время экскурсий информация должна предоставляться в аудио и видео форматах, а также в других формах, походящих людям с нарушением зрения и слуха.

По возможности, организаторы тура должны нанимать переводчика жестового языка для людей с проблемами слуха и/или предоставлять печатные материалы с информацией о посещаемых объектах.

II. Спортивные площадки

Необходимо обеспечить людям с инвалидностью свободный доступ к спортивным объектам (площадкам, ипподромам, стадионам и т.д.). Также необходимо по мере возможности обеспечить участие людей с инвалидностью в основных спортивных мероприятиях всех уровней.

Спортивные объекты должны быть подготовлены к приему людей с инвалидностью и предоставлять информацию в визуальном и аудио формате, а также через другие средства связи для людей с проблемами слуха и зрения.

III. Зеленые зоны и заповедники

По территорий зеленых зон должны проходить дорожки, соединяющие достопримечательности, туалеты и другие объекты обслуживания.

Протяженные маршруты должны быть оборудованы доступными скамейками и источниками воды, подходящими для тех, кто передвигается на инвалидной коляске или с использованием других приспособлений. Канализационные люки и решетки вокруг деревьев должны быть вровень с тротуаром и прочно закреплены.

IV. Пляжи

Пляжи должны быть оборудованы доступными дорожками, которые ведут к информационным пунктам, удобствам и местам оказания услуг.

Пляжи должны быть оборудованы доступными пешеходными дорожками и пандусами, площадками под открытым солнцем и в тени, доступными кабинками для переодевания и другими услугами, а также специальными приспособлениями (стульями и костылями), позволяющими купаться в море при поддержке команды профессионалов.

Набережные вдоль моря, при их наличии, должны быть доступны людям с инвалидностью.

Обучение персонала

На туристических объектах персонал играет ключевую роль в восполнении возможных недостатков в доступности или устранении непредвиденных трудностей. Обучение пониманию инвалидности и забота о посетителях может свести к минимуму количество препятствий, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью.[21]

Персонал туристических и сопутствующих объектов должен быть готов знать, понимать и удовлетворять потребности клиентов с инвалидностью.

Согласно Конвенции о правах инвалидов от 2006 г.[22] персонал должен проходить соответствующее обучение на тему прав людей с инвалидностью, чтобы лучше оказывать помощь и предоставлять услуги, гарантируемые данными правами, и объяснять принципы пользования удобствами для людей с инвалидностью.

Среди работников должны быть сотрудники, умеющие общаться с людьми с сенсорными проблемами.

Персонал должен быть обучен вежливо и почтительно общаться с людьми с инвалидностью, предоставляя им полную информацию о доступных услугах и удобствах, а также упрощая доступ к тем услугам, которые на данный момент недоступны.

Персонал должен предоставлять клиентам с инвалидностью всю возможную информацию об имеющихся средствах, упрощающих передвижение, технических устройствах и вспомогательных технологиях, включая новые технологии и формы помощи, дополнительные сервисы поддержки и удобства, доступные на их объекте.

Необходимо предлагать персональную помощь и помощь специальных животных, а также соответствующую информацию об услугах, доступных в отеле, и внешних сервисах, включая услуги гидов, специальные устройства для чтения и услуги профессиональных сурдопереводчиков, для того, чтобы упростить доступ к сооружениям и другим объектам, открытым для посещения.

Работники, отвечающий за безопасность, в средствах размещения и транспортных средствах, которые используются для проживания и проезда людей с инвалидностью, должны всегда и непременно иметь список комнат или помещений, которые заняты людьми с инвалидностью, в качестве меры предосторожности в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Персонал должен уметь эвакуировать людей с инвалидностью в случае чрезвычайной ситуации. Учения по действиям в чрезвычайных ситуациях должны проводиться регулярно согласно законодательству и правилам.

Приложение 1 | ЮНВТО: Рекомендации по туризму, доступному для всех (2013)

7 ПРИНЦИПОВ УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА

(Центр универсального дизайна государственного университета Северной Каролины[23])

Принцип 1. Равенство в использовании

Дизайн подходит для людей с различными возможностями.

Принцип 2. Гибкость в использовании

Дизайн соответствует большому количеству индивидуальных предпочтений и возможностей.

Принцип 3. Простой и интуитивно понятный дизайн

Дизайн понятен и прост в использовании, независимо от опыта, знаний, языковых навыков и степени сосредоточенности пользователя.

Принцип 4. Легко воспринимаемая информация

Дизайн позволяет эффективно передавать информацию пользователю, независимо от условий окружающей среды или способностей органов чувств человека.

Принцип 5. Допустимость ошибки

Дизайн минимизирует нежелательные случайные последствия неправильного использования.

Принцип 6. Низкие физические усилия

Дизайном можно эффективно и комфортно пользоваться, не прикладывая больших усилий.

Принцип 7. Размер и пространство для доступа и использования

Универсальный дизайн предусматривает достаточно места для подхода и пользования объектом,

Приложение 2 | ЮНВТО: Рекомендации по туризму, доступному для всех (2013)

независимо от физических данных человека (возможностей передвижения, размеров, состояния).

1- World Committee on Tourism Ethics, The Spirit of Bali Statement (Bali, 2011)./ Всемирный комитет по этике туризма. «Дух Бали». Доступно: http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf

2- UNESCAP, Bali Declaration on Sustainable Tourism Development (Bali, 2007)./ Балийская декларация об устойчивом развитии туризма экономической и социальной комиссии ООН по Азии и Тихому океану. Доступно: http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf

3- UNWTO, Declaration on the facilitation of tourist travel (A/RES/578(XVIII) (Astana, Kazakhstan, 2009). / Декларация ЮНВТО о содействии в туристических поездках.

4- Lilian Müller, President of ENAT, President's Message./ Лиллиан Мюддер, Речь председателя ЕСДТ.

5- Dimitrios Buhalis, Simon Darcy and Ivor Ambrose, eds. Best Practice in Accessible Tourism (Bristol, Channel View Publications, 2012). / Димитриос Бухалис, Саймон Дарси и Айвор Амброуз (ред), Лучшие практики в области доступного туризма

6- World Health Organization, World Report on Disability 2011 (Geneva, 2011) / ВОЗ, всемирный доклад по вопросам инвалидности. Доступно: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/

7- United Nations, World Population Ageing Report 2009 (New York, 2009)./ ООН. Доклад о демографии населения. Доступно: http://www.un.org/esa/population publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf

8- United Nations Department of Economic and Social Affairs Population Division, World Population Ageing: 1950-2050 (New York, 2002)./ Отдел по социально экономическим вопросам. Разделение населения / старение населения 1950-2050гг. Доступно: http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf

9- Souca Maria Luiza, "Accessible Tourism – the Ignored Opportunity" (Cluj Napoca, Babes-Bolyai University Cluj Napoca, 2010 / Соука Мария-Луиза, Доступный туризм – проигнорированная возможность. Доступно: http://anale.steconomiceuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf

10- Larry Dwyer and Simon Darcy, "Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology", in Accessible Tourism: Concepts and Issues, Dimitrios Buhalis and Simon Darcy, eds. (Bristol, Channel View Publications, 2010), p.213-239./ Лорри Даер, Саймон Дарси Туристы с инвалидностью и их вклад в экономику. Подход и методология Австралии в области доступного туризма: Концепции и проблемы.

11- European Network for Accessible Tourism (ENAT), "VisitEngland Tourism Figures Show Access Means Profits", 23 June 2010/ Европейская сеть доступного туризма Исследования VisitEngland на тему прибыли от доступного туризма. Доступно: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.933

12- Scott Rains, "Disability Pride and World Travel by Dr. Scott Rains", 18 August 2009 / Скотт Рейнс, Путешествие человека с инвалидностью с достоинством. Доступно: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.192

13- United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities (New York, 2006). / Конвенция о правах инвалидов ООН Доступно: http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml

14- The Convention contains no definition of "persons with disabilities", as such. Nevertheless, the Preamble and Article 1 state: "Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others", as per the Final Report of the Ad Hoc Committee on a Comprehensive and Integral International Convention on the Protection and Promotion of the Rights and Dignity of Persons with Disabilities to the UN General Assembly (A/61/611) in 2006 ./ в Конвенции нет как такового определения термина «человек с инвалидностью». Тем не менее, в Преамбуле и Ст. 1 говорится: «К людям с инвалидностью относятся те, чьи долговременные проблемы со здоровьем, физические, интеллектуальные или с органами чувств при столкновениями с социальными барьерами, препятствуют ихполному и активному участию в жизни общества на равных с другими гражданами»

15- The definition found in UNWTO's 2005 Recommendations on accessible Tourism for All, adopted by UNWTO General Assembly Resolution A/RES/492(XVI)/10 in Dakar, Senegal, adopts an approach where people benefit from the provision of accessible tourism throughout their lives. These include people with permanent and temporary disabilities and the elderly./ Определение предложено ЮНВТО в Рекомендациях по доступному туризму, принятых в 2005г.и подразумевает гибкую адаптацию среды в течение всей жизни человека с инвалидностью или пожилого.

16- Adapted from Simon Darcy and Tracey Dickson, "A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences", in Journal of Hospitality and Tourism Management, Vol. 16, No. 1 (March, 2009), p. 32-44./ Саймон Дарси, Трейси Диксон, Всесторонний подход к туризму: Анализ опыта внедрения доступного туризма

17- United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities / Конвенция о правах инвалидов ООН.

18- United Nations Development Group / Inter-Agency Support Group for the CRPD Task Team (UNDG/IASG/TT), Including the rights of persons with disabilities in United Nations programming at country level (New York, 2010)./ Группа развития ООН/ Межведомственная группа поддержки рабочей группы КПИ включение нужд людей с инвалидностью в программы оОН на национальном уровне.

19- With regard to air transport and similar facilities, the practical standards recommended by the International Civil Aviation Organization (ICAO) appear in the thirteenth edition of Annex 9 - Facilitation (2005) to the Convention on International Civil Aviation, under the title "G-Facilitated transport of passengers requiring special assistance." Specific and detailed recommendations have also been included in Chapter 9.11 of ICAO document 9184-AN/902-Airport Planning Manual (second edition-1987)./ Практические рекомендации Международной Ассоциации гражданской авиации, специальные рекомендации включены в гл 9.11 и приложение 9.

20-"Коммуникация" включает язык, изображение текста на экране, шрифт Брайля, тактильную коммуникацию, увеличенный шрифт, доступные мультимедиа, синтезаторы речи и текста, упрощенный язык и другие форматы, облегчающие общение «Язык» включает в себя язык жестов и систему невербальной коммуникации

21-Jean-Louis Vignuda, "Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region", paper presented at the Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries, Suva, Fiji, October 2001./ Жан-Льюис Вигнуда Развитие безбарьерного туризма в Азиатско-Тихоокеанском регионе

22- United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities / Конвенция ООН о правах инвалидов.

23- Principles of Universal Design. The Center for Universal Design, NC State University (1997) / Принципы универсального дизайна. Доступно: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm .

Всемирная туристская организация

Для получения дополнительной информации по программе социально-этической ответственности ЮНВТО, пожалуйста, обращайтесь:
Тел: +34 91 567 81 71/2
E-mail: ethics@unwto.org