

DOI 10.64513/Smart/2025.3.21

МРНТИ 20.53.15

УДК 338.48-6:364-055.2

ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ В КАЗАХСТАНЕ: ЗНАЧЕНИЕ И ПРИМЕНЕНИЕ СТ РК ISO 21902 (СТ РК ISO 21902-2024 «Туристские услуги. Доступный туризм для населения с учетом потребностей маломобильных групп. Общие требования»)

Кайликперова С.В.¹, С. Т. Алиева²

РГП «Казахстанский институт стандартизации и метрологии», Астана, Казахстан

Азербайджанский Государственный Университет Нефти и Промышленности

Аннотация

Развитие туризма в Республике Казахстан связано не только с расширением туристской инфраструктуры, но и с созданием условий для ее доступности для всех категорий граждан. Принятие национального стандарта СТ РК ISO 21902 стало важным шагом в обеспечении универсального подхода к предоставлению туристских услуг для маломобильных групп населения. В статье рассматривается значение стандарта как инструмента гармонизации с международными практиками, повышения качества туристских услуг, а также как основы для государственной поддержки и развития инклюзивного туризма.

Ключевые слова: туризм, СТ РК ISO 21902, маломобильные группы населения, доступность, стандартизация, инклюзивность.

Введение

Мировая практика демонстрирует устойчивую тенденцию к развитию **инклюзивного туризма**, при котором каждая категория граждан, включая людей с инвалидностью, пожилых, родителей с маленькими детьми, получает равные возможности для путешествий и отдыха.

По данным Всемирной туристской организации (UNWTO), более 15% населения планеты относятся к маломобильным группам. Для Казахстана, где туризм является приоритетным направлением диверсификации экономики, вопрос доступности приобретает особое значение.

Однако значительная часть туристских объектов и услуг в стране пока не соответствует требованиям универсального дизайна. Это ограничивает доступ граждан с особыми потребностями к отдыху и снижает конкурентоспособность национального турпродукта на мировом рынке.

Развитие туризма в Республике Казахстан

рассматривается как одно из стратегических направлений устойчивого социально-экономического роста. В современных условиях особое внимание уделяется формированию доступной туристической среды, обеспечивающей равные возможности для всех категорий населения, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы.

С этой целью в 2024 году был принят национальный стандарт **СТ РК ISO 21902-2024 «Туристские услуги. Доступный туризм для населения с учетом потребностей маломобильных групп. Общие требования»**, идентичный международному стандарту ISO 21902:2021. Его внедрение направлено на гармонизацию национальной практики с мировыми подходами, укрепление конкурентоспособности отечественной туристической отрасли, а также реализацию принципов социальной инклюзивности.

Стандарт охватывает широкий круг вопросов — от требований к информации и коммуникации до функциональных характеристик

инфраструктуры, организации транспортных услуг, размещения, питания, культурного досуга и туристических маршрутов. Он также закрепляет ключевую роль универсального дизайна, обоснованной корректировки и обучения персонала в обеспечении качественного и доступного сервиса.

Применение СТ РК ISO 21902-2024 позволяет не только повысить уровень комфорта и безопасности для туристов, но и открыть новые экономические возможности для бизнеса, укрепить международный имидж Казахстана как страны, ориентированной на принципы устойчивого и доступного туризма.

СТ РК ISO 21902: шаг к доступному туризму

В ответ на необходимость гармонизации национальных требований с международными стандартами в 2025 году был введен СТ РК ISO 21902-2024 «Туристские услуги. Доступный туризм для населения с учетом потребностей маломобильных групп. Общие требования».

Документ разработан на основе международного стандарта ISO 21902:2021 и содержит комплекс требований к:

- инфраструктуре (гостиницы, транспорт, музеи, туристские маршруты);
- сервисным услугам (система бронирования, информация, навигация);
- подготовке персонала в сфере туризма;
- механизмам взаимодействия с маломобильными группами и обеспечения их безопасности.

Стандарт охватывает полный цикл туристского обслуживания — от планирования поездки и транспортировки до размещения, досуга и обратной связи с потребителем.

С целью проведения работ по улучшению стандартов социальной инклюзии и обеспечения равных возможностей для всех граждан при разработке стандарта на площадке ТК 125 «Технические средства, инклюзивная среда и услуги для лиц с инвалидностью» совместно с КазСтандарт проведено техническое обсуждение проекта стандарта СТ РК «Туристские услуги для населения и лиц с особыми потребностями маломобильных групп. Общие требования».

В обсуждении стандарта приняли участие представители организаций, включая ОЮЛ «Almaty Azamattyq Alliance», ОО «Алматинского городского общества инвалидов», ОО «Ассоциация родителей по опеке детей инвалидов с отклонениями в

психофизическом развитии «Алпамыс», Управления координации занятости и социальных программ областей, ТОО «Центр САТР», НАО «Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева» и другие.

Необходимость разработки стандарта обусловлена тем, что доступный туризм обеспечивает равные возможности для всех людей, независимо от их физических возможностей, возраста или других характеристик.

Положения стандарта позволят сформулировать требования к туристическим услугам и объектам размещения, чтобы обеспечить включение всех групп населения в туристические поездки и требования «доступного туризма для всех» с целью обеспечения равного доступа к туризму для самого широкого круга лиц всех возрастов и способностей.

Ключевые положения стандарта

СТ РК ISO 21902-2024 посвящён вопросам доступного туризма для всех категорий населения, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы.

По содержанию стандарт охватывает широкий круг требований и рекомендаций:

- **Общие положения** – закрепляют принципы равного доступа, универсального дизайна и обоснованной корректировки, обязательность учета потребностей разных категорий туристов.

- **Разработка услуг** – определяет, что все этапы туристического продукта (от бронирования и информации до самого путешествия и проживания) должны быть доступны и безопасны.

- **Информация и коммуникация** – предусматривает ясное и доступное предоставление сведений во всех форматах (письменный, устный, цифровой, альтернативные форматы, язык жестов, шрифт Брайля, тактильные средства).

- **Обучение персонала** – обязывает операторов туризма и смежные организации обучать сотрудников особенностям взаимодействия с лицами с различными видами инвалидности.

- **Застроенная среда** – содержит функциональные требования к зданиям и прилегающей территории: доступные маршруты, пандусы, лифты, туалеты, парковки, освещение, указатели и др.

- **Государственная политика и стратегии** – включает рекомендации для органов власти по управлению туристическими направлениями, учету принципов доступности в планах и программах.

- **Транспорт** – требования к билетным системам, терминалам, остановкам, посадке/высадке, салонам транспортных средств и дорожной инфраструктуре.

- **Городские и сельские туристические зоны** – адаптация пешеходных маршрутов и особых туристических зон.

- **Досуг и культурный туризм** – условия доступности для музеев, памятников, объектов культурного наследия, отдыха на природе и в торговых зонах.

- **Мероприятия (MICE)** – планирование конгрессов, выставок и событий с учетом доступности мест, программ, транспорта и переводческих услуг.

- **Размещение и питание** – требования к гостиницам, номерам, зонам общего пользования, ресторанам и пунктам обслуживания.

- **Туроператоры и агентства** – сбор и передача информации, консультации по доступности, информирование клиентов до поездки.

Дополнительно стандарт включает приложения с **практическими инструментами:**

- принципы и рекомендации универсального дизайна;

- таблицы для оценки доступности;

- правила цветового контраста, оборудования зон регистрации, туалетов, номеров и т.д.;

- коды IATA и другие справочные материалы.

Таким образом, стандарт задаёт **комплексные рамки для формирования доступной туристической среды** — от политики и инфраструктуры до конкретных услуг и коммуникаций, обеспечивая равные условия для всех категорий туристов.

Также, ключевыми положениями стандарта являются:

- **Универсальный дизайн** — объекты должны быть доступны без необходимости специальных приспособлений.

- **Информационная доступность** — использование понятных форматов (шрифт Брайля, аудиоинформация, адаптированные сайты).

- **Подготовка персонала** — обучение работников навыкам обслуживания маломобильных граждан.

- **Безопасность и сопровождение** — обеспечение эвакуационных выходов,

технических средств и ассистенции.

- **Гармонизация с международными практиками** — ориентация на опыт стран ЕС и рекомендации UNWTO.

Таким образом, ключевые положения стандарта СТ РК ISO 21902-2024 направлены на создание единой системы инклюзивного туризма, обеспечивающей равный доступ для всех категорий граждан. Они охватывают инфраструктурные, информационные, организационные и кадровые аспекты, формируя комплексный подход к повышению качества туристских услуг. Реализация этих принципов способствует гармонизации с международными практиками, укреплению конкурентоспособности туристской отрасли Казахстана и обеспечению устойчивого развития доступного туризма.

Практические выгоды для туристической индустрии

Внедрение требований и рекомендаций стандарта СТ РК ISO 21902-2024 обеспечивает для туристической отрасли следующие преимущества:

- **Расширение рынка** – за счёт привлечения туристов с инвалидностью, пожилых людей и других маломобильных групп, а также сопровождающих их лиц.

- **Повышение конкурентоспособности** – доступные услуги и инфраструктура становятся важным фактором выбора направления, отеля или туроператора.

- **Рост качества сервиса** – стандартизация подходов к информации, коммуникации и обучению персонала улучшает общее качество обслуживания всех клиентов.

- **Инновации и модернизация** – развитие универсального дизайна стимулирует внедрение новых технологий (доступные сайты, мобильные приложения, адаптивное оборудование).

- **Экономическая эффективность** – повышение заполняемости объектов размещения, рост спроса на культурные и досуговые мероприятия, увеличение доходов от транспортных и сопутствующих услуг.

- **Социальная ответственность и репутация** – компании демонстрируют приверженность принципам инклюзивности, что положительно влияет на имидж и доверие клиентов.

- **Гармонизация с международными практиками** – идентичность ISO 21902:2021 облегчает выход на международный рынок и сотрудничество с зарубежными партнёрами.

Заключение

Применение СТ РК ISO 21902-2024 «Туристские услуги. Доступный туризм для населения с учетом потребностей маломобильных групп. Общие требования» имеет важное значение для развития современной туристической индустрии Казахстана. Стандарт представляет собой целостный инструмент, направленный на обеспечение доступности и равенства в сфере туризма, и охватывает все ключевые элементы туристической деятельности — от формирования государственной политики и стратегий до конкретных требований к инфраструктуре, транспорту, размещению и предоставлению услуг.

Внедрение стандарта позволяет:

- **создать единую систему требований** к обеспечению доступности туристической среды, обеспечив преемственность между государственным и частным секторами;

- **повысить качество и безопасность** обслуживания, внедряя универсальный дизайн и устраняя барьеры на всех этапах туристической цепочки;

- **расширить туристический рынок** за счёт привлечения маломобильных групп населения, пожилых людей, лиц с временными ограничениями и сопровождающих их лиц;

- **обеспечить социальную инклюзивность**, предоставив равные возможности для всех категорий граждан независимо от возраста, состояния здоровья или функциональных возможностей организма;

- **укрепить конкурентоспособность Казахстана** на международном рынке, так как стандарт идентичен ISO 21902:2021 и гармонизирован с мировыми практиками;

- **повысить инвестиционную привлекательность** туристического сектора благодаря внедрению современных подходов к

управлению качеством и доступностью;

- **развить кадровый потенциал** через подготовку и обучение персонала принципам обслуживания лиц с различными потребностями;

- **укрепить имидж и репутацию организаций**, демонстрирующих социальную ответственность и ориентацию на ценности устойчивого развития.

Таким образом, применение СТ РК ISO 21902-2024 будет способствовать созданию комплексной и инклюзивной туристической среды в Казахстане, обеспечивающей комфорт и равный доступ для всех категорий населения. Это, в свою очередь, станет важным шагом на пути к устойчивому развитию туризма, повышению его качества, а также укреплению социально-экономического потенциала страны.

Список источников

СТ РК ISO 21902-2024. Туристские услуги. Доступный туризм для населения с учетом потребностей маломобильных групп. Общие требования: стандарт РК / РГП «Казахстанский институт стандартизации и метрологии». – Астана, 2024. – 182 с.

References

ST RK ISO 21902-2024 «Tourism services. Accessible tourism for all, taking into account the needs of persons with reduced mobility. General requirements»

С.В. Кайликперова¹, С. Т. Алиева²

«Қазақстан стандарттау және метрология институты» РМК, Астана қ., Қазақстан Республикасы

Әзербайжан Мұнай және Өнеркәсіп Мемлекеттік Университеті

**МЕМЛЕКЕТТІК ҚОЛДАУДЫҢ КІЛТІ РЕТІНДЕ ФЕРМЕРЛІК ЖЫЛЫЖАЙЛАРДЫ
ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТҚА СӘЙКЕСТЕНДІРУ (ҚР СТ 3834-2023 «Фермерлік жылыжайлар.
Жалпы техникалық талаптар»)**

Аңдатпа

Қазақстан Республикасындағы туризмді дамыту тек туристік инфрақұрылымды кеңейтумен ғана емес, сонымен қатар барлық санаттағы азаматтар үшін оның қолжетімділігін қамтамасыз етумен байланысты. ҚР СТ ISO 21902 ұлттық стандартының қабылдануы халықтың қозғалысы шектеулі топтарына туристік қызмет көрсетуде әмбебап тәсілді қамтамасыз етудегі маңызды қадам болды. Мақалада стандарттың халықаралық тәжірибелермен үйлестіру құралы ретіндегі, туристік қызметтердің сапасын арттырудағы маңызы, сондай-ақ инклюзивті туризмді дамытуды және мемлекеттік қолдауды қамтамасыз етудегі негіз ретіндегі рөлі қарастырылады.

Түйінді сөздер: туризм, ҚР СТ ISO 21902, қозғалысы шектеулі топтар, қолжетімділік, стандарттау, инклюзивтілік.

Kaylikperova S.V.¹, Alieva S.T.²

*«Kazakhstan Institute of Standardization and Metrology» RSE, Astana, Kazakhstan
Azerbaijan State Oil and Industry University*

**INCLUSIVE TOURISM IN KAZAKHSTAN: IMPORTANCE AND
APPLICATION ST RK ISO 21902 (ST RK ISO 21902-2024 «Tourism services.
Accessible tourism for all considering the needs of persons with reduced mobility.
General requirements»)**

Abstract

Abstract: The development of tourism in the Republic of Kazakhstan is connected not only with the expansion of tourism infrastructure but also with creating conditions for its accessibility to all categories of citizens. The adoption of the national standard ST RK ISO 21902 has become an important step in ensuring a universal approach to providing tourism services for people with reduced mobility. The article examines the significance of the standard as a tool for harmonization with international practices, improving the quality of tourism services, as well as serving as a basis for government support and the development of inclusive tourism.

Keywords: tourism, ST RK ISO 21902, persons with reduced mobility, accessibility, standardization, inclusiveness.