

УДК 316.7

***ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ГОСТИНИЧНЫХ
ПРЕДПРИЯТИЯХ***

Хадисова К. В.

*старший преподаватель кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства»
ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
г. Грозный, Россия*

Аннотация. В статье рассматривается проблема создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. Определена социальная необходимость формирования надлежащих условий на гостиничных предприятиях для туристов. Целью данной работы является необходимость обратить внимание на значимость и особенности организации туризма для маломобильных групп населения. Настоящая статья представляет собой систематизацию наиболее важных базовых требований к инфраструктурному обеспечению туристской территории к средствам размещения и транспортному обеспечению в целях приема маломобильных групп населения.

Ключевые слова: инвалидность, категории инвалидности, гостиничный сервис для инвалидов, безбарьерный туризм, доступная среда для маломобильных граждан

***FEATURES OF ORGANIZING AN ACCESSIBLE ENVIRONMENT
FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN HOTEL COMPANIES***

Khadisova K. V.

*Senior Lecturer Department of Tourism and Hospitality industry
FGBOU VO «Chechen State University. A.A. Kadyrov»*

Grozny, Russia

Annotation. The article discusses the problem of creating an accessible environment for people with disabilities. The social necessity of creating appropriate conditions at hotel enterprises for tourists has been identified. The purpose of this work is the need to pay attention to the importance and features of organizing tourism for low-mobility groups of the population. This article is a systematization of the most important basic requirements for the infrastructural provision of a tourist territory for accommodation and transport services for the reception of low-mobility groups of the population.

Keywords: disability, disability categories, hotel services for the disabled, barrier-free tourism, accessible environment for people with limited mobility

Актуальность данной работы заключается в расширении спектра предоставления услуг в обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничной индустрии. Процесс обслуживание лиц с инвалидностью затрагивает большинства туристов и в современных реалиях требует к себе особого внимания. В настоящее время наблюдается динамика развития социального туризма в нашей стране. Всё это необходимо для того, чтобы данная категория потребителей не чувствовала какого-либо дискомфорта при совершении путешествий, различного рода экскурсий, посещения каких-либо выставок, мероприятий. Очень важно дать почувствовать таким людям то, что они наравне со всеми также могут принимать активное участие во многих сферах общественной жизни, общаться, развиваться со всеми остальными, не чувствуя себя при этом в чём-либо ограниченными.

Во всем мире наблюдается тенденция возникновения, внедрения и применяя различных нововведений в сфере обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья. Обеспечение доступности окружающей среды, адаптация различной инфраструктуры под нужды и

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

требования людей с инвалидностью является обязанностью, как государства, так и в данном случае, различных гостиничных предприятий, которые оказывают услуги для данной категории гостей.

Немаловажную роль в обслуживании людей с инвалидностью играют люди, задействованные в сфере обслуживания в гостиничной индустрии. Конвенция о правах инвалидов обеспечивает четкое руководство по законодательным изменениям, а также разработке и реализации политики правительств и государств, ратифицировавших конвенцию и Факультативный протокол [1, с. 8].

Организация путешествий для лиц с ограниченной подвижностью связана с процессом предоставления многообразных туристских услуг, которые должны быть объединены единым принципом — создание доступной среды [7, с. 19]. В настоящее время создание полноценного инклюзивного пространства для лиц с ограниченными возможностями, включающее формирование инфраструктуры безбарьерной среды, получение доступа к профессиональному образованию, трудовой деятельности является одной из важнейших частей программы социальной политики. Государственная подпрограмма «Доступная среда» отражает осознания формирования в обществе создание широкой среды возможностей и удовлетворение потребностей особой категории нуждающихся. Само понятие «инвалидность» в российском законодательстве характеризуется как утрата или невозможность самостоятельно выполнять базовые потребности, выражающиеся в самообслуживании, передвижении и возникающие в этой связи ограничения жизнедеятельности.

В зависимости степени нарушения функций организма и состояния здоровья, формы ограничения жизнедеятельности, лицам, признанными в соответствии с законодательством инвалидами, назначается соответствующая степень инвалидности (I, II или III), а лицам младше 18 лет-категория «ребенок-инвалид».

Основные категории человеческой деятельности и степень ограничений определяют по таким категориям как:

- способность заботиться о себе;
- способность действовать самостоятельно;
- умение ориентироваться;
- способность общаться;
- умение контролировать собственное поведение;
- способность учиться;
- умение работать.

Существуют разные классификации с учетом различных профессиональных подходов к феноменологии этого понятия и различных основ систематизации:

- люди с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие);
- люди с нарушениями зрения (слепые, слабовидящие);
- люди с нарушениями речи;
- умственно отсталые (дети с умственной отсталостью)
- люди с умственной отсталостью (PDD).

В последнее время мир стало намного открытым к людям с инвалидностью. Современные условия развития индустрии туризма диктуют повышенные требования к туристическим продуктам, акцентируя внимание на их уникальности и подлинности [3, с. 11]. В результате этого средства размещения в туристской индустрии стали расширять клиентскую базу, предлагая клиентам комфортные и адаптированные для таких людей номера. Однако, отметим тот факт, что отели с соответствующей гостиничной инфраструктурой для лиц с ОВЗ в большинстве своем расположены только в самых крупных городах России, например, Санкт-Петербург, Сочи, Москва.

Для сравнения отметим, что за рубежом практически во всех отелях присутствует адаптированная среда и специальные номера для инвалидов, Дневник науки | www.dnevnikaui.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

особенно ярко это выражается в стандартах обслуживания в международных гостиничных сетях.

Информация о «доступности инвалидных колясок», различные услуги для «маломобильных граждан» или «лиц с ограниченными возможностями» размещаются на веб-сайтах отелей, а также сопровождается информацией о возможностях адаптированной среды, внутренней инфраструктуры отеля, начиная со парковки и входа в гостиницу [2, с. 87]. Номера для людей с ограниченными возможностями здоровья обычно могут располагаться на первом этаже, однако, если подобные номера находятся на втором этаже и выше, следует предусмотреть удобный подъезд к лифту для таких гостей. Двери лифта должны быть такой ширины, чтобы туда спокойно могла заехать инвалидная коляска, а номера должны быть настолько просторными, чтобы там хватило места и для сопровождающего, и для багажа тоже. При планировании сервисного обслуживания и номеров в гостиницах для людей с ОВЗ, следует опираться на опыт коллег в данной отрасли, а также, проконсультироваться с потенциальными сегментами клиентов с ограниченными возможностями, для лучшего понимания самых разных нюансов приёма, размещения и обслуживания данных клиентов. Нельзя рассматривать проблемы обеспечения доступности средства размещения, не учитывая точки зрения со стороны гостиничного бизнеса [6, с. 38]. Необходимо иметь ввиду, что для гостей с ОВЗ важно наличие соответствующей адаптированной среды и отсутствие безбарьерной среды может стать серьезной проблемой при заселении и проживании в гостинице. В структуре этой среды можно выделить наличие специальных поручней, соответствующий параметрам лифт, раздвижные двери и информационные указатели. Создание условий для возможности путешествий лиц с ограниченными возможностями можно рассматривать как форму социальной реабилитации и интеграции.

Клиенту с ограниченными физическими возможностями требуется больше места, чем в стандартном номере - 28 м². Большинству людей с ограниченными возможностями будет некомфортно в номерах, которые располагаются в конце коридора, поэтому лучше размещать комнаты ближе к лифту или главному входу. Доступ во все комнаты не должен быть ограниченным для инвалидных колясок [5, с. 46].

Не следует рассматривать проблемы доступности средств размещения без учёта мнения гостиничных компаний. Для гостей с ограниченными возможностями важно иметь соответствующую адаптированную среду, отсутствие которой может стать серьезным препятствием для заселения и проживания в отеле. В этой среде можно выделить специальные поручни, соответствующие параметрам лифта, а также информационную систему. Клиентам с ограничениями по физическим возможностям требуется больше пространства, чем стандартному номеру - 28 квадратных метров. Большинство людей с ограничениями не смогут комфортно себя чувствовать в комнатах, расположенных в конце коридоров, поэтому их лучше размещать ближе к главному выходу или лифтам. Все комнаты должны быть свободны для инвалидов с колясками.

Достигается доступность инвалидам благодаря разумным приспособлениям. В местах доступа для инвалидов необходимо предусмотреть специальные барьеры и убрать преграды, например, цветы или тележки с обслуживанием.

В прикроватной зоне необходимо установить специальное оборудование, например, ручки для пересадки человека из инвалидного кресла на кровать. Электрические розетки и выключатели должны быть расположены низко, чтобы ими было удобно пользоваться сидя. Обычные выключатели и светильники проблематичны, поэтому их следует оснастить сенсорными выключателями. Комнатные телефоны должны быть переносными, а в коридорах и уборных следует установить кнопки экстренного вызова.

Самые важные трансформации касаются ванной комнаты. Необходимы низкие раковины, душевые кабины с откидывающимися сидениями, с двухступенчатыми замками, аксессуары для ванной комнаты на высоте инвалидной коляски и кнопки тревоги [5, с. 123].

Необходимо помнить, что мебель комнаты для инвалидов примерно на 20% дороже, чем мебель для стандартной спальни (комната больше, требует лучшей планировки пространства, специального дизайна комнаты, технического оборудования, дополнительной мебели и т. д.). Гостиничные предприятия должны быть не только спроектированы с учетом потребностей лиц ограниченными возможностями, но и должен иметь соответствующий персонал, обладающими необходимыми компетенциями для работы с лицами ОВЗ. Персонал должен проходить дополнительную подготовку, включающую навыки оказания помощи инвалидам и учет их социально-психологического статуса.

Разумеется, создание безбарьерной среды в гостиничных комплексах требует создание системы социальной и юридической ответственности руководства. Это, в свою очередь, может повлиять на качество обслуживания для всех категорий прибывающих гостей. Также важно создать соответствующие медиа-материалы о развлекательных мероприятиях для людей с ограниченными возможностями в отеле [5, с. 76].

Приведем сравнительную характеристику обслуживания лиц ОВЗ за рубежом. При оказании услуг в гостиничном бизнесе следует использовать отечественный и зарубежный опыт по размещению, рекреации и адаптации людей с ограниченными возможностями. Отель Pacific Island на Гуаме — это безбарьерная среда для клиентов с ограниченными возможностями. Многоэтажные башни отеля имеют большие лифты, а коридоры отеля также спроектированы так, чтобы быть «универсальными». Изучая отечественный и зарубежный опыт организации гостеприимства для людей с ограниченными возможностями, следует отметить желание и волю общества, отельеров, Дневник науки | www.dnevnika.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

сделать шаг навстречу проблемам инвалидов. В ряде стран регулярно проводятся различные мероприятия и события, направленные на оказание помощи людям с инвалидностью [6, с. 112]. Ранее отели оценивались по 10-балльной шкале за наличие определенных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья. Согласно новой системе оценки, оценка делится на несколько факторов (гостиницы, предлагающие больше услуг, получают более высокий балл):

- наличие пандуса у входа в отель.
- наличие лифтов с большой шириной дверей, чтобы позволить инвалидной коляске войти;
- проектирование санитарных помещений в общественных местах, адаптированных к требованиям клиента-инвалида;
- предоставление специальных помещений для инвалидов.

В последние три десятка лет во многих сетях отелей по всему миру были введены специальные стандарты, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями в рамках обеспечения комфортной и доступной среды гостиничных комплексов и номеров в отелях. Российский сегмент гостиничных предприятий и старается не отстать от международных тенденций главным образом в крупных городах и столице. Это выражается в строительстве специальных общественных зон для удобства лиц с ограниченными возможностями, специальных санузлов в помещениях и залах ожидания, просторных коридорах, использование специальных надписей с рельефным шрифтом.

Практически во всех сетевых отелях РФ отремонтированы общественные и жилые зоны для инвалидов. Примечательно, что с некоторых пор в России стал возможен прокат инвалидных колясок [4, с. 399].

Согласно СНиП 35-01-2001, по крайней мере один вход в здание гостиницы должен быть доступен для инвалидов. Основные элементы входной

зоны должны включать: входную платформу (перед дверью); лестницу (снаружи); пандус (снаружи) или лифт; входную дверь и вестибюль. Мобильные пандусы могут быть использованы для реконструкции, ширина поверхности мебели 1,0 м и более, а уклон должен быть близок к уклону фиксированных пандусов. При съезде с тротуара высота бордюрного камня не должна превышать 15 см, в ином случае люди с инвалидностью не смогут спуститься без помощи сопровождающих [3, с. 192]. Входные зоны отеля должны быть оборудованы: навесом, водоотводом, а также, в зависимости от местных климатических условий – подогреваемым напольным покрытием. Размеры входной зоны, когда дверная створка открывается наружу, должны быть не менее 1,4 м x 2,0 м или 1,5 м x 1,85 м. Размеры входной платформы с рампой должны быть не менее 2,2 м x 2,2 м. Поверхности входных платформ и вестибюлей должны быть твердыми, нескользящими во влажном состоянии и с поперечным уклоном 1-2%. Если зоны входа контролируются, следует использовать устройства контроля доступа и турникеты со свободной шириной не менее 1,0 м, приспособленные для людей, имеющих доступ к инвалидным коляскам [2, с. 35].

Слепоглухота представляет собой сложный дефект развития человека и заключается в сочетании нарушений типов ведущих сенсорных функций- слуха и зрения [4, с. 156]. По этой причине основной задачей персонала отеля является обеспечение высокого уровня качественных гостиничных услуг.

Как было отмечено, любое гостиничное предприятие, которое принимает гостей с ограниченными возможностями здоровья, должно иметь в своём номерном фонде специальные номера для таких гостей, а также персонал, специально обученный для их обслуживания. В номерах должна быть учтена каждая деталь для удобства гостей. Клиенту с ограниченными физическими возможностями требуется больше места, чем в стандартном номере - 28 м². Большинству людей с ограниченными возможностями будет некомфортно в номерах, которые располагаются в конце коридора, поэтому лучше размещать

Дневник науки | www.dnevnika.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

комнаты ближе к лифту или главному входу. Необходимо помнить, что мебель комнаты для инвалидов примерно на 20% дороже, чем мебель для стандартной спальни (комната больше, требует лучшей планировки пространства, специального дизайна комнаты, технического оборудования, дополнительной мебели и т. д.). Особое внимание следует уделить оформлению интерьера помещений общественного питания. Конкретные рекомендации зависят от специальности и дизайна ресторана, но при проектировании ресторанов следует учитывать общие требования к доступности.

Таким образом, можно утверждать, что качественное предоставление услуг в гостиничном бизнесе является ключевым способом для привлечения всё новых и новых потенциальных гостей. А если гости имеют ограниченные возможности здоровья, то к обслуживанию данных гостей стоит уделить особое внимание.

Библиографический список

1. Радыгина, Е.Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями / Е.Г. Радыгина // Концепт. – М., 2022. - № 5. – С. 5-6.
2. Петропавловская, А.В. Инновационные технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостиничной индустрии / А.В. Петропавловская // Журнал «Инновации и инвестиции». – №7. – М., 2020. – С. 13-17.
3. Ханбабева, З.М. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения / З.М. Ханбабева // Журнал «Сервис в России и за рубежом». №4. – 2020. – С. 41- 46.
4. Шилова, И.В. Обеспечение доступности для инвалидов услуг и объектов в сфере социального обслуживания: сборник информационно-методических

материалов / И.В. Шилова. – Тула: ГУ ТО «Региональный центр «Развитие», 2020. – 99 с.

5. Ефремова, М.А. Формирование доступной среды в гостиницах для лиц с ограниченными возможностями в Российской Федерации и за рубежом / М. А. Солдаткина // Журнал «Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса». – №6. – 2019. – С. 162-163.
6. Балашова, О.В. Россия без барьеров: туризм для инвалидов: учебное пособие / О.В. Балашова. – Издательство: Сибирский университет потребительской кооперации, 2020. – 403 с.
7. Романов М.С., Муфферет М.А. Требования к туристской инфраструктуре для приема лиц с ограниченной физической подвижностью/ М.С.Романов, М.А.Муфферет // Профессорский журнал. Серия: Рекреация и туризм. – 2024. - №3. – С.19-23.

Оригинальность 76%