

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления
наименование

Кафедра
«Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»
наименование

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»
код и наименование

Профиль

«Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»
наименование

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему

«Разработка рекомендаций для гостиниц г. Пенза
по приему инклюзивных туристов»

Студент 18ЭТ1 16.06.2022 Шадчнева Анна Валерьевна
номер группы подпись, дата ФИО полностью

Руководитель К.Э.Н., доцент
звание, должность
ФГБОУ ВО «ПГУ» 16.06.2022 Есина Л.Б.
наименование организации подпись, дата фамилия, инициалы

Нормоконтролёр К.Э.Н., доцент 23.06.2022 Балахонова Е.В.
звание, должность подпись, дата фамилия, инициалы

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № _____)

И.о. заведующего кафедрой «Маркетинг,
коммерция и сфера обслуживания» Гамидуллаева Л.А.
подпись фамилия, инициалы

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № _____)

Секретарь ГЭК Балахонова Е.В.
подпись фамилия, инициалы

Пенза 2022

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой «Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»

д.э.н., проф. _____ Семеркова Л.Н.

ЗАДАНИЕ
по бакалаврской работе студенту
Шадчневой Анне Валерьевне

(ФИО)

- 1. Тема работы:** Разработка рекомендаций для гостиниц г. Пенза по приему инклюзивных туристов
- 2. Срок сдачи студентом законченной работы:** 16 июня 2022 г.
- 3. Исходные данные к работе:** информация о состоянии инклюзивного туризма в мире, России и Пензенской области.
- 4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов):**
 - 1 Исследование особенностей приема и размещения инклюзивных туристов
 - 2 Рекомендации гостиничным предприятиям г. Пензы по приему инклюзивных туристов
- 5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):** демонстрационные слайды, раздаточный материал

Дата выдачи задания: 21 февраля 2022 г.

Руководитель: _____
(подпись)

Задание принял к исполнению: 21 февраля 2022 г. _____
(дата) (подпись студента)

ВЫПОЛНЕНИЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Наименование разделов	Срок исполнения		Подпись
	начало	конец	
Содержание	21.02.2022	23.02.2022	
Введение	24.02.2022	27.02.2022	
1 Исследование особенностей приема и размещения инклюзивных туристов	28.02.2022	22.03.2022	
1.1 Опыт организации приема и размещения инклюзивных туристов за рубежом	23.02.2022	26.04.2022	
1.2 Исследование состояния рынка гостиничных услуг по приему инклюзивных туристов в России	27.04.2022	11.05.2022	
2 Рекомендации гостиничным предприятиям г. Пензы по приему инклюзивных туристов	12.05.2022	26.05.2022	
2.1 Разработка рекомендаций для гостиниц г. Пензы по приему инклюзивных туристов	27.05.2022	31.05.2022	
2.2 Рекомендации для отеля «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*» по приему инклюзивных туристов	01.06.2022	03.06.2022	
2.3 Экономическое обоснование	04.06.2022	05.06.2022	
Заключение	06.06.2022	07.06.2022	
Глоссарий	08.06.2022	09.06.2022	
Список использованных источников	10.06.2022	11.06.2022	
Приложения	12.06.2022	14.06.2022	

Руководитель бакалаврской работы _____
(подпись, ФИО)

Реферат

Тема бакалаврской работы: Разработка рекомендаций для гостиниц г. Пенза по приему инклюзивных туристов

Автор бакалаврской работы: Шадчнева Анна Валерьевна, группа 18ЭТ1.

Руководитель бакалаврской работы: Есина Людмила Борисовна.

Год защиты бакалаврской работы: 2022.

Актуальность темы состоит в том, что туризм в Пензенской области стал одним из важных направлений развития региона, поддерживаемых региональными органами исполнительной власти.

Целью бакалаврской работы является разработка рекомендаций для гостиниц города Пенза по приему инклюзивных туристов.

Поставленная цель обусловила необходимость решения следующих задач:

- проанализировать опыт организаций приема и размещения инклюзивных туристов в мире, России и Пензенской области;
- разработать рекомендации для гостиниц г. Пензы по приему инклюзивных туристов
- разработать рекомендации для отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*» по приему инклюзивных туристов;
- разработать экономическое обоснование.

В ходе выполнения работы были исследованы гостиничные предприятия г. Пензы.

В ходе проведенного анализа были выявлены систематические и индивидуальные проблемы отелей г. Пенза.

Автором работы предложены рекомендации для отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*» по приему инклюзивных туристов.

В бакалаврской работе использованы следующие методы: анализ, синтез.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в применении разработанных рекомендаций для повышения доступности гостиничных предприятий для приема людей с инвалидностью.

Объем бакалаврской работы составляет 86 страниц формата А4. Работа содержит две таблицы, 60 рисунков и три приложения, 53 использованных источников.

Содержание

Введение.....	3
1 Исследование особенностей приема и размещения инклюзивных туристов	5
1.1 Опыт организации приема и размещения инклюзивных туристов рубежом	5
1.2 Исследование состояния рынка гостиничных услуг по приему инклюзивных туристов в России.....	22
2 Рекомендации гостиничным предприятиям г. Пензы по приему инклюзивных туристов.....	50
2.1 Разработка рекомендаций для гостиниц г. Пензы по приему инклюзивных туристов.....	50
2.2 Рекомендации для отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*» по приему инклюзивных туристов	58
2.3 Экономическое обоснование	74
Заключение	82
Глоссарий	86
Список использованных источников:	87
Приложения	93

Введение

По данным Всемирной организации здравоохранения, сегодня в мире насчитывается более одного миллиарда людей с инвалидностью. Рост инвалидности связан со старением населения и увеличением хронических заболеваний, поэтому на данный момент уделяется повышенное внимание обеспечению доступности инфраструктуры для граждан, имеющих категорию инвалидности. Развитие инклюзивного туризма является растущей областью исследований и практики туризма.

На сегодняшний день в России, несмотря на наличие законодательных актов, регулирующих права людей с инвалидностью, на практике состояние развития инклюзивного туризма остается относительно низким, однако имеются разные проекты, которые занимаются развитием инклюзивного туризма.

В Пензенской области в 2019 г. губернатор поручил разработать проект «Пензенская область – территория равных возможностей», направленный на создание условий для престарелых и социальной реабилитации людей с инвалидностью.

Учитывая тот факт, что инклюзивный туризм в Пензенской области стал одним из направлений развития региона, поддерживаемых региональными органами исполнительной власти, можно сделать вывод, что разработка рекомендаций по повышению доступности средств размещения г. Пенза является актуальной темой исследования с высокой практической значимостью.

Целью работы является разработка рекомендаций для гостиниц города Пенза по приему туристов с ограниченными возможностями здоровья. Задачами являются:

- 1) Анализ опыта организаций приема и размещения инклюзивных туристов в мире, России и Пензенской области.
- 2) Разработка рекомендаций для гостиниц г. Пензы по приему инклюзивных туристов.

3) Разработка рекомендации для отелей «Heliopark Residence» (3*) и «Heliopark Cruise» (2*) по приему инклюзивных туристов.

4) Разработка экономических обоснований.

Объектом исследования являются средства размещения г. Пенза. Предметом исследования является возможность повышения доступности средств размещения в г. Пенза.

Методической базой исследования является работа с научной литературой. Информационной базой исследования является учебная и научная литература, публикации периодических изданий, интернет источники.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух разделов, заключения, глоссария, списка использованных источников и приложений.

1 Исследование особенностей приема и размещения инклюзивных туристов

1.1 Опыт организации приема и размещения инклюзивных туристов за рубежом

Одним из самых прогрессивных явлений последних лет является повышенное внимание к людям с инвалидностью. Особенно за границей люди с инвалидностью имеют одинаковые права со всеми правами, которые надежно защищены разными законами. За границей не принято произносить слово «инвалид», лучше человек с инвалидностью.

По статистике ООН, в мире насчитывается более одного миллиарда людей с инвалидностью, что составляет около 15 % населения. Сегодня более 50 млн человек в Европе имеют инвалидность (см. рисунок 1). На данный момент люди с инвалидностью не так часто отправляются в путешествия: от 37 % в Великобритании до 53 % в Германии. Более 11 % туристических поездок в Европе и 1 % в мире совершают инклюзивные туристы, чаще всего они путешествуют в компании семьи или друзей [27].

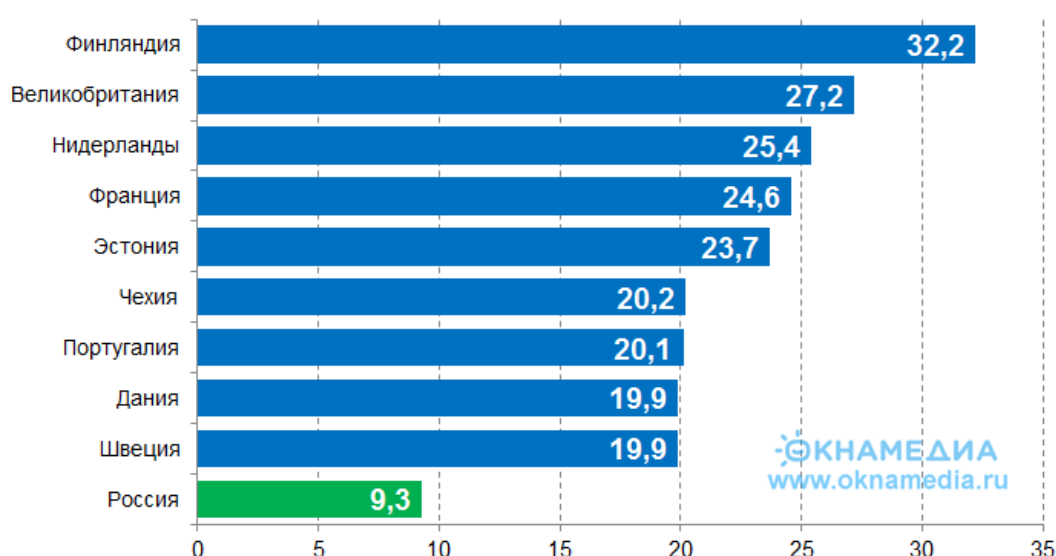


Рисунок 1 – Доля людей с инвалидностью в странах Европы

За рубежом большое внимание уделяется обеспечению доступности инфраструктуры, доступной для людей с ограниченными возможностями. Западные страны считают, что развитие доступной среды в туризме является перспективным направлением, поэтому активно им занимаются.

На сегодняшний день у современного общества главной задачей является создание необходимых и благоприятных условий для увеличения экономического роста и повышения качества жизни населения. Качество жизни населения связано с повышением доступности среды для людей с ограниченными возможностями.

Международные соглашения и национальное законодательство говорят о необходимости создания условий, которые обеспечат доступность среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья и их социализацию. Начиная с 1990 г., ООН публично отчитывается о качестве жизни человека в разных странах мира.

По мнению различных журналов и экспертов в области строительства, в европейских странах практически решены проблемы с доступностью инфраструктуры для людей с инвалидностью, учитывая, что в данных странах проживает больше процент людей, имеющих категорию инвалидности, чем в России. Например, в Великобритании проживает около 10 млн людей с инвалидностью, однако, общественный транспорт адаптирован для людей с инвалидностью, также имеются средства размещения, которые также готовы принимать и обслуживать людей с инвалидностью.

Именно Великобритания делилась наработанным опытом по обеспечению доступной среды для проведения Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи в 2014 г. «Проект по обмену опытом в сфере создания безбарьерной среды реализуется в рамках Меморандума о сотрудничестве между странами, принимающими Олимпийские и Паралимпийские игры, который был подписан в июне 2013 г. Министерством торговли и инвестиций Великобритании и Министерством регионального развития России» [41].

Северный совет, который является органом политического взаимодействия стран Северной Европы: Швеции, Дании, Норвегии и Исландии, с 70-х г. прошлого века разработал нормы и правила для европейского Севера, где на тот момент главной целью являлось – «установление единых стандартов физической доступности зданий, сооружений и районов для престарелых и инвалидов».

В Германии над вопросом доступности среды для людей с инвалидностью начали задумываться после Второй мировой войны, когда на улицах появилось много людей с ограниченными возможностями и необходимо было создать условия для их передвижения. В настоящее время практически вся инфраструктура доступна для людей с ограниченной подвижностью в городах Германии.

Закон к статье 11 конституции Берлина требует «не допускать дискриминации людей с ограниченными возможностями. Федеральная земля обязана следить за равноправными условиями жизни людей с инвалидностью и без них». Закон о равноправии лиц с ограниченной дееспособностью и лиц без ограничений дееспособности был принят на основании данной статьи 17 мая 1990 г. Благодаря этому закону Берлин стал единственным городом. Который имел нормативно - правовую базу.

В Финляндии обеспечивается организация системы реабилитации, интегрированной в сферы социальной защиты, здравоохранения, занятости, социального обеспечения и образования также благодаря правовой базе. Государство берет на себя большую часть расходов людей с инвалидностью. Благодаря адаптированной инфраструктуре для людей с ограниченными возможностями, Финляндия находится на высоком уровне по доступной среде для людей с инвалидностью.

Инклюзивный туризм включает процессы развития в этой сфере, такие как адаптация инфраструктуры туристических баз и туристических объектов к требованиям различных слоев населения, в том числе людей с ограниченными возможностями, людей с временными проблемами со здоровьем, людей элегантного возраста, родителей с маленькими детьми и беременных женщин.

Инклюзивный туризм – это вид туризма, обеспечивающий потребности людей с ограниченными возможностями в экскурсионно-туристических поездках, что также означает бесперебойный доступ к объектам инфраструктуры туризма, его центрам и различным достопримечательностям с соответствующим информационным обеспечением.

Примерно от 1 до 12 % от общего числа лиц с инвалидностью испытывают ряд неудобства в путешествии, которые связаны с адаптацией средств размещения для людей с инвалидностью.

Объекты классического гостиничного бизнеса не создают доступную среду для полноценного временного проживания таких клиентов, при этом проблема общемировая. Проблематика привела к появлению новых типов объектов гостиничной индустрии, предназначенных для:

- 1) специализированные объекты для людей с инвалидностью;
- 2) узкоспециализированные объекты для людей с инвалидностью.

Так, выделяют объекты для слабовидящих, объекты для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках; объекты, ориентированные на лиц с ментальными нарушениями и т.д.

Обслуживание людей с поражением опорно-двигательного аппарата требует введения в комплекс услуг, предоставляемых гостиницей, широкого спектра вспомогательных методов и средств, которые включают не только вспомогательное оборудование номеров и мест общего пользования в местах временного проживания. Сервисные технологии создают доступную среду для: свободного передвижения внутри и внутри зданий; сведение к минимуму потребности во внешней помощи; сокращение срока бронирования номеров.

Общение с людьми с инвалидностью в рамках профессиональной деятельности требует особого внимания, соответствующей подготовки персонала и индивидуального подхода.

Для более компетентного общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья нужно обращать внимание на личность, а не на его физические недостатки; не проявлять излишнего внимания и не окружать опекой; при разго-

воре с человеком с инвалидностью обращаться именно к нему, а не к сопровождающему; при предложении помощи нужно подождать пока ее примут, и только потом спросить, что делать; проявлять терпение и избегать слова «инвалид», «немой», «прикованный к креслу», «ребенок – инвалид» [8].

Рассмотрим зарубежный опыт размещения людей с инвалидностью.

В Великобритании, конкретно в Лондоне, есть 13 отелей, которые полностью оборудованы для нужд людей с ограниченными возможностями. Здесь нет лестниц – их заменяют вместительные крытые лифты, которые подходят для людей с ограниченными возможностями, передвигающихся на инвалидных колясках. Бесплатная парковка обязательна, и во многих гостиничных комплексах также есть системы визуальной сигнализации, шрифт Брайля, лифты и другие полезные усовершенствования (см. рисунок 2). Еще одной особенностью таких объектов является их расположение, так как они находятся рядом с достопримечательностями, а для людей с ограниченными возможностями предусмотрена услуга трансфера [41].



Рисунок 2 – Электрический подъемник в гостиницах Лондона

В Греции отдых подходит для людей с ограниченными возможностями в г. Ларнака, Кипр. Инфраструктура города позволяет свободно передвигаться по

городу, так как везде установлены пандусы, есть выезды с бордюров и есть спуск к морю (см. рисунок 3). Гостиницы, музеи, магазины также оборудованы пандусами или электрическими подъемниками для людей с ограниченными возможностями.



Рисунок 3 – Спуск к морю в Греции

Люди с ограниченными возможностями, передвигающиеся в инвалидной коляске, относятся к турецкому г. Кемер положительно. В этом городе есть объекты, оборудованные пандусами, есть удобные выезды, пляжи имеют специальные спуски к морю, во многих средствах размещения есть номера для инвалидов (см. рисунок 4). В гостиничных комплексах персонал готов обслуживать людей с ограниченными возможностями. Общественный транспорт не доступен для людей с ограниченными возможностями, но водители всегда готовы помочь.

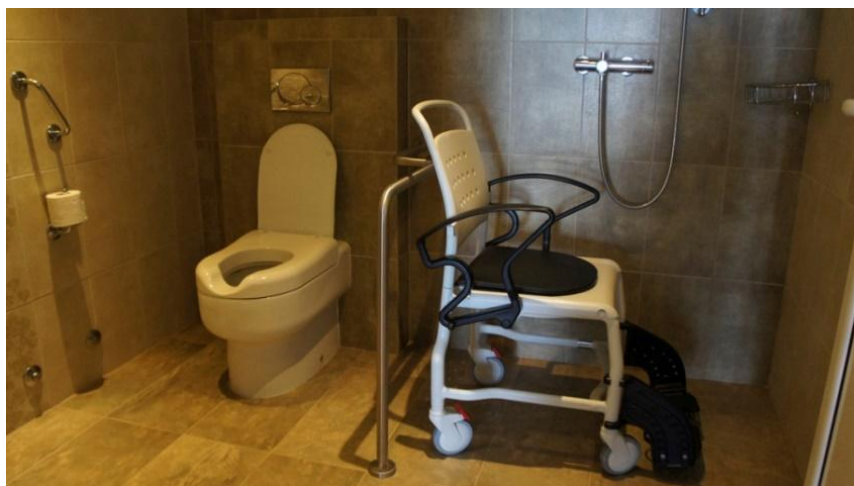


Рисунок 4 – Санитарно – гигиеническая комната для людей с инвалидностью в номерах гостиниц г. Кемер

Пятизвездочный отель в Турции «Ali Bey Resort», в котором созданы следующие условия для людей с ограниченными возможностями: прокат инвалидных колясок, пандусы у главного входа в отель, у входа в ресторан, а также у бунгало, в котором есть номера для инвалидов – специально оборудованный подъемник, который доставляет гостей к бассейну (см. рисунок 5). А для выхода к морю есть специальные кресла с широкими колесами [28].



Рисунок 5 – Отель «All bey resort» в Турции

Пятизвездочный отель «Baia Lara Hotel» располагается в Турции и предлагает следующие удобства для людей с ограниченными возможностями: инвалидное кресло, четырехручный клуб, держатель для пылесоса и средства передвижения (см. рисунок 6). Есть также пандусы у бассейна и специальные шезлонги. Есть пандусы к морю и специальные шезлонги для инвалидов.

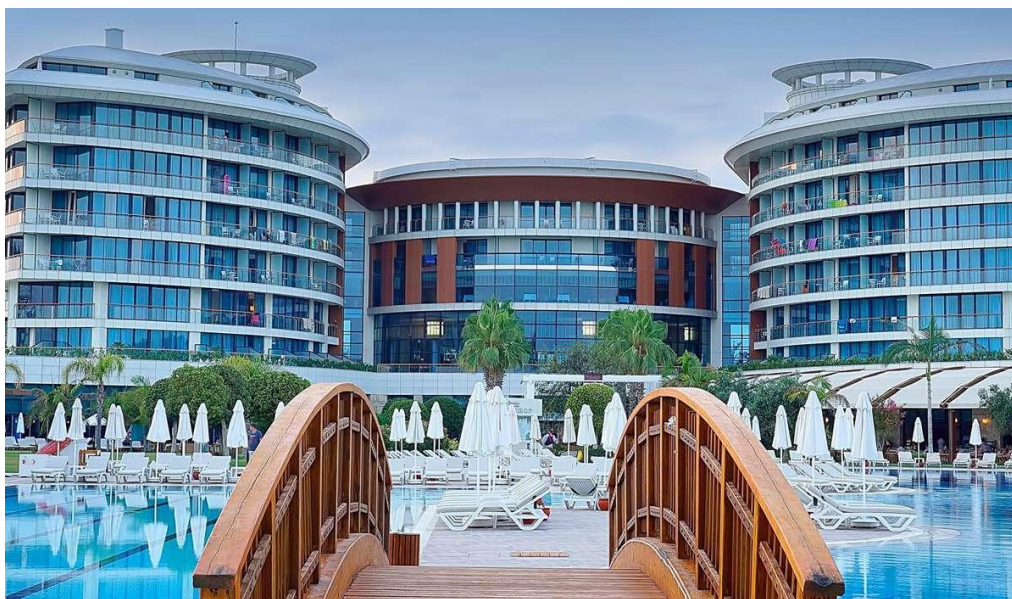


Рисунок 6 – Отель «Baia Lara» в Турции

Отель в г. Кемер «Mirada del mar» имеет категорию пять звезд, располагается на первой береговой линии, есть русскоязычный персонал. Гостиница предлагает следующие услуги для инвалидов: прокат инвалидных колясок, пандусы во всех входных зонах, удобные тактильные дорожки для передвижения инвалидов по территории гостиницы, оборудованные общественные и санитарные помещения (см. рисунок 7). Имеется шесть стандартных номеров для людей с ограниченными возможностями здоровья. В зоне бассейна есть лифт для гостей с ограниченными физическими возможностями. Для людей с ограниченными возможностями предусмотрено отдельное место на пляже, резервация лежаков, а также резервация столика в основном ресторане [50].



Рисунок 7 – Отель «Mirada del mar» в Турции

В г. Сиде располагается пятизвездочный отель «Seven seas blue», который имеет следующие условия для проживания людей с инвалидностью (см. рисунок 8): номера для гостей с ограниченными физическими возможностями расположены в главном здании; пандусы, удобные дорожки для передвижения по отелю, оборудованные общественные социальные и санитарные помещения. В отеле есть отдельная автостоянка для гостей с ограниченными физическими возможностями [32].

Бассейн «Ziro Pool» с пологим входом в воду. По ступенькам, ведущим на львиную тропу с террасы, есть лифт для людей в инвалидных колясках. На пляже есть пляжная зона для гостей с ограниченными физическими возможностями. В машине скорой помощи для людей с ограниченными возможностями за дополнительную плату можно арендовать инвалидное кресло, бесплатно взять его на рецепции, а также оказать первую помощь [32].



Рисунок 8 – Отель «Seven seas blue» в Турции

Наиболее приспособленной для курортного отдыха для людей с инвалидностью является Испания. На побережье г. Коста Бланка можно арендовать виллу с частным бассейном посезонно.

Вилла полностью приспособлена для людей с ограниченными физическими возможностями. В спальне две кровати с электроприводом и лифтом. Для туристов имеется доступная санитарно-гигиеническая комната. По предварительному согласованию возможна аренда электросамокатов и микроавтобуса с подъемником для инвалидных колясок.

На вилле имеется большой бассейн, оснащенный пандусами и поручнями. Также клиент с инвалидностью может арендовать коляску–амфибию для купания в море (см. рисунок 9). Расположена вилла недалеко от г. Торревьеха, рядом находится пляж, оборудованный для размещения людей с инвалидностью. На пляже дежурят добровольцы Красного Креста, чтобы в чрезвычайной ситуации оказать первую медицинскую помощь людям с ограниченными возможностями здоровья.



Рисунок 9 – Коляска – амфибия в отеле Испании

В Тенерифе находится отель «MarySol», который адаптирован для проживания и готов обслуживать людей с ограниченными возможностями здоровья. Абсолютно вся территория адаптирована для людей с ограниченной физической активностью. Все номера гостиницы приспособлены для комфортного проживания людей с ограниченными возможностями. В специализированных номерах есть оборудованные кровати, столы и стулья, санузел, двери, лестницы, лифты и коридоры. На полу отсутствует напольное покрытие, что затрудняет передвижение людей с ограниченными возможностями. В каждом номере есть телефон для связи с менеджером гостиницы. Современные инвалидные коляски доступны в аренду для людей с ограниченными возможностями.

На территории отеля «MarySol» не имеется барьеров, кочек или спусков, затрудняющих движение для людей с инвалидностью. В здании много лифтов и оборудованные санузлы на каждом этаже. Основываясь на отзывах клиентов об этом отеле, можно предположить, что сервис находится на высоком уровне. На пляже есть специальные брусья, облегчающие передвижение по песку и коляска-амфибия для купания в море. Оба бассейна оборудованы подъемниками (см. рисунок 10). Специально обученный человек, который обслуживает бас-

сейн, помогает с доставкой на подъемник и спускает его в саму воду, потом помогает с доставкой в солярий и т.д. В ресторане официанты помогают принести тарелку, нарезать мясо и т.д. Один ходит по отелю и спрашивает, все ли в порядке или все ли хорошо.



Рисунок 10 – Подъемник у бассейна отеля «MarySol»

Многие едут в Израиль не только для полноценного отдыха, но и для лечения. По этой причине практически по всей стране проложены специальные маршруты для людей с ограниченными возможностями.

Инфраструктура Израиля приспособлена для беспрепятственного передвижения людей с ограниченными возможностями, передвигающихся на инвалидных колясках. В стране много отелей с оборудованными номерами для инвалидов (см. рисунок 11), лифтами, общественным и личным транспортом с электрическими подъемниками, ресторанами и кафе, оборудованными пандусами на входе.

В Израиле есть «Доступный Израиль» и государственная организация, поддерживаемая Министерством туризма, которая вкладывает огромные средства в создание доступной среды для людей с ограниченными возможностями

по всей стране в культурно-исторических памятниках, ресторанах, отелях, магазинах. Это необходимо для роста туризма на Святую Землю для всех категорий гостей.



Рисунок 11 – Оборудованный номер

Греция приятно удивляет не только бережным отношением местных жителей к туристам с ограниченными возможностями, но и прекрасной городской инфраструктурой. В крупных городах созданы все условия для комфортного передвижения даже для людей в инвалидных колясках. Метро оборудовано лифтами, а на пляжах есть специальные кабинки, палубы и пандусы с удобным выходом к морю.

В Греции одним из ярких примеров является курорт «Eria Resort» в г. Малеме, которая находится у Критского моря. В данном гостиничном комплексе имеются пандусы, ведущие к бассейну отеля, для людей, передвигающихся в инвалидных креслах, (см. рисунок 12), гость с инвалидностью может арендовать инвалидное кресло – коляску для различных целей и даже запланировать экскурсии, которые также доступны для людей с инвалидностью.

Некоторые из экскурсий, которые предлагаются для данных гостей, включают в себя маршрут по историческому г. Ханья, Кносский дворец и археологиче-

ский музей, Белые горы и ущелье Самарии, а также имеется доступная экскурсия по г. Кастели, Православной академии Крита и монастырю Гония.



Рисунок 12 – Оборудование бассейна для человека на инвалидной коляске

В Америке имеются отели, одни из доступных средств размещения в мире для людей с инвалидностью. Примером является нью-йоркский отель «Gramercy Park Hotel» – в нем есть доступные номера, которые оборудованы для проживания и обслуживания людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках (см. рисунок 13). Доступные номера для гостей с инвалидностью включают переносные сиденья для ванны, душевые кабины, доступные ванны и номера, в которых можно проживать с собакой – повадырем. В стиле бохо – шик отель «Gramercy» всегда был популярным выбором среди знаменитых людей.

В Нью – Йорке также имеется отель «Four Seasons» в г. Мидтаун, в котором имеются доступные для номера для проживания людей с инвалидностью. В данных номерах оборудовано следующее: широкие двери, душевые кабины и легкий доступ к местным достопримечательностям.



Рисунок 13 – Оборудование номера для гостя на инвалидной коляске

Планируя поездку на Мальту, людям с инвалидностью удобно будет остановиться в отеле «Seabank Resort». Здесь есть девять номеров, которые готовы для обслуживания гостей с инвалидностью, в том числе семь с видом на море. В каждом из этих номеров есть как стандартная, так и адаптированная ванная комната. Доступные комнаты имеют ширину двери 88 см, а также туалеты высотой 48 см, ручки рядом с унитазом, две ручки в душевых и душевые кабины (см. рисунок 14). Также имеются дополнительные услуги по найму медсестры [].



Рисунок 14 – Санитарно – гигиеническая комната в отеле
«Seabank Resort»

В отелях Японии установлены специальные лифты для людей с ограниченными возможностями здоровья, благодаря чему они могут подняться на любой этаж, не испытывая никаких трудностей. Специально оборудованные санитарно – гигиенические комнаты опять же не являются чем-то сверхъестественным, они есть во многих зданиях гостиниц. Отдельно стоит упомянуть, что люди с инвалидностью также в гостиницах могут арендовать инвалидные коляски на определенный срок.

Отель «Sirens» в Греции считается одним из лучших отелей в мире для проживания людей с инвалидностью (см. рисунок 15). Этот средиземноморский курорт оборудован всем необходимым, чтобы сделать пребывание здесь людей с инвалидностью очень комфортным. Это касается не только пляжа, но и номеров, и даже санитарно – гигиенических комнат. В отеле имеются широкие дорожки на территории и просторные коридоры в здании, что делает передвижение на инвалидной коляске простым и удобным. Главным преимуществом данного курорта является то, что здесь есть удобный съезд в море для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках [33].



Рисунок 15 – Греческий отель «Sirens»

В Хельсинки есть отель, который показывает миру, как отель может быть адаптирован для всех возрастов и уровней мобильности (см. рисунок 16). На-

пример, гостиница оборудована датчиками, которые включают тревогу, если фиксируют падение человека. Пространства для хранения на кухне, в гостиной и спальне просто открываются щелчком и регулируются на любой высоте. Другие полезные средства включают в себя переносной кран, который может перевести человека с инвалидностью из инвалидной коляски в кресло или кровать, систему голосового управления электронными устройствами и домашние лестничные подъемники. Для тех, кому сложно брать домашних животных на отдых, но прописана петотерапия, есть робот - питомец. Это механическая белка, которая ведет себя как живая – реагирует на температуру, прикосновение, свет, голос, положение окружающих предметов и откликается на свое имя [4].



Рисунок 16 – Отель Hilton Helsinki Strand

Многие зарубежные страны считают развитие инклюзивного туризма перспективным направлением. В Европе уже давно адаптировано большое количество инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями. В связи с этим подстраивается туристская отрасль, предлагая адаптированный туристический продукт и сервис.

Таким образом, анализ зарубежного опыта в адаптации инфраструктуры и средств размещения говорит о том, что мировая индустрия гостеприимства готова встречать людей с инвалидностью, видя в этом не только социальное направление своего бизнеса, но и перспективный платежеспособный сегмент потребителей гостиничных услуг.

1.2 Исследование состояния рынка гостиничных услуг по приему инклюзивных туристов в России

На основе Конвенции о правах людей с ограниченными возможностями здоровья, в странах были приняты программы, которые направлены на интеграцию людей с инвалидностью в современное общество [1].

Согласно Федеральному закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты [3].

Россия присоединилась к Конвенции в 2008 г. и ратифицировала это соглашение в 2012 г. На основе Конвенции о правах инвалидов, в разных странах были приняты программы, главное направление которых – помочь людям с инвалидностью адаптироваться в современном обществе. Именно туризм является одним из важнейших методов социализации людей с инвалидностью, способствует их интеграции в жизнь социума, развивает их навыки, способности и различные компетенции.

Мировые технологии не стоят на месте, изобретаются различные удобные протезы, более мобильны транспортные средства для инвалидов. С помощью интернета люди видят, как много интересного есть в мире, хотят путешествовать, все увидеть своими глазами. И люди с инвалидностью не исключение [1].

По данным Росстата, на 21 мая 2021 г. общая численность людей с ограниченными возможностями здоровья в России составляет 12,6 млн человек, в том

числе людей с инвалидностью первой группы – 1,3 млн, людей с инвалидностью второй группы – 6,3 млн, людей с инвалидностью третьей группы – 4,6 млн, детей с инвалидностью – 636 тыс. человек. Наибольшее число людей с инвалидностью проживает в Центральном (3 165 992 человек) и Приволжском (2 144 529 человек) федеральных округах. Северо – Кавказский федеральный округ занимает первое место по проценту населения, проживающих с инвалидностью, что составляет 12,69 %.

Это относительно большой сегмент туристического рынка, в связи с чем организация доступного туризма получила большой импульс для развития. В целом по Российской Федерации туризму сейчас уделяется большое внимание. И чтобы не потерять относительно широкий сегмент рынка доступного туризма в России, начинают разрабатывать и внедрять доступную среду для людей с ограниченными возможностями. Ведь в категорию маломобильных групп входят люди серебряного возраста, семьи с маленькими детьми и люди с ограниченными возможностями и непосредственно сопровождающие лица. Услуги, предоставляемые людям с инвалидностью, должны соответствовать федеральным законам и правилам.

В России первые санатории для лиц с ограниченными физическими возможностями появились в 1950-70-е гг. прошлого столетия. Несмотря на то, что история распространения доступного туризма началась давно, Россия находится на ранней стадии развития инклюзивного туризма. Однако уже имеются средства размещения, которые готовы встречать людей с инвалидностью. Например, в Санкт-Петербурге находится мини-отель на восемь комнат, специально оборудованных для проживания лиц с инвалидностью, (см. рисунок 17).

Стоит отметить, что при внутренней планировки помещения учитывались советы потенциальных клиентов. Мини - отель в г. Санкт-Петербург отличается социальной и минимальной стоимостью номеров.



Рисунок 17 – Хостел «на Заозерной,8»

Другой пример – гостиница «Кузьминки», которая в результате реконструкции адаптирована для проживания людей с ограниченными возможностями. Также имеются льготная политика и социальные тарифы.

Еще один крупный прорыв в продвижении безбарьерной среды произошел перед чемпионатом мира по футболу FIFA 2018. Он произошел во многих городах России, где были построены не только стадионы, но и приемные, в том числе для людей с ограниченными возможностями. В Санкт-Петербурге проделана большая работа по обеспечению доступности важнейших объектов культуры для людей с ограниченными возможностями. Преобразования коснулись и объектов гостеприимства. Гостиниц для людей с ограниченными возможностями в городе не так много. Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями, как правило, находятся в отелях с наибольшим количеством звезд. Но есть и трехзвездочные отели, в некоторых хостелах есть и номера для людей с ограниченными возможностями.

К таким можно отнести гостиницы, имеющие категорию три звезды: «Азимут», «Орбита», «Лира», «Спутник».

Средства размещения, которые имеют категорию четыре звезды: «Елизар», «Нептун», «Редстарс», «Ибис».

Также в городе были оснащены номера для людей с инвалидностью в дорогих и известных отелях: «Холлидей Инн», «Прибалтийская», «Пулковская», «Парк Инн Невский», «Краун Плаза Лиговский», «Кортъярд Марриотт Васильевский», «Сокус отель» и др. [10].

Город в Крыму Саки – один из лучших курортов для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках. Городская среда на 80 % адаптирована для людей с ограниченными возможностями здоровья удобным. Здесь оборудованы специальные светофоры, тротуары, пешеходные переходы, практически везде установлены пандусы, есть кнопки вызова персонала.

В 1974 г. в г. Саки был открыт первый в специализированный спинальный санаторий имени академика Николая Бурденко с адаптированной инфраструктурой. На сегодняшний день санаторий до сих пор работает и считается одним из лучших в стране (см. рисунок 18). В лечении используют современные и классические санкур процедуры, а также природные факторы - рапу и грязи Сакского озера, эффект которых доказан научно [46].



Рисунок 18 – Санаторий им. Бурденко в г. Саки, Крым

Самый адаптированный город для людей с ограниченными возможностями в Краснодаре – Сочи. К Олимпиаде и Паралимпиаде 2014 г. практически повсеместно в районах Красная Поляна, Центральный и Адлер была создана безбарьерная среда: запущены специальные автобусы для людей с ограниченными возможностями на колясках и оборудованы пандусами и пандусами. Согласно проекту «Карта доступности», таких объектов насчитывается более 1 100 во всех районах Сочи.

В Сочи и в г. Адлер имеются отели, которые готовы принимать людей с инвалидностью, поподробнее с ними можно ознакомиться в приложении А.

В 2019 г. 16 пляжей Сочи признали доступными для всех категорий людей с инвалидностью. На многих дежурят волонтеры, есть звуковые сигналы для слабовидящих туристов, многие дорожки и пандусы, например, в Имеретинской низменности, оборудованы противоскользящим покрытием.

Сильнейший толчок для развития такого туризма пришелся на Олимпиаду в Сочи. В городе и его окрестностях все крупные здания были оборудованы пандусами, удобными поручнями, лифтами. На дверях крупных общественных зданий и сооружений имелись штатные кнопки и специальные таблички. В парке «Ривьера» оборудовали тактильные тротуары, на территории установили информационные схемы и стенды, а также щиты, озвученные шрифтом Брайля. Открыты пляжи с удобствами для инвалидов [1].

Один из них – пляж «Роза Хутор» в Адлере. К пользованию имеются: пляжный пандус, кабинки для переодевания, деревянные мостки, лестницы с перилами для спуска прямо в воду. Также имеется специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната. Лежаки для людей с ограниченными возможностями предоставляются бесплатно, спасатели обучены работе с людьми с ограниченными возможностями. К Олимпиаде были построены две полностью оборудованные Паралимпийские деревни (см. рисунок 19). Преобразились десятки старых гостиниц, построены новые гостиницы по всем нормам и правилам для людей с ограниченными возможностями. В рамках программы «Безбарьерная среда» были отремонтированы все спортивные арены, развлекательные центры и музеи.



Рисунок 19 – Параолимпийская деревня в Сочи

Санаторий «Лесная Поляна» считается одним из лучших: здесь создана безбарьерная среда, а с 1987 г. работает реабилитационное отделение при травмах и повреждениях позвоночника для инвалидов-колясочников (см. рисунок 20). В центре также находится санаторий «Машук» Всероссийского общества слепых: его территория, лечебный тракт и основные помещения оборудованы тифозными средствами [10].



Рисунок 20 – Санаторий «Лесная поляна» в Сочи

В Российской Федерации разработаны документы и нормативно – правовые акты, которые имеют особое значение [4]:

1. СП 257. 1325800. 2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования».
2. СП 59. 13330. 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».
3. СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения».
4. СП 31-102-99 «Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей».
5. СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям».
6. СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам».

В Российской Федерации существует нормативная база, регламентирующая деятельность по организации инклюзивного туризма:

1) ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к доступным средствам размещения, предназначенным для туристов с ограниченными физическими возможностями и их сопровождающих.

2) ГОСТ 32613-2014 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.

3) ГОСТ Р 54603 – 2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему персоналу средств размещения различных типов и категорий всех организационно-правовых форм и форм собственности.

В связи с проведенным нами анализом, мы можем сделать вывод, что на данный момент гостиничный сектор адаптирован для обслуживания людей с инвалидностью в наиболее крупных городах или тех, которые располагаются около Черного моря. Однако, стоит отметить, что имеется наличие номеров и гостиниц для туристов с инвалидностью. В остальных городах должна быть проделана большая работа по адаптации транспортной доступности, улиц, музеев, магазинов и средств размещения для туристов с инвалидностью.

Количество людей с ограниченными возможностями здоровья в нашей стране велико, не все могут позволить себе выехать за границу. Однако в России имеется большое количество интересных туристических маршрутов, которые можно и нужно адаптировать для всех категорий инвалидности. Это не только коммерческая выгода, но и социальный проект России будущего.

Основными проблемами развития инклюзивного туризма в Российской Федерации являются:

- 1) Инфраструктура.
- 2) Финансы.
- 3) Законодательство.
- 4) Не имеется достоверной информации о возможностях и условиях путешествий в рамках инклюзивного туризма.
- 5) Неготовность общества к взаимоотношениям с людьми с инвалидностью.
- 6) Неготовность персонала организаций индустрии туризма и гостеприимства и сервиса к обслуживанию туристов с инвалидностью.

На данный момент можно сделать вывод, что Россия находится на ранней стадии развития доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Проблемы людей с ограниченными возможностями здоровья не замалчивается, приняты программы на государственном уровне, выделяется финансирование из бюджета. Опыт зарубежных стран нужно использовать и применять его на практике, тогда можно добиться значительных результатов.

1.3 Проблемы и развитие рынка гостиничных услуг по приему инклюзивных туристов в Пензенской области

На протяжении последних пяти лет Правительство Пензенской области принимает ряд действий, которые позитивно сказываются на развитии туризма: вводится ряд законов и поправок, которые должны не только сохранить потенциал развития туризма в Пензенской области, но и по возможности развить его. Также на это указывает объём бюджетных ассигнований, который продемонстрирован в постановлении правительства пензенской области от 27 августа 2020 г.

По данным Правительства Пензенской области видно, что в развитии и продвижении инклюзивного вида туризма власти Пензенской области заинтересованы и предпринимают ряд мер этого.

Данные о численности людей с ограниченными возможностями здоровья в конце 2021 г. на территории Пензенской области приводит региональное статистическое ведомство. Согласно официальной информации, по сравнению с 2020 г. общее количество людей с инвалидностью в регионе выросло на 2,1 %, а детей с инвалидностью - на 7,3 %. Всего в Пензенской области в конце 2021 г. проживало 96 633 человек с инвалидностью.

Начиная с 2011 г., в Пензенской области действует государственная программа «Доступная среда». Программа финансирует людей с инвалидностью протезно-ортопедическими изделиями, создает условия для адаптированного передвижения и проживания, а также реализует ряд других мероприятий. В Пензенской области на данные цели выделяется 30 млн 396 тыс. руб.

В рамках программы «Доступная среда» для людей с ограниченными возможностями здоровья были адаптированы следующие объекты: Пензенский областной онкологический диспансер, мокшанский детский доминтернат, грабовский психоневрологический интернат, поимский пансионат, центры занятости Бессоновского и Мокшанского районов, Пензенская областная библиотека для детей и юношества, ККЗ «Пенза», дворец спорта «Буртасы», Пензенская областная филармония, Пензенский областной краеведческий музей, Пензен-

ская областная картинная галерея имени К. А. Савицкого, Пензенский областной драматический театр имени А. В. Луначарского и др.

Уточняется, что в 2021 г. были впервые признаны людьми с инвалидностью 6 836 человек в возрасте 18 лет и старше, что на 1,9 % меньше, чем в 2020 г. Численность детей с инвалидностью в возрасте до 18 лет, получающих пенсии, составила в Пензенской области 4 896 человек.

В Пензенской области располагается 200 коллективных средств размещения: 134 гостиницы, 35 турбаз, 10 санаториев, 21 детский оздоровительный лагерь. Три средства размещения могут принимать людей с инвалидностью, поскольку имеют адаптированные номера для людей с ограниченными возможностями здоровья, а именно отели «Heliopark Residence 3*», «Heliopark Cruise 2*», hostel «Дом Вероники».

«Квартал Луи» одно из первых предприятий в Пензенской области, которое предложило реализовать масштабный туристический проект «Культура без границ». Благодаря данной инициативе людям дадут возможность познакомиться с культурными и туристическими достопримечательностями Пензенской области. Руководителем является Мария Львова – Белова, которая смогла объединить единомышленников и создать инициативную группу, в которую вошли доцент кафедры «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания» Пензенского государственного университета Н. В. Уткина, Л. Б. Есина, С. В. Зинченко и их студенты, член Совета женщин Пензенской городской Думы, общественный деятель Анастасия Баязитова и студентка «Квартала Луи» Екатерина Дементьева.

В первую туристическую группу войдут люди с инвалидностью, передвигающиеся на креслах – колясках, люди с инвалидностью с нарушениями слуха и зрения. Для каждой из групп логистика туристического маршрута продумана отдельно, но таким образом, чтобы группа оставалась единым целым.

Как говорит Мария Львова – Белова: «Мы не будем «сглаживать углы», менять пространство, организовывать дополнительные мероприятия, а покажем город

таким, какой он есть. В этом, по моему мнению, и заключается суть инклюзивного туризма – в честном и равном отношении ко всем участникам проекта».

Автономная некоммерческая организация (далее – АНО) «Квартал Луи» создана в 2014 г. Мария Львова – Белова на данный момент является исполнительным директором вышеупомянутой организации. Данный центр создан не на государственные средства, а на средства частных дарителей, поэтому данная организация является полностью благотворительным проектом.

Объекты инфраструктуры для проживания людей с инвалидностью, организованные АНО «Квартал Луи»:

1.«Дом на Березовском» – это первый дом для совместного проживания студентов, первыми жителями которого стали четыре инвалида – выпускники Нижнеломовского интерната и Сердобского дома ветеранов. Он адаптирован для проживания в нем людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках. В разработке планировки данного проекта принимали участие сами студенты. Главной задачей проекта «Дом на Березовском» для людей с инвалидностью является научить жить молодых людей с инвалидностью самостоятельно, а также их социализация в обществе.

2. В 2017 г. был открыт центр сопровождаемого проживания и трудоустройства молодых людей с тяжелой степенью инвалидности в хостеле «Дом Вероники» (см. рисунок 21). Стоимость данного проекта составила 27 млн руб. Участие в реализации проекта хостела «Дома Вероники» приняли государственные органы, Пензенская епархия РПЦ, предприниматели, а также частные лица. Хостел «Дом Вероники» имеет вместимость 35 человек. Пространство данного хостела полностью адаптировано для проживания людей с инвалидностью, в том числе для проживания людей с инвалидностью, перемещающихся на кресле – коляске.



Рисунок 21 – Центр сопровождаемого проживания и трудоустройства в хостеле «Дом Вероники»

3. Арт-поместье «Новые берега» является первым мини – городок для проживания людей с инвалидностью в стране. Данное арт-поместье является многофункциональным центром, обеспечивающим доступную среду для полноценного проживания людей с инвалидностью. В 2018 г. начал свою реализацию проект «Новые берега». Проект представляет под собой строительство арт – поместья общей площадью два га на территории с. Богословка Пензенской области (см. рисунок 22).



Рисунок 22 – Арт-поместье «Новые берега»

В отелях «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*», которые располагаются по адресу г. Пенза, ул. Кирова, 49/22 и ул. Аустрина, 144а, имеется только по одному полностью адаптированному номеру для людей с инвалидностью. При входе в гостиницу оборудован пандус, имеются широкие дверные проемы и лифт. В номерах также широкие дверные проемы и специально оборудованные санитарно – гигиенические комнаты. В отелях динамическое ценообразование, поэтому стоимость варьируется от 4 500 тыс. руб. за сутки проживания, скидок для людей с инвалидностью нет (см. рисунок 23).



Рисунок 23 – Номер в отеле «Heliopark Cruise 2*»

Хостел «Дом Вероники» не имеет категории классности гостиницы. Данный хостел располагается по следующему адресу: г. Пенза, ул. Пермская, д. 2А. Общая вместимость хостела составляет 24 человека. Номера адаптированы следующим: низкая раковина, высокий туалет, унитаз с поручнями, подходит для проживания с ограниченными физическими возможностями. В хостеле также имеется лифт для доступа к верхним этажам. Бюджетная стоимость размещения от 350 руб. за ночь с человека. При этом важно отметить, что часть персонала хостела – люди с инвалидностью, которые трудоустроены благодаря АНО «Квартал Луи» (см. рисунок 24).



Рисунок 24 – Хостел «Дом Вероники»

Делая вывод, можно сказать, что Пензенская область, не смотря на развитие сферы туризма, пока не имеет полностью доступной среды, а именно страдает сфера размещения для людей с инвалидностью.

Учитывая выше сказанное можно сделать вывод об актуальности разработки рекомендаций для средств размещения в г. Пензе по приему инклюзивных туристов.

С октября 2021 г. по июнь 2022 проводилась оценка доступности средств размещения г. Пензы. Для оценки доступности средств размещения г. Пенза преподаватели Пензенского государственного университета разработали методические указания.

Учебно-методическое пособие «Организация туров для людей с инвалидностью» подготовлено преподавателями кафедры «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания» ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет» с целью методической поддержки специалистов сферы туризма и гостеприимства, желающих заниматься организацией инклюзивных туров и приемом туристов с особенностями в состоянии здоровья. Объект размещения оценивался по следующим критериям:

- физическая доступность;

- информационная доступность;
- организационная доступность;
- финансовая доступность.

Оценка проводилась людьми с инвалидностью разных категорий, Мещерякова Юлия имеет проблемы с опорно – двигательным аппаратом из-за чего передвигается с помощью кресла – коляски, Ногтев Сергей имеет инвалидность по зрению, Дементьева Екатерина также имеет проблемы с опорно – двигательным аппаратом, Морозова Галина также была экспертом опыта, поскольку имеет инвалидность по слуху.

Рассмотрим доступность следующих средств размещения г. Пенза:

1. Гостиничное предприятие «Азимут». Специализированных номеров для людей с инвалидностью не имеется (см. рисунок 25). Гостиница может обслужить только людей с нарушениями зрения и слуха.



Рисунок 25 – Отель «Азимут»

Физическая доступность объекта оценивается по следующим критериям:

- территория, прилегающая к зданию гостиничного предприятия;
- зона входа в здание гостиничного предприятия;
- пути движения внутри гостиничного предприятия;

- зоны обслуживания;
- доступность номеров.

По итогам оценки, можно сделать вывод, что уровень физической доступности средний: для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках - 54,1 %; для людей с инвалидностью с нарушениями слуха – 60,0 %; для людей с инвалидностью с нарушениями зрения – 59,3 %.

Уровень организационной доступности оценивалась по следующим критериям:

- наличие политики организации в направлении работы с людьми с инвалидностью;
- профессиональные компетенции персонала и его умение работать с людьми с инвалидностью;
- благотворительные мероприятия и специальные акции для людей с инвалидностью и МГН;
- чистота помещений объекта;

По итогу оценки отеля «Азимут» по организационной доступности можно сделать следующие вывод: 25,0 % для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и людей с инвалидностью с нарушениями зрения, что показывает уровень доступно условно. Что касается людей с инвалидностью с нарушениями слуха, то уровень организационной доступности – доступно частично и дает 50,0 %.

Финансовая доступность объекта определяется как доступно частично для людей всех категорий инвалидности. Она оценивается по наличию льготных цен для людей с инвалидностью. Данный объект размещения частично финансово доступен для людей с инвалидностью.

Информационная доступность включает в себя наличие системы информирования о доступности и услугах на объекте размещения для людей с инвалидностью. По оценке информационной доступности можно сделать вывод, что отель «Азимут» полностью доступен для людей с инвалидностью, передвигающихся на

креслах – колясках и для людей с инвалидностью с нарушениями слуха, условно доступно для людей с инвалидностью с нарушениями зрения.

Наличие специализированных услуг и сервисов для людей с разными категориями инвалидности не доступно, т. к. на объекте не предлагается специализированных услуг для людей с инвалидностью.

По итогам оценки гостиничного предприятия «Азимут» были предложены рекомендации по созданию условий повышения доступности объекта для людей с инвалидностью:

1. На территорию гостиницы «Азимут» рядом с входной зоной предусмотреть размещение скамеек.
2. Обустроить рельефные тактильные полосы как при входе в гостиницу «Азимут», так и внутри по коридорам и на лестницах.
3. Рядом с входом в гостиницу «Азимут» обустроить стоянку для автомобилей людей с инвалидностью.
4. В здании не обозначены пути эвакуации в доступных для всех категорий инвалидности формах: звуковые сообщения, визуальная форма.
5. Разместить при входе в гостиницу кнопку вызова персонала.
6. Рассмотреть возможность закупки кресла – коляски для более удобного перемещения внутри гостиницы людей с нарушением опорно – двигательной системы.
7. В шкафах, находящихся в номерах, сделать нижний ряд вешалок, доступный для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках и с нарушением опорно-двигательной системы.
8. В лифте обустроить сигнальную кнопку.
9. На стойке ресепшн выделить зону для обслуживания людей на креслах-колясках и людей с нарушением опорно-двигательной системы.
10. Разместить эвакуационные схемы в номерах и коридорах гостинице на доступной высоте.

11. Пересмотреть размещение мебели в номерах, предусмотренных для проживания людей с инвалидностью таким образом, чтобы освободить место для удобного перемещения людей в креслах – колясках.

12. Снабдить номера переносными телефонами.

13. В ванной комнате около раковины сделать на удобной высоте розетки, зеркала, фены, душ.

14. Около унитаза предусмотреть поручни.

15. Обустроить кнопки вызова персонала в каждой санитарной комнате.

16. Рассмотреть возможность дифференцированного ценообразования за размещение гостей в зависимости от наличия инвалидности (людям с инвалидностью предусмотреть скидки).

2. Гостиничное предприятие «HELIOPARK Cruise 2*»

В отеле имеется один специализированный номер для людей с инвалидностью. Обслуживаются все категории инвалидности.

Физическая доступность объекта оценивается как доступно условно для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках – 66,7 %; для людей с инвалидностью с нарушениями опорно-двигательного аппарата – 66,7 %; для людей с инвалидностью с нарушениями слуха – 52,6 %, а для людей с инвалидностью с нарушениями зрения физическая доступность является частично доступной и набирает 70,6 %.

Организационная доступность является частично доступной и составляет – 75,0 % для людей всех категорий инвалидности.

Финансовая доступность частично доступна также для людей с разными категориями инвалидности.

Информационная доступность для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках, с нарушениями опорно – двигательного аппарата и с нарушениями слуха является частично доступной, а для людей с инвалидностью с нарушениями зрения – доступно условно.

Наличие специализированных услуг и сервисов, которыми могут воспользоваться люди с инвалидностью, в отеле не предлагаются.

Предлагаемые рекомендации по созданию условий повышения доступности объекта для людей с инвалидностью:

1. На территорию гостиницы «HELIOPARK Cruise 2*» рядом с входной зоной предусмотреть размещение скамеек.
2. Обустроить рельефные тактильные полосы как при входе в гостиницу «HELIOPARK Cruise 2*», так и внутри по коридорам и на лестницах.
3. Рядом с входом в гостиницу «HELIOPARK Cruise 2*» обустроить стоянку для автомобилей людей с инвалидностью.
4. Разместить при входе в гостиницу кнопку вызова персонала.
5. Рассмотреть возможность закупки кресла – коляски для более удобного перемещения внутри гостиницы людей с нарушением опорно – двигательной системы.
6. Цифры гостиничных номеров размещать ниже и делать выпуклыми.
7. В шкафах, находящихся в номерах, сделать нижний ряд вешалок, доступный для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и с нарушением опорно – двигательной системы.
8. Предусмотреть более жесткие матрасы на кроватях для людей с инвалидностью.
9. Поручни в душе расположить ниже и с двух сторон, предусмотреть стульчики в душевых кабинах.
10. Зеркала, вешалки для полотенец, фены располагать на более низкой высоте.
11. На стойке ресепшн выделить зону для обслуживания людей на креслах – колясках и людей с нарушением опорно – двигательной системы.
12. Разместить эвакуационные схемы в номерах и коридорах гостинице на доступной высоте.
13. Снабдить номера переносными телефонами.
14. Около унитаза предусмотреть откидной поручень с одной из сторон.
15. Обустроить кнопки вызова персонала в каждой санитарной комнате.

16. Рассмотреть возможность дифференцированного ценообразования за размещение гостей в зависимости от наличия инвалидности (людям с инвалидностью предусмотреть скидки).

3. Гостиница Дворца спорта «Буртасы».

Специализированный номер для людей с инвалидностью – один, для всех категорий инвалидности.

Физическая доступность оценивается как условно доступно для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках – 50,0 %; для людей с инвалидностью с нарушениями опорно – двигательного аппарата – 57,1 %; доступно частично для людей с инвалидностью с нарушениями слуха – 72,7 % и для людей с инвалидностью с нарушениями зрения – 75,0 %.

Организационная доступность является условно доступной для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках, с нарушениями слуха, с нарушениями зрения – 25,0 %; доступно частично для людей с инвалидностью с нарушениями опорно – двигательного аппарата – 50,0 %.

Финансовая доступность частично доступна для людей всех категорий инвалидности. Информационная доступность условно доступна для всех категорий инвалидности. На объекте не предлагаются услуги, которыми могут воспользоваться люди с инвалидностью.

Предлагаемые рекомендации по созданию условий повышения доступности объекта для людей с инвалидностью:

1. Стоянка автомобилей для людей с инвалидностью расположена крайне далеко от входа, по пути к которому есть трудно преодолимый барьер. Рассмотреть возможность расположить стоянку напротив входа и обозначить соответствующим знаком.

2. Рядом с входной зоной предусмотреть размещение скамейки для отдыха.

3. При входе в спортивный комплекс рамка-металлоискатель имеет неудобные габариты (узкая), что затрудняет проезд через нее людей на креслах – колясках.

4. Отремонтировать при входе в гостиницу кнопку вызова персонала.

5. Рассмотреть возможность закупки кресла – коляски для более удобного перемещения внутри гостиницы людей с нарушением опорно – двигательной системы.

6. Цифры гостиничных номеров размещать ниже и делать выпуклыми.

7. В шкафах, находящихся в номерах, сделать нижний ряд вешалок, доступный для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и с нарушением опорно – двигательной системы.

8. Предусмотреть более жесткие матрасы на кроватях для людей с инвалидностью.

9. Разместить бра над кроватями с удобным выключателем.

10. Лампу на столе зафиксировать.

11. В туалете гостиничного номера для людей с инвалидностью мало места для разворота кресла – коляски, не возможен подъезд к раковине и сушилке.

12. Разместить в душе дополнительные полочки на низком расстоянии для мыла и др. принадлежностей.

13. Холодильник разместить немного выше, чтобы пользование им было удобно людям с нарушением опорно-двигательной системы.

14. На стойке ресепшн выделить зону для обслуживания людей на креслах – колясках и людей с нарушением опорно – двигательной системы.

15. Разместить эвакуационные схемы в номерах и коридорах гостинице на доступной высоте.

16. Снабдить номера переносными телефонами, увеличить число розеток на доступной высоте.

17. Дверь в туалет очень тугая.

18. Информационное сообщение об эвакуации продублировать световой сигнализацией.

19. Рассмотреть возможность дифференцированного ценообразования за размещение гостей в зависимости от наличия инвалидности (людям с инвалидностью предусмотреть скидки).

4. Гостиничное предприятие «Новые Берега»

Физическая доступность оценивается как доступно условно для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках – 63,6 %; для людей с инвалидностью с нарушениями слуха – 36,8 %; для людей с инвалидностью с нарушениями зрения – 60,5 %.

Организационная доступность является частично доступной для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках, для людей с инвалидностью с нарушениями слуха и с нарушениями зрения и составляет – 75,0 %. Финансовая доступность оценена как частично доступно для всех категорий инвалидности.

Предлагаемые рекомендации по созданию условий повышения доступности объекта для людей с инвалидностью:

1. При входе на территорию гостиницы в поместье «Новые Берега» предусмотреть размещение информации гостиничного предприятия, режиме его работы в доступной для всех категорий инвалидности форме: звуковые сообщения, визуальная форма.

2. Нанести на стеклянную часть входной двери наклейку с желтым кругом для слабовидящих гостей.

3. Лестницу, ведущую на второй этаж обустроить тактильной поверхностью.

4. В здании не обозначены пути эвакуации в доступных для всех категорий инвалидности формах: звуковые сообщения, визуальная форма.

5. В номерном фонде помимо имеющейся мебели разместить столы и телевизоры (по одному в каждом номере). Столы должны быть высотой 80 см и глубиной 50 см без подстоля у столешницы. Кроме того сделать несколько номеров повышенной комфортности и в них дополнительно поставить куллеры с водой, сейф, мини-бар, мини-холодильник, кондиционер.

6. В шкафах, находящихся в номерах, сделать нижний ряд вешалок, доступный для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках и с нарушением опорно-двигательной системы.

7. Обустроить около каждой кровати кнопки вызова персонала и розетки.

8. Над кроватями в номерах, где планируется размещение людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках, обустроить откидные поручни или опоры для подтягивания для самостоятельного подъема.

9. В ванной комнате около раковины сделать розетку для фена на высоте 70 – 80 см от пола.

10. Разместить в душе стульчик для мытья людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и с нарушением опорно – двигательной системы.

11. Обустроить кнопки вызова персонала в каждой санитарной комнате.

12. Рассмотреть возможность дифференцированного ценообразования за размещение гостей в зависимости от наличия инвалидности (людям с инвалидностью предусмотреть скидки).

5. Гостиничное предприятие «Дом Вероники»

Физическая доступность оценивается как частично доступная для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках – 71,7 %; условно доступной является для людей с инвалидностью с нарушениями слуха – 43,5 % и для людей с инвалидностью с нарушениями зрения – 56,9 %.

Организационная доступность на 100 % доступна для людей всех категорий инвалидности. Финансовая доступность является частично доступной для людей всех категорий инвалидности.

Информационная доступность полностью доступна для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и для людей с инвалидностью с нарушениями слуха, не доступной является для людей с инвалидностью с нарушениями зрения.

Доступно условно считается наличие специализированных услуг и сервисов, т. к. предлагается одна доступная услуга для людей с инвалидностью передвигающихся на креслах – колясках, с нарушениями слуха и зрения.

Предлагаемые решения по созданию условий повышения доступности объекта для людей с инвалидностью

1. При входе на территорию хостела «Дом Вероники» предусмотреть размещение информации гостиничного предприятия, режиме его работы в доступной для всех категорий инвалидности форме: звуковые сообщения, визуальная форма.

2. Около входа в хостел «Дом Вероники» поставить несколько скамеек для отдыха.

3. Продумать над альтернативными эвакуационными путями, т.к. имеющиеся на сегодняшний день, выходят из гостиничного номера, в котором на постоянной основе проживают люди. Имеющиеся эвакуационные пути не удобны для использования в экстренных случаях (эвакуационная лестница находится с внешней стороны здания, крутая, сама она и подходы к ней с улицы в зимнее время не чистятся).

4. В здании не обозначены пути эвакуации в доступных для всех категорий инвалидности формах: звуковые сообщения, визуальная форма.

5. В номерном фонде помимо имеющейся мебели разместить столы и телевизоры (по одному в каждом номере). Столы должны быть высотой 80 см и глубиной 50 см без подстоля у столешницы.

6. В шкафах, находящихся в номерах неудобно обустроены платяные шкафы (верхние горизонтальные полки не доступны для людей, находящихся в кресле – коляске, нет вешалок в шкафах).

7. Обустроить кнопки вызова персонала в каждом номере около каждой кровати.

8. Над кроватями в номерах, где планируется размещение людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках, обустроить откидные поручни или опоры для подтягивания.

9. Имеющаяся на втором этаже туалетная комната не удобна в использовании для людей, передвигающихся на креслах – колясках (маленькая по площади, нет места для маневрирования на кресле-коляске, не удобные поручни у унитаза, душевая кабина имеет бортики, не позволяющие пользоваться ей людям на креслах – колясках, высокое расположение зеркала).

10. Обустроить кнопки вызова персонала в каждой санитарной комнате.

11. Рассмотреть возможность дифференцированного ценообразования за размещение гостей в зависимости от наличия инвалидности (людям с инвалидностью предусмотреть скидки).

6. Гостиница «Heliopark Residence 3*»

В гостиничном предприятии имеется один специализированный номер для людей с инвалидностью с нарушениями опорно – двигательного аппарата; передвигающихся на креслах – колясках; людей с инвалидностью с нарушениями слуха.

Физическая доступность оценивается как частично доступно для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках – 87,7 % и для людей с инвалидностью с нарушениями опорно – двигательного аппарата – 80,2 %. Доступно условно считается для людей с инвалидностью с нарушениями слуха – 66,7 % и для людей с инвалидностью с нарушениями зрения – 67,7 %.

Организационная доступность является частично доступной для людей всех категорий инвалидности – 75 %.

Финансовая доступность доступна полностью для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и для людей с инвалидностью с нарушениями зрения. Для людей с инвалидностью с нарушениями опорно – двигательного аппарата и для людей с инвалидностью с нарушениями слуха финансовая доступность является частично доступной.

Информационная доступность является полностью доступной для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и для людей с инвалидностью с нарушениями опорно – двигательного аппарата. Частично доступно для людей с инвалидностью с нарушениями слуха. Для людей с инвалидностью с нарушениями зрения – доступно условно.

Предлагаемые решения по созданию условий повышения доступности объекта для людей с инвалидностью:

1. Оборудовать специальные места для людей с инвалидностью на автопарковке гостиницы.

2. Поставить одну скамейку при входе в здание.
3. Нет кнопки вызова персонала при входе в гостиницу. Оборудовать входную зону гостиницы специальной кнопкой вызова, передающей сигнал на стойку ресепшн.
4. Оборудовать пандус при входе в гостиницу (см. нормативы): нанести на пандус нескользящий материал и оборудовать его поручнями с обеих сторон. Обустроить навес над входом для людей с инвалидностью.
5. Нанести на стеклянную часть входной двери наклейку с желтым кругом для удобства ориентации слабовидящих людей.
6. Предусмотреть на стойке ресепшн заниженную зону для удобства обслуживания людей с инвалидностью (рекомендуется установить разно ярусную стойку ресепшн в зону лобби).
7. Цифры на дверях гостиничных номеров, обозначающие их нумерацию, размещать ниже (см. нормативы) и делать их выпуклыми (тактильными).
8. Дверной глазок на входной двери в гостиничный номер расположен высоко для человека на инвалидной коляске. Поэтому рекомендуется сделать в двери второй дверной глазок на уровне глаз сидящего человека.
9. Двери в ванную комнату, входную дверь в номер, а также двери в общественные зоны желательно оснастить резиновыми или металлическими полосками, так как инвалидные коляски карябают двери, и они теряют эстетичный вид.
10. В номерах в шкафах для одежды сделать нижний ряд вешалок, доступный для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах – колясках и с нарушением опорно – двигательного аппарата.
11. Разместить в туалетной комнате кнопку вызова персонала на шнурке.
12. Установить фен в туалетной комнате на доступной для людей с инвалидностью высоте.
13. Снабдить гостиничные номера переносными телефонами. Телефон в ванной комнате желательно разместить рядом с унитазом, так как большинство проблемных ситуаций возникает в этой «зоне».

14. Продумать способ общения из номеров людей с нарушениями слуха с администраторами (возможное решение - создать гостевой чат для общения и разместить информацию о нем в номерах).

15. Составить справочник для администраторов на ресепшн с контактной информацией о сервисах для людей с инвалидностью, имеющих в Пензе (сервис ремонта инвалидных колясок, электрозарядка для электрических инвалидных колясок, переводчик РЖЯ и пр.).

По итогу оценки объектов размещения на доступность для обслуживания людей с инвалидностью можно выявить общие проблемы, которые присутствуют в средствах размещения:

1. Около входа не имеется скамеек для отдыха людей с инвалидностью.
2. Около главного входа не имеется кнопки вызова персонала.
3. Около главного входа не имеется рельефной тактильной плитки на ступенях, как минимум на первой и последней.
4. Не имеется специально оборудованного парковочного места для людей с инвалидностью не менее 50 м от входа, со специальным знаком и разметкой.
5. На стеклянных дверях не имеется желтой маркировки.
6. Около главного входа не имеется пандуса с нескользящим покрытием.
7. Не имеется льготной политики.
8. Не имеется полного оснащения в санитарно – гигиенической комнате.
9. Не имеется переносного телефона в номерах для людей с инвалидностью.

В целом можно отметить, что Пензенская область на данный момент активно развивает сферу туризма, однако пока не имеет полностью доступной среды (инфраструктурная, информационная и ценовая доступность). По этой причине люди с инвалидностью не могут в полной мере реализовать свое право на отдых и путешествия. Имея ввиду вышесказанное, мы считаем, что для развития инклюзивного туризма в г. Пензе необходимо решить следующие проблемы:

- 1) Адаптировать объекты туристской инфраструктуры для людей с инвалидностью, тем самым повысить доступную среду.

2) Поднять вопрос о дифференциации цен в средствах размещения г. Пенза (предоставление скидок социальным категориям населения, в том числе людям с инвалидностью);

3) Расширять перечень туристских услуг и формировать туристские продукты, которые будут адаптированы для людей с различными формами инвалидности.

2 Рекомендации гостиничным предприятиям г. Пензы по приему инклюзивных туристов

2.1 Разработка рекомендаций для гостиниц г. Пензы по приему инклюзивных туристов

Из анализа выше перечисленных гостиничных предприятий можно выделить системные проблемы, которые встречаются в каждом гостиничном предприятии, и дать общие рекомендации по их устранению, а именно:

1) На территории гостиничных предприятий рядом с входной зоной предусмотреть размещение скамеек, которое особенно важно для людей с нарушением опорно – двигательной системы (см. рисунок 26).



Рисунок 26 – Скамейка перед входом в гостиницу

2) Обеспечить парковочное место для людей с инвалидностью. Необходимо оборудовать хотя бы одно место для специального транспорта для людей с ограниченными возможностями. Парковочные места должны быть больше (3,5 м), чем другие парковочные места необходимого размера, чтобы туристы могли пересаживаться с инвалидной коляски на автомобиль и наоборот.

Данные парковочные места должны быть отмечены знаком для инвалидов колясок. Места должны быть ближе к входу в отель. На веранде гостиницы должны быть пандусы, оборудованные специальными поручнями для комфортного передвижения людей с ограниченными возможностями (см. рисунок 27).

На автостоянках 10 %, но для туристов с ограниченными возможностями должно быть выделено не менее одного парковочного места. Эти локации должны располагаться в местах, наиболее удобных для пользователей, с учетом близости:

- пешеходные входы и выходы;
- подъемники и пандусы;
- доступные туалеты.



Рисунок 27 – парковочное место для людей с инвалидностью

3) Установить кнопку вызова персонала на входе в гостиницу (см. рисунок 28). Принцип работы кнопки: инвалид нажимает на кнопку вызова персонала и подает звуковой сигнал для безопасности, сотрудник подходит к инвалиду для оказания услуг или помощи [26].



Рисунок 28 – кнопка вызова персонала

4) Стойки регистрации и другие стойки в основной зоне обслуживания должны иметь максимальную высоту рабочей зоны 850 мм, пространство для коленей размером 750 мм (высота) x 750 мм (ширина) x 490 мм (глубина) (см. рисунок 29) [48].

Все зоны для любой серии должны обеспечивать возможность безопасного и комфортного передвижения всех туристов. Поручни на выставочной площадке должны иметь общую ширину 1 200 мм на ряд. Уклон зоны ожидания не должен превышать 1:25 (4 %). По линии фронта установили дополнительные перила для слабовидящих туристов. Если предполагаемая длина очереди может превышать 30 м или время ожидания может превысить определенный лимит, необходимо оборудовать скамейки или стулья для туристов, у которых проблемы с длительным стоянием. Веревки, перегородки или ограждения должны быть яркого контрастного цвета, чтобы оптически отделять фасад от окружения.

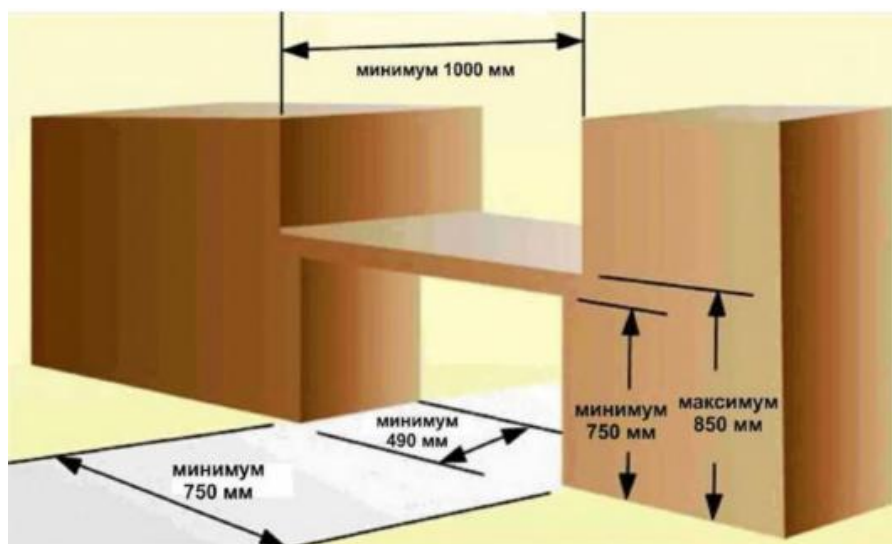


Рисунок 29 – Стойка регистрации в гостинице

5) Помимо звуковых сигналов, используемых в обычных системах оповещения о чрезвычайных ситуациях для предупреждения гостей, должна быть предусмотрена стробоскопическая или визуальная пожарная сигнализация (в виде прерывистых световых сигналов), сигналы которой должны быть заметны в местах массового скопления людей, во всех общественных местах в здании и перед лифтами. Максимально допустимая частота импульсов стробоскопа должна быть 1 – 3 Гц. Туалеты, доступные для инвалидов на колясках, должны быть оборудованы кнопками экстренного вызова, чтобы помочь людям в случае падения при входе/выходе из туалета. Пожарная сигнализация и огнетушители должны быть установлены на доступной высоте, чтобы люди в инвалидных колясках и другие лица могли сообщить о чрезвычайной ситуации или воспользоваться аварийно-спасательным оборудованием. Данные устройства должны быть установлены на максимальной рабочей высоте 1 200 мм на стене со свободным доступом без каких-либо препятствий.

6) Размещать схемы эвакуации в номерах и коридорах гостиницы на доступной высоте.

Дороги, используемые в качестве «аварийных путей эвакуации», должны соответствовать принципам доступности. Дороги, используемые для прямого доступа к открытой зоне безопасности, не должны быть загромождены. Места

обслуживания и постоянного проживания туристов-инвалидов должны располагаться на минимально возможном расстоянии от эвакуационных выходов из помещений, этажей и наружных зданий. При этом расстояние от двери помещения с размещением инвалидов, ведущей в глухой коридор, до аварийного выхода с этажа не должно превышать 15 м.

7) Предусмотреть нижний ряд вешалки в шкафах для людей на креслах-колясках и людей с нарушениями двигательной системы (см. рисунок 30);



Рисунок 30 – Шкафы в номерах для людей с инвалидностью

Мобильные телефоны рекомендуется использовать в номерах с ограниченными физическими возможностями. В пределах досягаемости кровати должен быть один телефон. Телефоны должны быть совместимы со слуховыми аппаратами (оснащенными катушкой индуктивности) и должны быть оснащены световым индикатором. В целях безопасности рекомендуется установить в ванной телефон с кабелем 600 мм.

Пандусы должны обеспечивать неограниченный доступ для пользователей инвалидных колясок, а также для людей, толкающих инвалидные коляски,

инвалидные коляски или другие инвалидные коляски. Пандусы должны быть нескользкими.

Для посетителей с ограниченной подвижностью, которые, например, передвигаются только на инвалидных колясках, необходимо приспособить хотя бы один вход в здание, чтобы у них не было с ним проблем. Ширина самой двери должна быть не менее 0,9 м. Дверь обычно не симметричная, а полуторная, без порогов и перепадов, если в дверном полотне есть стекло, то оно защищено противоударной планкой высотой 0,3 м.

В гостевых туалетах необходимо предусмотреть не менее одной специализированной кабины шириной не менее 1,65 м и длиной не менее 1,8 м. В кабине рядом с одной из сторон унитаза необходимо оставить место для инвалидной коляски. Дверь должна открываться наружу. Один из умывальников устанавливают на высоте не более 0,8 м от уровня пола. При наличии в туалете только одной кабинки ее следует оборудовать специализированной кабиной (см. рисунок 31).

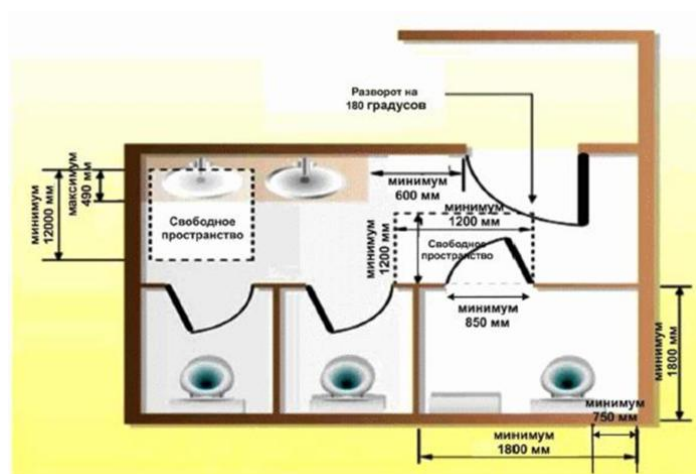


Рисунок 31 – Оборудование туалетных комнат

Номер для гостей с ограниченными физическими возможностями должен быть оснащен кнопкой вызова: в ванной и у изголовья кровати. Необходимо убедиться, что полностью отсутствуют пороги. Все двери должны быть шириной

не менее 0,9 м. Двери оснащены магнитным замком, который позволяет фиксировать их в открытом состоянии. Площадь помещения в помещении превышает площадь обычного «стандарта» - 28 кв. м. Все крючки для верхней одежды, выключатели, ящики должны быть двухуровневыми – на обычной высоте и высотой 1 – 1,2 м. Телевизор лучше устанавливать на вращающуюся панель.

Ванная комната должна быть оборудована специальными ручками, облегчающими доступ к ванне и стульчаку. Ванна должна быть оборудована сиденьем и стойками безопасности. Туалетный сектор должен иметь открытое дно и свободное пространство под поясом. Туалет должен быть выше обычного. И наоборот, если мойку проектируют ниже обычной, лучше, если будет изогнутой посередине. Душ должен крепиться на высоте 0,9 – 1 м от дна ванны. Зеркала, дозаторы мыла и шампуня, фены должны располагаться на уровне сидящего человека (см. рисунок 32).

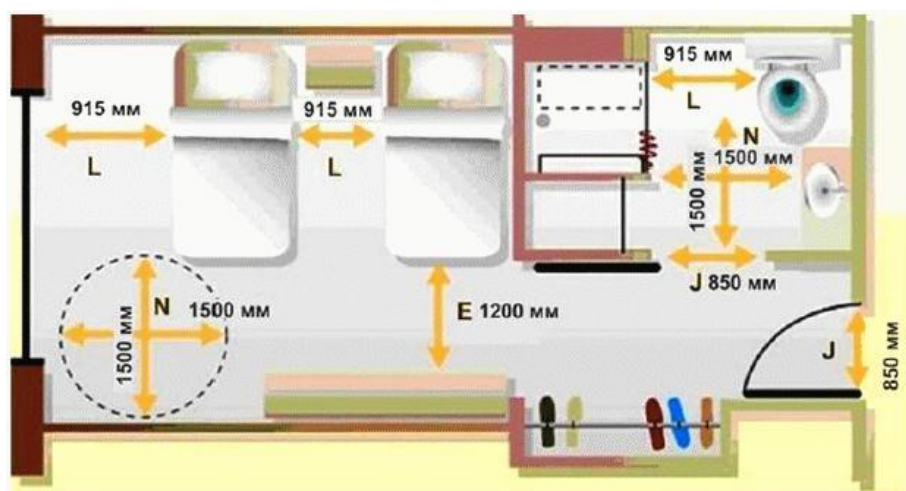


Рисунок 32 – Основные элементы доступного номера

Для того чтобы помещение объекта размещения считалось доступным для гостей в инвалидных колясках, должны быть выполнены наиболее важные требования, к «полностью доступному номеру», а также оно должно быть оборудовано некоторыми коммунальными удобствами, которые позволяют гостям пользоваться номером. Этим требования включают следующее:

- ширина дверей (как для входа в комнату, так и для входа в ванную комнату) не менее 800 мм;
- наличие хотя бы одного участка размером 1200 x 1200 мм (для разворота в коляске);
- место для пересадки шириной не менее 750 мм с одной стороны кровати;
- рекомендуется высота сиденья унитаза 500 мм доступность места 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 располагаться на высоте не более 1 400 мм;
- если они находятся на более высокой высоте, должно быть предусмотрено следующее, а именно, подходящая «трость» для работы с ними;
- предметы гигиены (шампунь, гель для душа и т.д.) не должны фиксироваться;
- в ванных комнатах должны быть поручни, которые облегчают переход в ванну и на сиденье унитаза.

В учреждениях, которые принимают гостей с ограниченными возможностями здоровья, персонал должны быть обучен, как правильно обслуживать гостей с любой группой инвалидности. Каждая группа, имеющая инвалидность имеет свои отличительные особенности, которые нужно учитывать при общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья. В результате этого, на сегодняшний день существуют этикет, где указано какие фразы лучше всего не использовать во время общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья, а какие наоборот употреблять (см. таблица 1).

Таблица 1 – Особенности общения с людьми с инвалидностью

Используйте слова и понятия, не создающие стереотипы	Избегайте слова и понятия, создающие Стереотипы
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями,

	больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
Слабовидящий человек, человек с инвалидностью с нарушениями зрения	Незрячий, слепой
Слабослышащий человек, человек с инвалидностью с нарушениями слуха	Глухой, не слышащий
Человек с инвалидностью, передвигающийся на кресле-коляске	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
Человек с ментальной инвалидностью	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой или отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью
Человек с инвалидностью с нарушениями опорно-двигательной системы	Карлик, неполноценный

Таким образом, анализируя системные проблемы в средствах размещения, мы рекомендуем следующее:

- 1) Поставить лавочку около входа в гостиничное предприятие.
- 2) Обустроить парковочное место для людей с инвалидностью.
- 3) Оснастить входную зону кнопкой вызова персонала.
- 4) Оборудовать стойку ресепшн.
- 5) Разместить эвакуационные схемы.
- 6) Обустроить номера для людей с инвалидностью: шкафы, телефоны, санитарно-гигиенические комнаты.
- 7) Обучить персонал для обслуживания людей с инвалидностью.

Если соблюдать данные рекомендации, то можно повысить уровень сервиса и привлекательности гостиничного предприятия, что является важным критерием при выборе гостиниц, людьми с инвалидностью.

2.2 Рекомендации для отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*» по приему инклюзивных туристов

Рекомендации разработаны на основе оценки доступности, в которой приняли участие преподаватели Пензенского государственного университета, а именно Уткина Н. В., Есина Л. Б., Зинченко С. В. В качестве опытных экспертов выступили Ногтев Сергей, Дементьева Екатерина, Морозова Галина и Бе-

лова Ольга. Гостиничная сеть «Heliopark» в Пензе состоит из двух отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*», которые прошли оценку с точки зрения доступности. Руководство заинтересовано в повышении доступности обоих отелей, и готово принимать инклюзивных туристов, в связи с этим для каждого из этих отелей разработаны рекомендации.

Современный бизнес-отель «Heliopark Residence 3*» расположен в самом центре Пензы, недалеко от главных достопримечательностей и в получасе езды от аэропорта. Гостиница соответствует международному уровню трех звезд и предлагает все условия для плодотворной работы и комфортного отдыха: уютные номера различных категорий, многофункциональные конференц-залы, отличный бар и ресторан.

Резиденция Heliopark рассчитана на 185 мест или. В этом отеле могут разместиться разные возрастные группы гостей, от детей до людей серебряного возраста. Гостиница «Heliopark Residence 3*» может обслуживать следующие категории людей с ограниченными возможностями: люди с нарушением опорно-двигательного аппарата; движение инвалидной коляски; люди с нарушением слуха. Также есть одна комната для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Гостиница «Heliopark Cruise 2*» находится по адресу г. Пенза, ул. Австрия, 144А. Планируемая вместимость гостиницы 167 мест. Отель «Heliopark Cruise 2*» может обслуживать всех возрастов. Отель также предоставляет один номер для инвалидов.

Так как эти две гостиницы принадлежат к одной сети, у них одинаковые проблемы с предоставлением комплексных услуг для людей с ограниченными возможностями, с учетом вышеизложенного мы решили объединить рекомендации для повышения доступности размещения в Пензе.

Чтобы повысить привлекательность отеля для людей с ограниченными возможностями, необходимо следовать приведенным ниже рекомендациям:

1. Надлежащим образом выделить парковочные места для людей с ограниченными возможностями. Рассмотрите возможность установки подходящего знака на стоянке и разметки мест тротуарной разметкой на рисунке 33.



Рисунок 33 – Состояние парковочного места в отеле/как должно выглядеть парковочное место для людей с инвалидностью

Поскольку около отеля не имеется парковки, а парковочные места находятся на заднем дворе, для размещения людей с инвалидностью необходимо обеспечить парковочное место не дальше 50 м от входа. Для решения данной проблемы

мы предлагаем обратиться в ГИБДД для того, чтобы заказать знак и сделать нужную разметку, либо обратиться в электронный магазин «Доступная страна» для того, чтобы приобрести комплекс «Парковка для людей с инвалидностью».

2. Поставить одну скамейку при входе в здание.

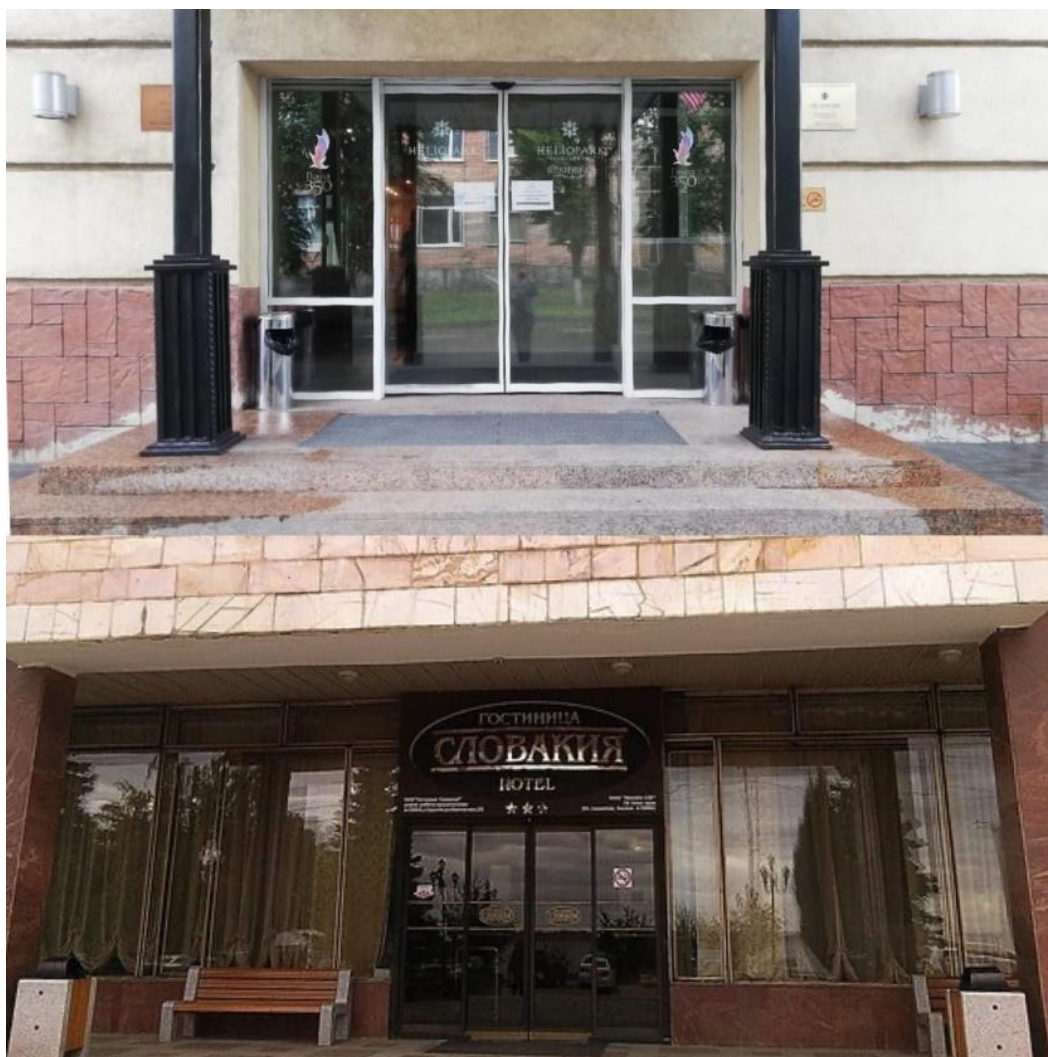


Рисунок 34 – Входная зона в отель/как должна выглядеть входная зона для людей с инвалидностью

На данный момент во входной зоне отеля не имеется пандуса, который располагается сбоку отеля, и лавочки (см. рисунок 34). Для отдыха людей с инвалидностью, необходимо установить лавочку, поэтому для решения данной проблемы мы рекомендуем приобрести лавочку в электронном каталоге «Вер-

тикаль», чтобы приобрести лавочку для людей с инвалидностью с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

3. Обустроить рельефные тактильные полосы как при входе в гостиницу «Heliopark Cruise 2*», так и внутри по коридорам и на лестницах (см. рисунок 35).

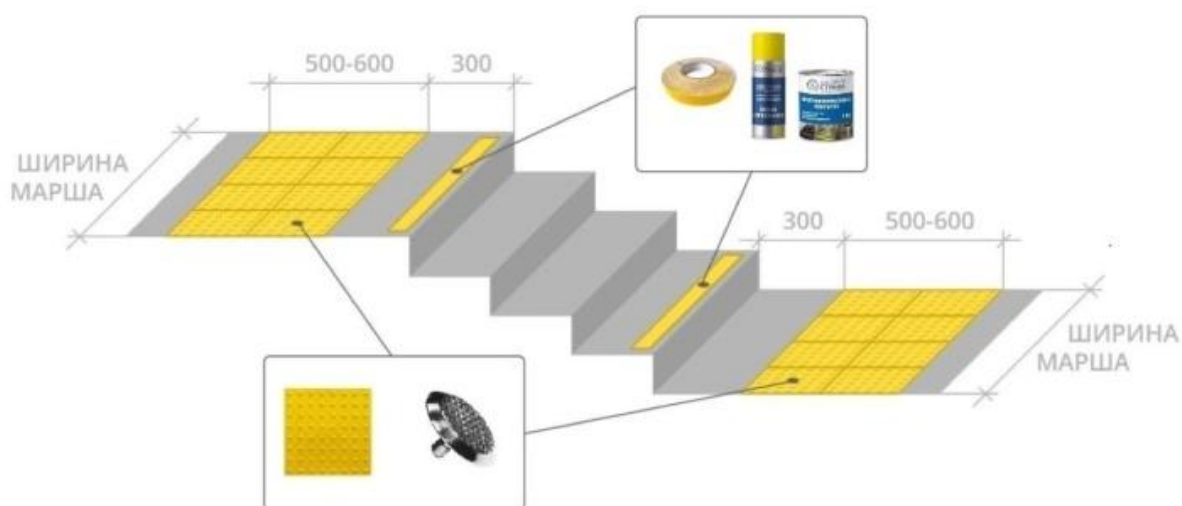


Рисунок 35 – Состояние входной зоны в отеле/как должна выглядеть входная зона для людей с инвалидностью

Для повышения доступности входной зоны в гостиничное предприятие мы предлагаем приобрести контрастную ленту в электронном каталоге «Вертикаль», чтобы обеспечить беспрепятственное движение для слабовидящих посетителей.

4. Нанести на стеклянную часть входной двери наклейку с желтым кругом для удобства ориентации слабовидящих людей (см. рисунок 36).



Рисунок 36 – Стеклопакетные двери в отеле/как должны выглядеть стеклопакетные двери для обслуживания людей с инвалидностью

Для повышения доступности объекта и решения данной проблемы мы рекомендуем обратиться в электронный каталог «Вертикаль», чтобы приобрести контрастную ленту и наклеить на стеклянные двери предупреждающий знак для людей с инвалидностью с нарушениями зрения, дабы обеспечить им беспрепятственное движение в гостиничное предприятие.

5. Нанести на пандус нескользящий материал и оборудовать его поручнями с обеих сторон. Обустроить навес над входом для людей с инвалидностью (см. рисунок 37).



Рисунок 37 – Состояние пандуса в отеле/как должен выглядеть пандус для обслуживания людей с инвалидностью

На данный момент состояние в отеле не подходит для обеспечения беспрепятственного движения людей с инвалидностью, поскольку такие покрытия в зимний период становятся скользкими, что заметно затрудняет движение инклюзивных посетителей, поэтому для решения данной проблемы мы рекомендуем обратиться в электронный каталог «Вертикаль», чтобы приобрести рулонное резиновое покрытие, благодаря которому не нужно будет устанавливать новый пандус. Данное рулонное резиновое покрытие можно приобрести в электронном каталоге «Вертикаль».

6. Сделать кнопку вызова персонала при входе в гостиницу. Оборудовать входную зону гостиницы специальной кнопкой вызова, передающей сигнал на стойку ресепшн (см. рисунок 38).



Рисунок 38 – Как выглядит входная зона в отеле/как должна выглядеть входная зона с кнопками вызова персонала

На данный момент в отеле во входной зоне не имеется кнопки вызова персонала, это сильно затрудняет движение людей с инвалидностью, поскольку на главном входе отсутствует пандус, поэтому мы рекомендуем обратиться в электронный каталог «Вертикаль» и установить кнопку вызова персонала, чтобы повысить доступную среду средства размещения для людей с инвалидностью, она должна располагаться рядом с дверью.

7. Рассмотреть возможность закупки кресла-коляски для более удобного перемещения внутри гостиницы людей с нарушением опорно-двигательной системы (см. рисунок 39) [37].



Рисунок 39 – Кресло-коляска для людей с инвалидностью

В случае, если с инвалидностью коляской посетители случилась поломка или какие-либо другие происшествия, если посетитель забыл инвалидное кресло, то мы рекомендуем приобрести одну инвалидную коляску в электронном каталоге «Вертикаль», чтобы она была в арсенале в случае чрезвычайной ситуации, дабы оказать любую помощь человеку с инвалидностью.

8. Предусмотреть на стойке ресепшн заниженную зону для удобства обслуживания людей с инвалидностью (см. рисунок 40) [48].

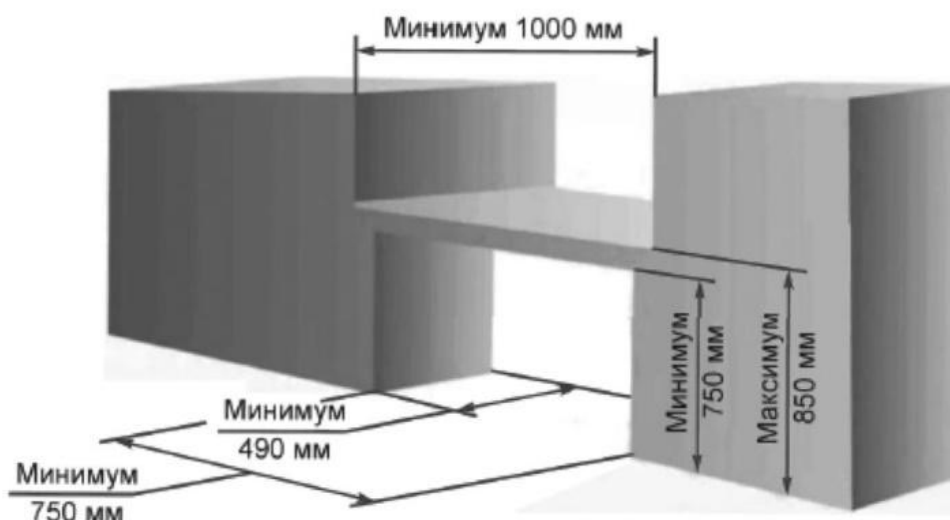


Рисунок 40 – Стойка ресепшн в отеле/как должна выглядеть стойка ресепшн для людей с инвалидностью

Стойка ресепшн (зона рецепции, административная стойка) – важнейший компонент пространства вестибюля учреждения, предназначенный для регистрации, информирования и обслуживания посетителей. На данный момент стойка ресепшн в отеле недоступна для обслуживания людей с инвалидностью, поэтому мы предлагаем приобрести стойку ресепшен. По причине того, что в магазинах, которые предоставляют оборудование мы не нашли подходящий вариант, который был бы доступен для людей с инвалидностью, мы решили предложить отелю сделать стойку ресепшен на заказ у мебельной компании «Даяна», поскольку они делают качественные и относительно недорогие вещи по рыночной стоимости.

9. Цифры на дверях гостиничных номеров, обозначающие их нумерацию, разместить ниже и сделать выпуклыми (см. рисунок 41) [51].



Рисунок 41 – Как выглядят цифры на дверях гостиничного номера/как должны выглядеть цифры на дверях гостиничного номера

10. В шкафах сделать нижний ряд вешалок, доступный для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках и с нарушением опорно-двигательного аппарата (см. рисунок 42).



Рисунок 42 – Как выглядит шкаф в отеле/как должен выглядеть шкаф
для людей с инвалидностью

Для того, чтобы в номере для людей с инвалидностью обеспечить доступную среду, мы предлагаем сделать шкаф на заказ у мебельной компании «Даяна», поскольку в других магазинах в каталогах не имеется нужного нам варианта.

11. Снабдить номера переносными телефонами (см. рисунок 43).

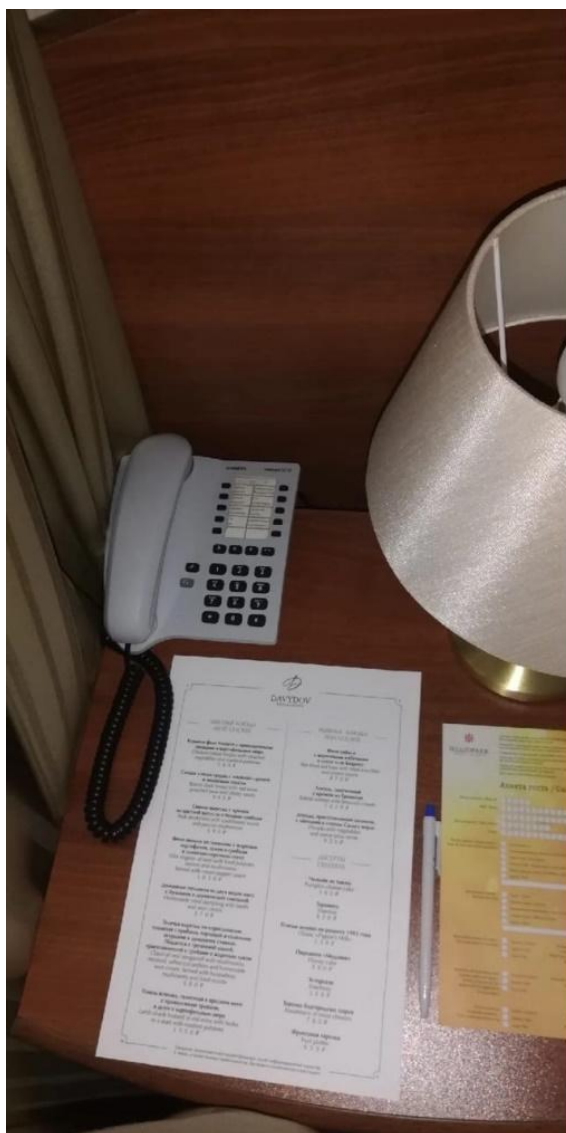


Рисунок 43 – Как выглядит телефон в номере отеля/как должен выглядеть переносной телефон в номере для людей с инвалидностью

Мы предлагаем приобрести переносной телефон у компании «SmartAids», поскольку они предлагают переносные телефоны, адаптированные для людей с инвалидностью, в частности для людей с нарушениями слуха. Стоимость такого аппарата составляет 5 800 руб.

12. Информационное сообщение об эвакуации продублировать световой сигнализацией (см. рисунок 44).



Рисунок 44 – Световая сигнализация для людей с инвалидностью

Свето-звуковую сигнализацию мы рекомендуем приобрести в электронном магазине «Regmarkets», которая стоит 938 руб.

13. Оборудовать тактильные дорожки в коридорах гостиницы, начиная от входной зоны и до номеров (см. рисунок 45).

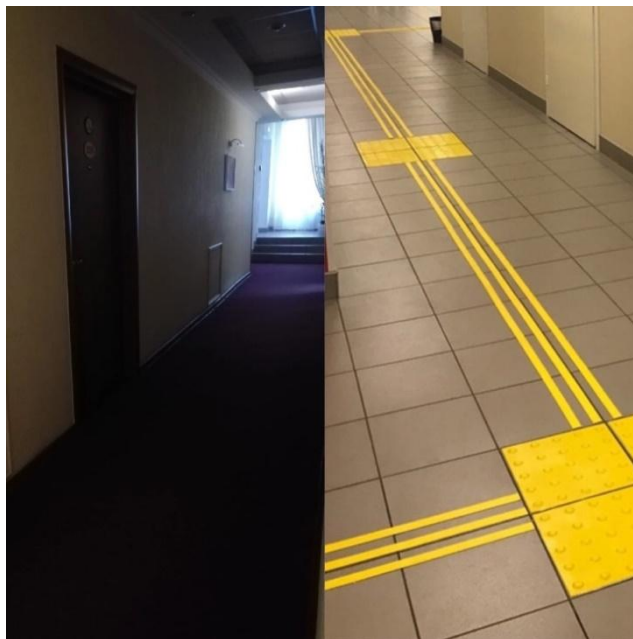


Рисунок 45 – Как выглядят коридоры в отеле/как должны выглядеть коридоры в отеле для людей с инвалидностью

Маршрут от входа до номера отеля для людей с инвалидностью должен быть проложен тактильной плиткой, поэтому мы предлагаем приобрести ее в электронном каталоге «Вертикаль» для повышения доступности отеля для людей с инвалидностью.

14. Оборудовать в душе поручни (см. рисунок 46).



Рисунок 46 – Как выглядит душ в отеле/как должен выглядеть душ для людей с инвалидностью

Поскольку на данный момент на маршруте от входа в отель до номера человека с инвалидностью не проложена тактильная плитка, мы предлагаем приобрести ее в электронном каталоге «Вертикаль». По примерным подсчетам нужно будет приобрести 100 плиток, что составит 14 000 руб.

22. Около унитаза предусмотреть откидной поручень с одной из сторон (см. рисунок 47).

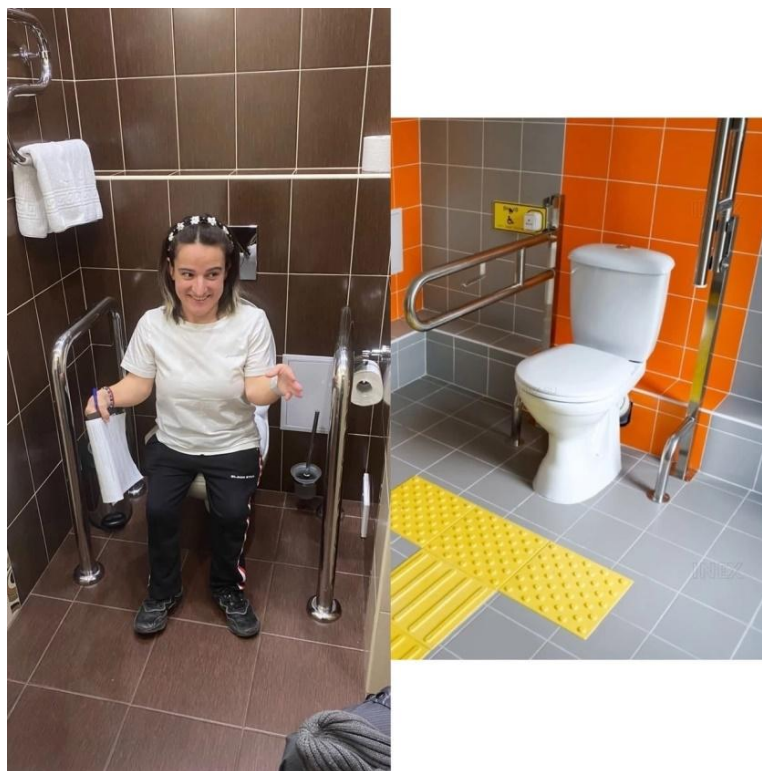


Рисунок 47 – Как выглядит унитаз в отеле/как должен выглядеть унитаз для людей с инвалидностью

Чтобы обеспечить доступную среду в санитарно-гигиенической комнате, мы предлагаем приобрести поручни для унитаза в электронном магазине «Вертикаль». Стоимость одного откидного поручня составляет на данный момент 9 072 руб. [44].

Также мы разработали справочник, куда входит информация для людей с инвалидностью. В случае происшествия или какой-либо непредвиденной ситуации, чтобы персонал отеля мог заглянуть в справочник и правильно подсказать человеку с инвалидностью. С визиткой можно ознакомиться в Приложении В.

Таблица 2 – Справочник для людей с инвалидностью

Аренда кресла-коляски	МедСклад интернет-магазин медтехники г. Пенза, ул. Суворова, 111,
-----------------------	--

	Тел: 8 (800) 511 63-22 Режим работы: Пн-Вс 09:00-22:00 по МСК Почта: zakaz@mymedsklad.ru, аренда на месяц – 2 500 руб.
Услуги переводчиков жестового языка (сурдопереводчика)	ОООИ «Всероссийское общество глухих 1960» г. Пенза, ул. Рахманинова, д.42, оф. 252. Тел: (8412) 208-069; 8-964-877-38-87. Почта: deaf_62@mail.ru
Консультационные услуги для незрячих граждан	Сергей Ногтев, член ОООИ «Всероссийское Красное Знамени общества слепых», тел: 8-927-363-67-31
Консультационные услуги для людей с инвалидностью с нарушениями опорно-двигательного аппарата и передвигающихся на инвалидных колясках	АНО «Квартал Луи», руководитель программного отдела Ксения Андреевна Мاستрюкова Тел. 8-927-289-01-82
Экскурсии по г. Пенза для незлышащих граждан на русском жестовом языке	Елена, незлышащий гид-экскурсовод тел: 8-987-511-54-48
Психологическая помощь	Лечебно-оздоровительный центр БлагоДарю г. Пенза, ул. проспект Победы, д 75, 1 этаж, тел: +79(8412)24-24-94; +7 (937)424-24-94

Таким образом, мы разработали предложения по повышению доступности средств размещения отельной сети «Heliopark». Проанализировав рынок, мы предложили варианты, которые на наш взгляд будут подходящими, как по стоимости, так и по качеству. Также мы разработали справочник для людей с инвалидностью.

2.3 Экономическое обоснование

Мы предлагаем провести расчеты рекомендаций, приведенных нами ранее для повышения доступности гостиничного сети «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*» для полноценного обслуживания людей с инвалидностью. С поставщиками можно ознакомиться в Приложении Б.

Для обеспечения парковочного места для людей с инвалидностью мы рекомендуем обратиться в ГИБДД, либо в электронный магазин «Доступная страна» для того, чтобы приобрести комплект для разметки «Парковка для людей с инвалидностью» стоимостью в 16 430 руб (см. рисунок 48) [35].

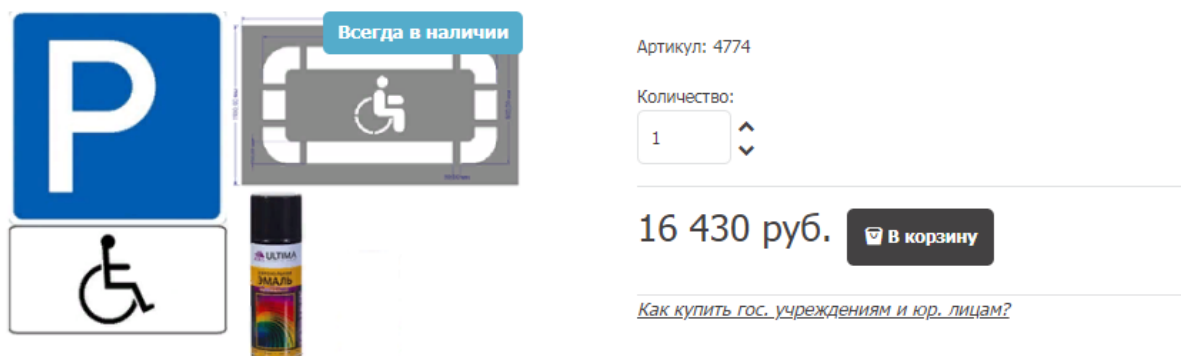


Рисунок 48 – Комплект для разметки «Парковка для людей с инвалидностью»

В магазинах, которые предоставляют инклюзивное оборудование мы находили варианты лавочек, полностью адаптированных для людей с инвалидностью, но поскольку данной лавочкой для отдыха будут пользоваться не только люди с инвалидностью, но и посетители без нарушений здоровья, мы решили остановиться на варианте стандартной лавочки, которая на данный момент стоит 18 306 руб. (см. рисунок 49) [47].

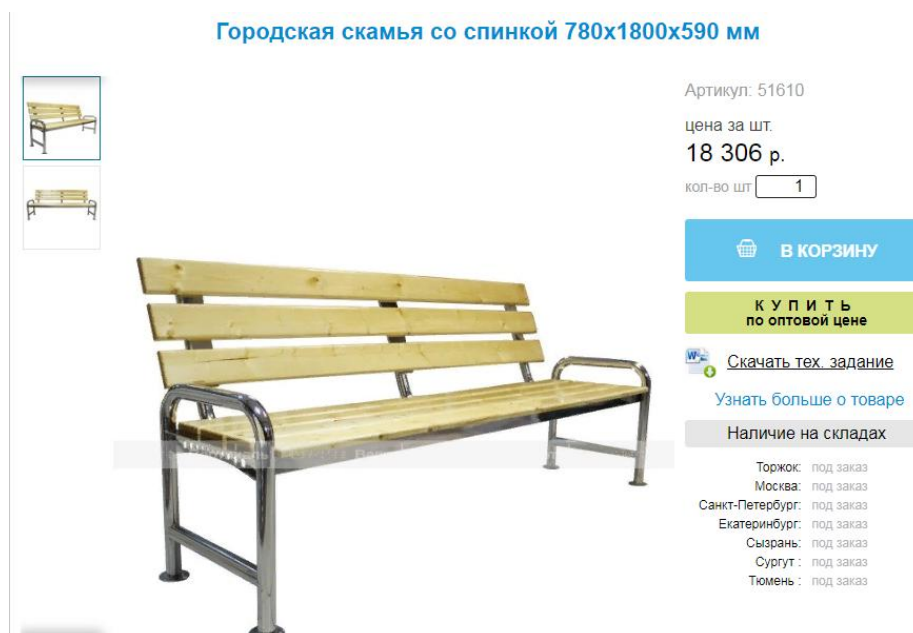


Рисунок 49 – Стоимость скамьи для людей с инвалидностью

Для повышения доступности входной зоны мы рекомендуем отелю приобрести контрастную ленту для того, чтобы обклеить ею ступеньки лестницы, а также стеклянных дверей, которые находятся на главном входе. Стоимость контрастной ленты – 914 руб. (см. рисунок 50) [38].

Лента контрастная для маркировки ступеней и дверей, самоклеющаяся, на подложке, ширина 150мм, (рулон 5 м)



Артикул: 10475-H150-R5
цена за шт.
914 р.
На складе:
■■■■■
кол-во шт.

[В КОРЗИНУ](#)

[КУПИТЬ по оптовой цене](#)

[Скачать тех. задание](#)

[Узнать больше о товаре](#)

Наличие на складах

Торжок: **в наличии**

Рисунок 50 – Стоимость контрастной ленты

Поскольку установка нового пандуса является большим финансовым вложением, более того, учитывая наличие пандуса для людей с инвалидностью сбоку отеля, мы предлагаем приобрести рулонное резиновое покрытие, которое предотвратит скольжение в зимние периоды и обеспечат доступное движение для людей с инвалидностью. На данный момент рулонное резиновое покрытие можно приобрести в электронном каталоге «Вертикаль» за 3 100 руб. (см. рисунок 51) [45].

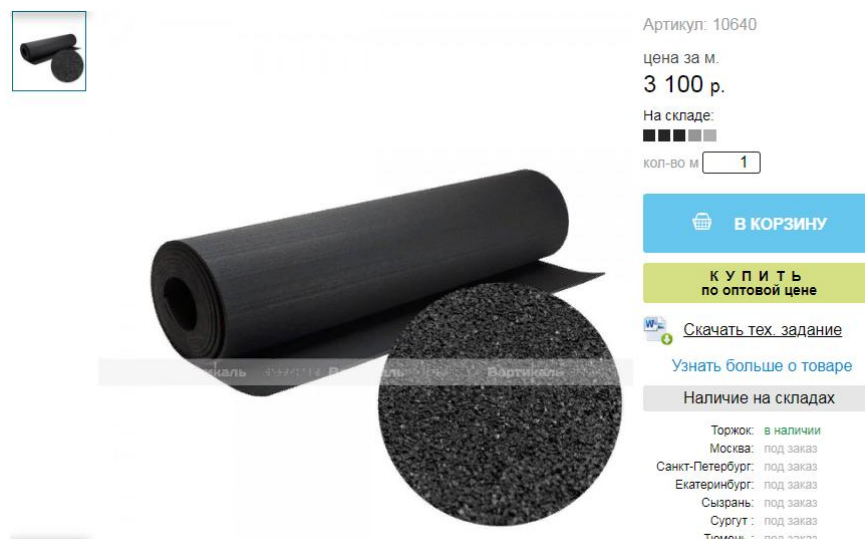


Рисунок 51 – Стоимость рулонного резинового покрытия для пандуса

Тактильно – сенсорная кнопка вызова персонала для людей с инвалидностью стоит 1 631 руб., учитывая, что данных кнопок вызова помощи должно быть две в номере, одна при входе, а другая в санитарно – гигиенической комнате, следовательно, стоимость удваивается, поэтому кнопка вызова помощи выйдет в 3 262 руб (см. рисунок 52) [34].

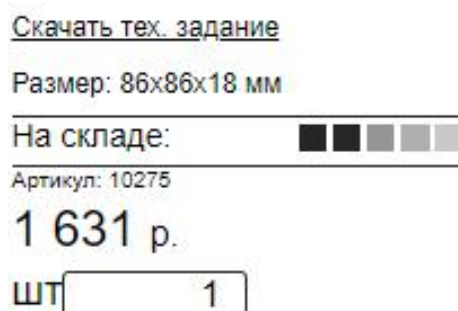


Рисунок 52 – Стоимость тактильно-сенсорной кнопки вызова помощи

Поскольку в арсенале гостиничного предприятия должно быть инвалидное кресло, мы предлагаем его приобрести в магазине «Regmarkets», в котором механическое инвалидное кресло стоит на данный момент 14 300 руб. (см. рисунок 53) [37].

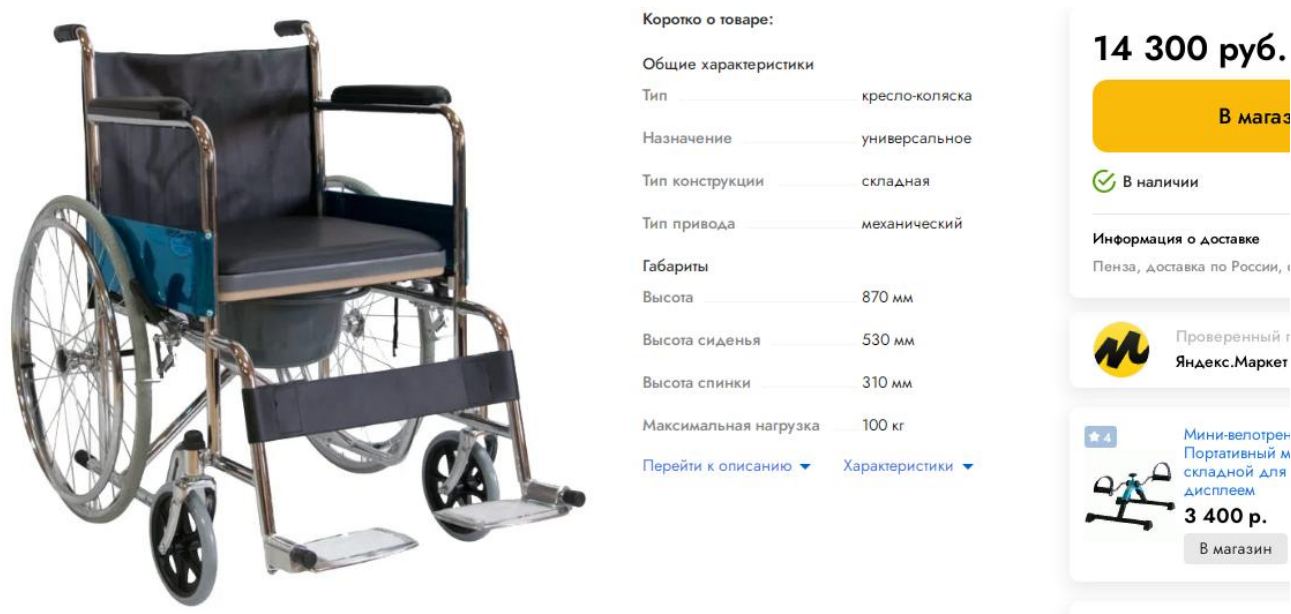


Рисунок 53 – Стоимость инвалидного кресла

В связи с тем, что в каталогах разных магазинов мы не нашли ни один вариант адаптированный стойки ресепшен для людей с инвалидностью, мы решили предложить отелю сделать стойку ресепшен на заказ, поэтому мы нашли мебельную компанию «Даяна», связались с менеджером по номеру телефону, указанному на сайте и уточнили примерную цену данного заказа (см. рисунок 54). По словам менеджера мебельной компании «Даяна» стойка ресепшен в длину 4 м, в высоту 1,5 м с заниженной частью 1 м в длину и 85 см в высоту выйдет в примерную стоимость 25 000 руб.

Поскольку магазины не предлагают шкафы, адаптированные для людей с инвалидностью, мы предлагаем сделать шкаф на заказ в мебельной компании «Даяна». По слова менеджера примерная стоимость шкафа для людей с инвалидностью будет составлять 20 000 руб. в зависимости от нужного размера.

Стойки ресепшн

Главная » Мебель на заказ » Стойки ресепшн



1



2



3



4

Рисунок 54 – Мебельная компания «Даяна»

Для того, чтобы обеспечить доступную среду для обслуживания людей с инвалидностью, необходимо заменить нумерацию на двери номера для людей с инвалидностью. Мы рекомендуем приобрести нумерацию в магазине «Номерок», стоимость данной нумерации составляет 655 руб. (см. рисунок 55) [51].



Цифры на дверь «line»

655 Р

Цифры на дверь квартиры и (алюминий или золото).

Изделие производится на за

Срок изготовления 1-2 дня.

Размер: 20x6,5 см.

Материалы: чёрный акрил, м

Рисунок 55 – Стоимость нумерации для номера людей с инвалидностью

В номере отеля, который рассчитан на проживание людей с инвалидностью обязательно должен находиться переносной телефон, поэтому мы предлагаем приобрести телефон, который создан специально для людей с нарушенным слухом и имеет увеличенный уровень громкости. Данный аппарат работает посредством беспроводной связи трубки с базой. Стоимость данного аппарата составляет 5 800 руб. (см. рисунок 56) [49].

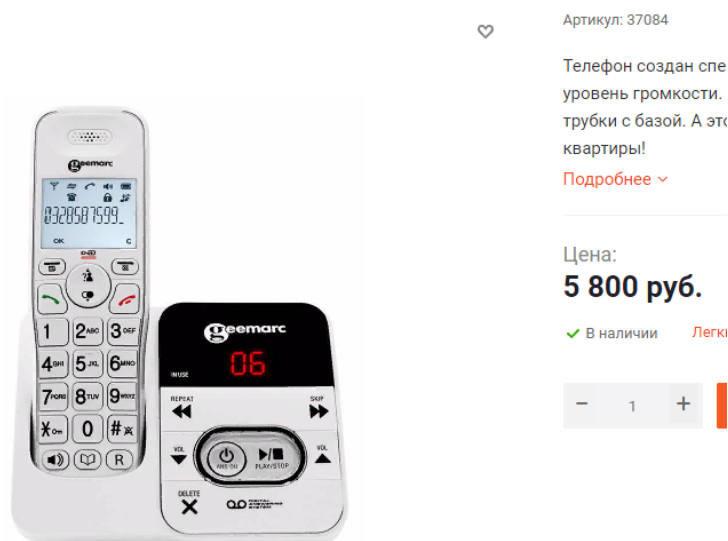


Рисунок 56 – Стоимость переносного телефона для людей с инвалидностью

Для того, чтобы обеспечить беспрепятственный маршрут в случае аварийной ситуации, необходимо установить четыре свето-звуковых сигнализации: в номере, в коридоре, около лестницы и на входе (см. рисунок 57) [39].

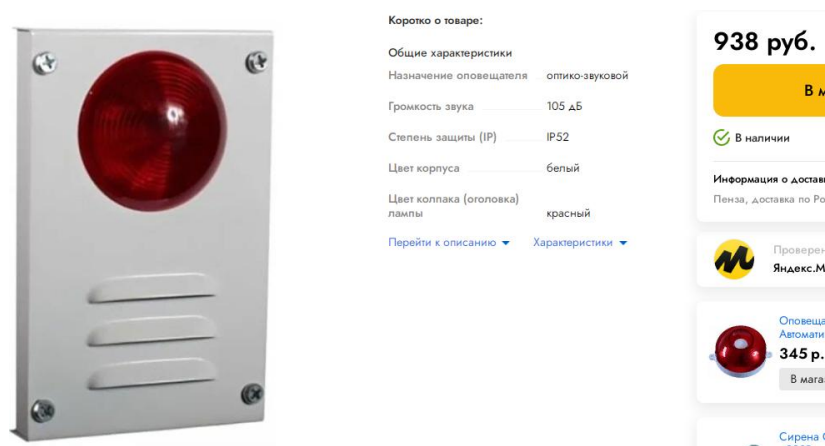


Рисунок 57 – Стоимость свето-звуковой сигнализации

По примерным подсчетам, чтобы обложить весь путь человека с инвалидностью, начиная от входа до ресепшен, заканчивая маршрутом в номер, потребуется примерно 100 тактильных плиток, в итоге мы получаем, что для того, чтобы полностью проложить весь маршрут человека с инвалидностью от входа до номера потребуется потратить 14 000 руб. (см. рисунок 58) [42].

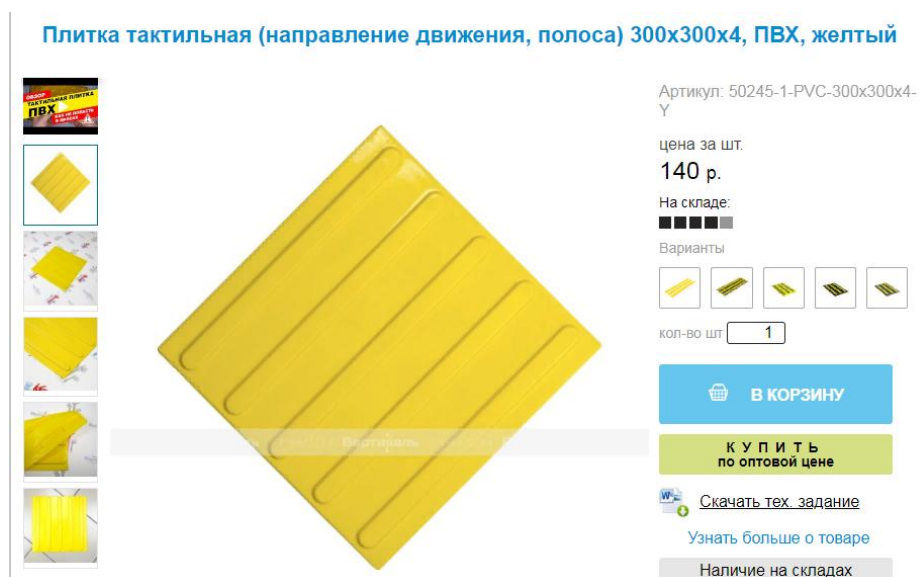


Рисунок 58 – Стоимость тактильной плитки

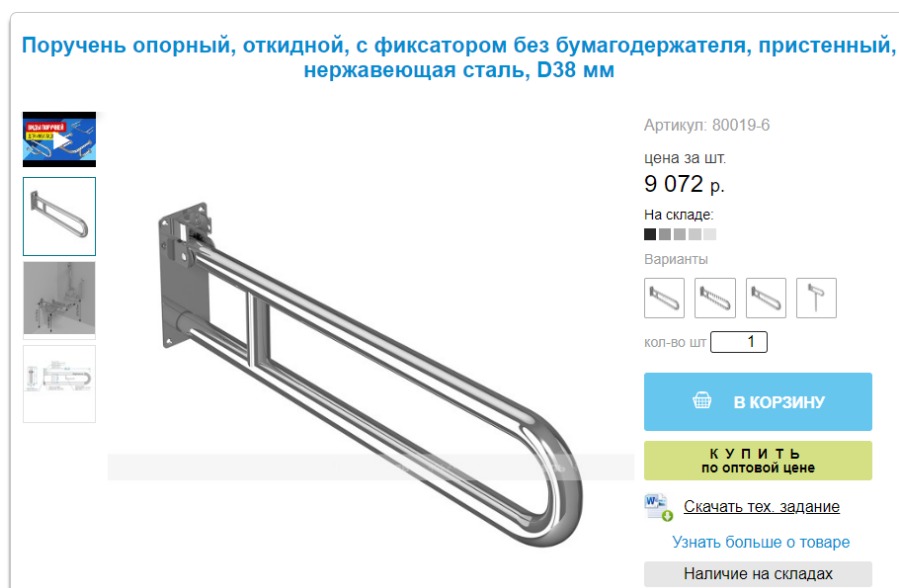


Рисунок 59 – Стоимость опорного поручня

Поскольку санитарно-гигиеническая комната не до конца адаптирована для приема посетителей с инвалидностью, мы предлагаем оборудовать поручни для унитаза, их стоимость составляет 9 072 руб. в электронном каталоге «Вертикаль» (см. рисунок 59). Также мы рекомендуем установить поручни для душа, стоимостью 6 728 руб. в электронном каталоге «Вертикаль» (см. рисунок 60).

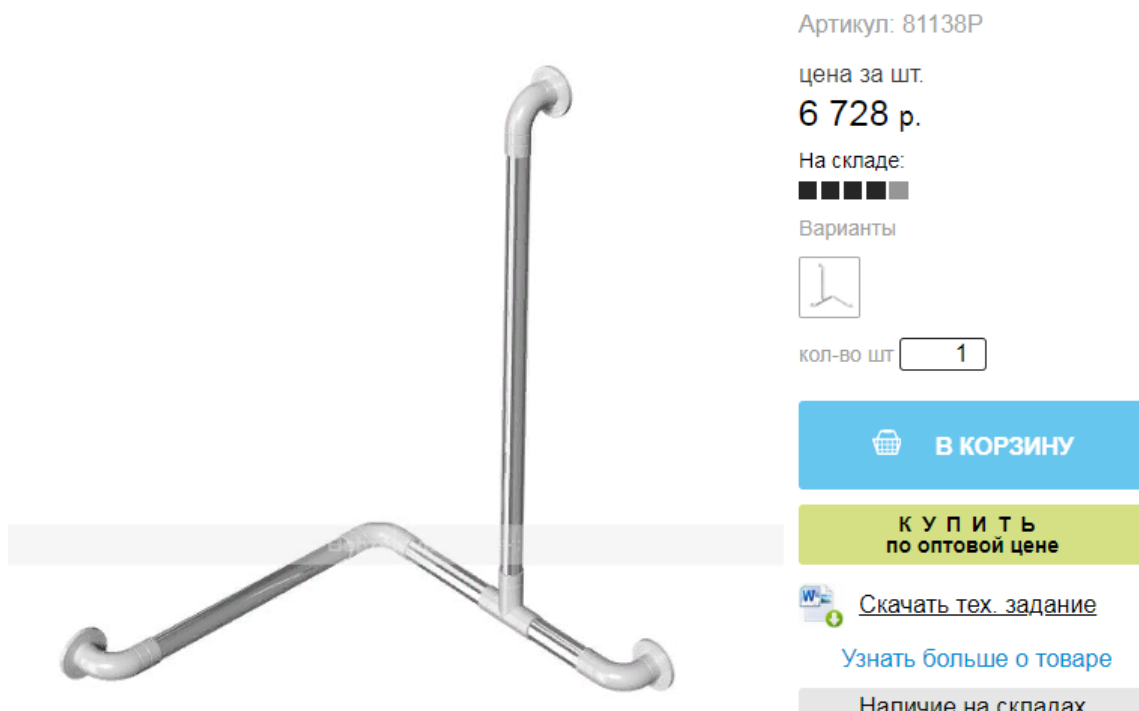


Рисунок 60 – Стоимость поручня для душа

Ознакомиться с поставщиками для повышения доступности сети отелей «Heliopark Residents» и «Heliopark Cruise» можно в приложении Е.

Ввиду того, что по закону человек с ограниченными физическими возможностями это не только люди с инвалидностью, но и семьи с маленькими детьми, беременные женщины, а также люди серебряного возраста, мы посчитаем окупаемость по статистике данных категорий посетителей, поскольку люди с инвалидностью не останавливаются в данной сети отелей.

Семей с детьми, останавливающихся в отеле, по статистике, предоставленной гостиничной сетью «Heliopark» за май месяц 2022 г. составило 162 человека.

В среднем семьи с детьми останавливаются в номерах категории «Studio», стоимость которого составляет примерно 7 000 руб. Основываясь на данную нам статистику, можно сделать вывод, что за май окупаемость составляет 378 000 руб. Учитывая, что за май 2022 г. гостиничную сеть «Heliopark» посетило 50 человек серебряного возраста, которые в среднем снимают номер категории «Standart», стоимостью в 5 700 руб., окупаемость составит 142 500 руб.

$$378\,000 + 142\,500 = 520\,500 \text{ (руб.)}$$

Таким образом, мы можем сделать вывод, что мы разработали предложения для повышения доступности гостиничной сети «Heliopark», также нами были найдены поставщики, которые предоставят необходимое оборудование. По нашим подсчетам данный проект окупиться за месяц.

Заключение

На сегодняшний день общество все больше обращает внимание на доступность объектов для людей с инвалидностью. В ходе нашего исследования мы провели анализ состояния инклюзивного туризма в мире, России и Пензенской области. По результатам данного исследования мы можем сделать вывод, что на данный момент в мире имеется большое количество средств размещения, которые готовы обслуживать людей с инвалидностью. Для них все больше становится доступна инфраструктура, поскольку в зарубежных странах намного раньше начала развиваться доступная среда для людей с инвалидностью.

В России на данный момент обстоит ситуация следующая. В большей части можно считать доступными объекты размещения, которые находятся рядом с Черным морем, например, республика Крым, г. Сочи и др. Также все больше становится доступных средств размещения в крупных городах, например, в Москве, Санкт-Петербурге и др.

В Пензенской области большой вклад сделал АНО «Квартал Луи», который на данный момент имеет несколько проектов по разработке средств размещения для людей с инвалидностью: хостел «Дом Вероники», арт-объект «Новые берега», «Дом на Березовском». Они разработали и реализовали другие проекты, которые также социализируют людей с инвалидностью, например, мастерская развития «Квартал Луи», проект организации туристско-экскурсионных поездок для людей с инвалидностью «Культура без границ», проект «Лидеры изменений. Равный – Равному». АНО «Квартал Луи» планируют и в дальнейшем развивать инклюзивный туризм в Пензенской области.

С прошлого года был реализован проект оценки доступности объектов г. Пенза для людей с инвалидностью, по результатам которого будут разрабатывать «Карту доступности» объектов г. Пенза.

В ходе нашей работы мы также разработали рекомендации для сети отелей «Heliopark», которая также участвовала в оценке доступности объектов, на

основе данной оценки и были разработаны данные рекомендации, что говорит о том, что цель выпускной квалификационной работы была достигнута.

Глоссарий

Безопасность – безопасность использования, действия в особых случаях.

Доступная среда – физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с целью устранения препятствий и барьеров, возникающих у индивида или группы людей с учетом их особых потребностей.

Доступность – перемещения внутри и использования оборудования санузла любой категорией МГН без привлечения посторонней помощи.

Инвалиды – лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Инклюзивный туризм – 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.

Информативность – обеспечение легкой идентификации туалета для МГН, простота определения направления движения к туалету с любой точки здания.

Комфорт – интуитивная простота использования оборудования, комфорт использования.

Маломобильная группа населения – лица с временными нарушениями здоровья, лица с ограниченными возможностями по здоровью, пожилые люди, беременные и другие группы граждан, которые испытывают трудности при самостоятельном передвижении, получении различных услуг и информации, ориентации в пространстве.

Список использованных источников:

1 Конвенция «О правах инвалидов» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. № 6. Ст.468.

2 Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2014. № 49 (ч.VI). Ст.6928.

3 Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями на 11 июня 2021 года) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1995. № 48. Ст.4563.

4 Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 11 июня 2021 года) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 49. Ст.5491.

5 ВТО: 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.) // Мадрид: Всемирная туристская организация (ЮНВТО), 2016.

6 Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» // СПС «Консультант-Плюс».

7 ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26.03.2014 № 230-ст) // СПС «Консультант-Плюс».

8 ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.11.2013 № 1346-ст) // СПС «Консультант-Плюс».

9. СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения» (утвержден приказом Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 27.12.2012 № 112/ГС и введен в действие с 01.07.2013) // СПС «Консультант-Плюс».

10. СП 137.13330.2012 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования» (утвержден приказом Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 27.12.2012 № 119/ГС и введен в действие с 01.07.2013) // СПС «Консультант-Плюс».

11. СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования» (утвержден приказом Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 27.12.2012 № 124/ГС и введен в действие с 01.07.2013) // СПС «Консультант-Плюс».

12. СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования» (утвержден приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30.12.2020 № 922/пр и введен в действие с 01.07. 2021) // СПС «Консультант-Плюс».

13 ГОСТ Р 51090-2017 Средства общественного пассажирского транспорта. Общие технические требования доступности и безопасности для лиц с ограниченными возможностями.— М. : Госстандарт России, 2017. – 36 с.

14 ГОСТ Р 52875-2018 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования. – М. : Госстандарт России, 2018.— 10 с.

15 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Текст с изменениями и дополнениями на 2014 г. – М. : Эксмо, 2014. – 48 с.

16 Асылгараева Э.Н. Методические рекомендации по оборудованию входной группы и санитарно-бытовых помещений с учетом требований обеспечения доступности для людей с инвалидностью; Управление социальной защи-

ты населения г. Ижевска – Ижевск : Экспертно-консультационный центр «Эврика», 2013. – 55 с.

17 Бавельский А. Д., Зорина Г. И., Ручин А. А. Безбарьерный туризм в Москве: учебно-методическое пособие; под науч. ред. И.В. Зорина; Комитет по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы. – М. : Логос, 2011. – 168 с.

18 Горелик В. Особенности национальной инвалидности. Льготы и права инвалидов в Германии // Социально – экономический портал. – URL: <https://ru.exrus.eu/Osobennosti-natsionalnoy-invalidnosti> (дата обращения: 26.03.22).

19 Дергалин С.В. Приспособление города к нуждам престарелых и инвалидов (перевод со шведского). В книге: «Архитектурная среда обитания». – М.: Стройиздат, 1989. – 49 с.

20 Зайцева, Н. А. Безбарьерный туризм / Н. А. Зайцева, Д. Б. Шурафина. – М. : КноРус, 2016. – 176 с.

21 Офицера Н.А. Формирование безбарьерной среды для развития доступного туризма: отечественный и зарубежный опыт / Н.А.Офицера, О.Г Солнцева, Ю.О.Цунаева // Вестник университета № 1, 2018. – с. 90-95.

22 Радыгина Е. Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями // Концепт. – 2014. – № 05 (май).

23 Романова А.И., Добросердова Е.А. Моделирование и оценка зарубежного опыта повышения качества строительных работ и услуг хозяйствующих субъектов // Известия КГАСУ, 2015, № 2 (32). – С. 338-345.

24 Сидорин А.М. Жилая среда и качество жизни: о создании комфортных условий проживания, улучшении урбанизированной среды // Архитектура и строительство России, 205,08, № 9. – С. 18-37.

25 Терскова, С. Г. Механизм формирования доступной среды для инвалидов / С. Г. Терскова // Гуманитарные научные исследования. – 2015. – №7–2 (47). – С. 31–37.

26 Беспроводные системы вызова помощи [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL: https://tiflocentre.ru/magazin/view_cat.php?cat=12 (дата обращения: 02.06.22).

27 ВОЗ: более 1 млрд человек в мире имеют инвалидность [Электронный ресурс] // DisLife. – URL: <https://dislife.ru/materials/4320> (дата обращения: 26.03.22).

28 Главная страница [Электронный ресурс] // Hotel All bey resor. – URL: <https://www.allbeyresor.ru/2019/11/09/turizm/> (дата обращения: 27.03.22).

29 Главная страница [Электронный ресурс] // Hotel «Freedom Shores, Isla Aguada». – URL: <https://www.freedomshores.com/hospitality/industry/unwto/> (дата обращения: 27.03.22).

30 История [Электронный ресурс] // Hotel Hilton Helsinki Strand. – URL: https://hiltonhelsinkistrand.ru/sport/00670939_0.html (дата обращения: 27.03.22)

31 История отеля [Электронный ресурс] // Hotel Baia Lar. – URL: <https://hotelbaialar/historyhotel/> (дата обращения: 27.03.22)

32 История отеля [Электронный ресурс] // Hotel Seven seas blue. – URL: <https://hotel.sevenseasblue/historyhotel> (дата обращения: 27.03.22)

33 История отеля [Электронный ресурс] // Hotel Sirens. – URL: <https://sirens.ru/historyhotel.html> (дата обращения: 27.03.2022)

34 Кнопка вызова персонала [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL: https://tiflocentre.ru/magazin/view_product.php?id=4799 (дата обращения: 02.06.22).

35 Комплект для разметки «Парковка для инвалидов» [Электронный ресурс] // Доступная страна. – URL: <https://dostupnaya-strana.ru/products/komplekt-dlya-razmetki-parkovka-dlya-invalidov> (дата обращения: 02.06.22).

36 КП «Лесная Поляна» [Электронный ресурс] // Live in Sochi. – URL: <https://live-in-sochi.ru/lesnaia-poliana> (дата обращения: 27.03.22)

37 Кресло-коляска механическая Мега-Оптим [Электронный ресурс] // Regmarkets. – URL: <https://penza.regmarkets.ru/product/y835011ab831c1875715e4e2fb493e6da/> (дата обращения: 02.06.22)

38 Лента контрастная для маркировки ступеней и дверей, самоклеящаяся, на подложке, ширина 150мм, (рулон 5 м) [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL: https://tiflocentre.ru/magazin/view_product.php?id=3540 (дата обращения: 02.06.22).

39 Маяк-12-К оповещатель свето-звуковой [Электронный ресурс] // Regmarkets. – URL: <https://penza.regmarkets.ru/product/ycee5d8c55e1deba1ef707afb50544e8f/> (дата обращения: 02.06.22).

41 Опыт Великобритании в создании безбарьерной среды обсудили в Сочи [Электронный ресурс] // БезФормата. – URL: <https://krasnodar.bezformata.com/listnews/bezbarernoj-sredi-obsudili-v-sochi/4751009/> (дата обращения: 26.03.22)

42 Плитка тактильная (направление движения, полоса) 300х300х4, ПВХ, желтый [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL: https://tiflocentre.ru/magazin/view_product.php?id=2474 (дата обращения: 02.06.22).

43 Поручень опорный для ванны, трехопорный, правый, нержавеющей сталь с полиамидными окончаниями [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL: https://tiflocentre.ru/magazin/view_product.php?id=5258 (дата обращения: 02.06.22).

44 Поручень опорный, откидной, с фиксатором без бумагодержателя, пристенный, нержавеющей сталь, D38 мм [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL: https://tiflocentre.ru/magazin/view_product.php?id=3988 (дата обращения: 02.06.22).

45 Рулонное резиновое покрытие для пандусов, 1250мм [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL:

https://tiflocentre.ru/magazin/view_product.php?id=1042 (дата обращения: 02.06.22).

46 Саки в Крыму [Электронный ресурс] // Билетик. – URL: <https://www.biletik.aero/handbook/saki-v-krymu/> (дата обращения: 27.03.22)

47 Скамья с голубями декоративная [Электронный ресурс] // Электронный каталог «Вертикаль». – URL: https://tiflocentre.ru/magazin/view_product.php?id=5086 (дата обращения: 02.06.22).

48 Стойки ресепшн [Электронный ресурс] // Мебельная компания «Даяна». – URL: <https://dayana-mebel.ru/mebel-na-zakaz/stoyki-resepshn/> (дата обращения: 02.06.22).

49 Телефон беспроводной AMPLIDECT 295 [Электронный ресурс] // SmartAIDs. – URL: <https://www.smartaids.ru/catalog/product/telefon-besprovodnoy-amplidect-295/> (дата обращения: 02.06.22).

50 Туризм [Электронный ресурс] // Hotel Mirada del ma. – URL: <https://hotelmiradadelma/333837/turizm/> (дата обращения: 27.03.22)

51 Цифры на дверь «line» [Электронный ресурс] // Магазин «Номерок». – URL: <https://nomerok.shop/shop/czifry-na-dver-line/> (дата обращения: 02.06.22).

52 Япония – одна из лучших стран для инвалидов [Электронный ресурс] // Viewout. – URL: http://viewout.ru/news/japonija_odna_iz_luchshikh_stran_dlja_invalidov (дата обращения: 27.03.22)

53 8 лучших отелей мира для пользователей инвалидных колясок [Электронный ресурс] // The Planets world. – URL: <https://ru.theplanetworld.com/6542-world-s-8-best-hotels-for-wheelchair-users> (дата обращения: 27.03.22)

Приложения

Приложение А

Отели России, готовые принять людей с инвалидностью

Таблица А. 1 – Отели России, готовые принять людей с инвалидностью

ОТЕЛЬ	Регион	Адаптированные номера	Лифты	Пандусы	Настилы на пляже	Дублирование шрифтом Брайля	Особая разметка	Условия для слабослышащих	Примечания
Гранд Отель Поляна	Сочи	Делюксы и Делюксы с балконом, расположенные на первом этаже в корпусе С	-	-	-	Да, но только на номерах	-	-	Дополнительные дверные глазки, вспомогательные поручни в прихожей, кресло и шторы в душевой, поручни над сан-узлом
Поляна 1389 Отель и Спа	Сочи	Студия	-	-	-	Да, но только на номерах	-	-	Дополнительные дверные глазки, вспомогательные поручни в прихожей, кресло и шторы в душевой, поручни над сан-узлом
Rixos Krasnaya Polyana Sochi	Сочи	Супериор	-	-	-	-	-	-	Есть адаптированный душ и поручни в ванной комнате для маломобильных граждан, а также кнопка вызова помощи в номер

Продолжение таблицы А. 1 – Отели России, готовые принять людей с инвалидностью

Mercure Sochi Center	Сочи	+	+	+	+	-	-	-	Парковка, возможность держать в номере служебное животное (собака-поводырь)
Аквамарин	Хоста	1 номер	+	На главном входе в отель	-	-	-	-	-
Имеретинский	Имеретинский Курорт	+	+	+	-	-	-	-	Туалет с поручнями, Подходит для гостей в инвалидных креслах
Sport Inn	Имеретинский Курорт	+	+	+	-	-	-	-	Низкая раковина, Туалет с поручнями, Подходит для гостей в инвалидных креслах
Бархатные сезоны, Русский дом, Спортивный квартал	Имеретинский Курорт	Стандарт МГН	+	+	-	-	-	-	Номер оборудован согласно требованиям ГОСТа. Номер отличается расширенными дверными проемами, минимальными порогами. Для создания максимально комфортных условий, санузел оборудован поручнями.
Radisson Collection Paradise Resort & Spa	Имеретинский Курорт	Collection Superior, Collection Premium и номер Представительский Collection	+	+	-	+	-	-	Услуги прачечной (одна вещь в день), услуга вечерней подготовки номера, улучшенный завтрак в летний период в ресторане «Umatі», доступ в представительский лаундж, комплиментарная спа-процедура

Приложение Б

Поставщики для повышения доступности сети отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*»

Таблица Б.1 – Поставщики для повышения доступности сети отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*»

Рекомендация	Стоимость (руб.)	Поставщик	Контактные данные
Парковочное место для людей с инвалидностью	16 430	Доступная страна	г. Москва, проезд Бумажный, д. 14, стр.3, 4-й этаж 8 (800) 200-13-80 zakaz@dstrana.ru
Лавочка	18 306	Электронный каталог «Вертикаль»	г. Москва, ул. Куусинена, д.19А 8 800 555-34-73 sale@tiflocentre.ru
Контрастная лента	914	Электронный каталог «Вертикаль»	г. Москва, ул. Куусинена, д. 19А 8 800 555-34-73 sale@tiflocentre.ru
Пандус	3 100	Электронный каталог «Вертикаль»	г. Москва, ул. Куусинена, д. 19А 8 800 555-34-73 sale@tiflocentre.ru
Кнопка вызова	1 631	Электронный каталог «Вертикаль»	г. Москва, ул. Куусинена, д. 19А 8 800 555-34-73 sale@tiflocentre.ru
Инвалидное кресло	14 300	Электронный магазин «Regmarkets»	-
Стойка ресепшен	25 000	Мебельная компания «Даяна»	г. Пенза, ул. Баумана, д. 101а 8 (8412) 39-60-50 dayana-mebel@mail.ru
Цифры для номера людей с инвалидностью	655	Магазин «Номерок»	г. Москва, ул. Иркутская, д. 3 +7 995 500-17-39 shop@nomerok.shop
Шкаф	20 000	Мебельная компания «Даяна»	г. Пенза, ул. Баумана, д. 101а 8 (8412) 39-60-50 dayana-mebel@mail.ru
Переносной телефон	5 800	Электронный магазин «SmartAids»	-
Световая сигнализация	3 752	Электронный магазин «Regmarkets»	-

Продолжение таблицы Б.1 – Поставщики для повышения доступности сети отелей «Heliopark Residence 3*» и «Heliopark Cruise 2*»

Рекомендация	Стоимость (руб.)	Поставщик	Контактные данные
Тактильная плитка	14 000	Электронный каталог «Вертикаль»	г. Москва, ул. Куусинена, д. 19А 8 800 555-34-73 sale@tiflocentre.ru
Поручни для унитаза	9 072	Электронный каталог «Вертикаль»	г. Москва, ул. Куусинена, д. 19А 8 800 555-34-73 sale@tiflocentre.ru
Поручни для душа	6 728	Электронный каталог «Вертикаль»	г. Москва, ул. Куусинена, д. 19А 8 800 555-34-73 sale@tiflocentre.ru
Итого:			139 688

Приложение В

Визитки информационных услуг для слабослышащих граждан



Рисунок В.1 – Визитки информационных услуг для слабослышащих граждан