



## Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями

**Аннотация.** Создание безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями играет важную роль в привлечении гостей и может стать серьезным конкурентным преимуществом гостиничного предприятия. Внимание к особым потребностям туристов способствует повышению туристской привлекательности региона в целом. Организация обслуживания гостей с ограниченными возможностями предполагает создание соответствующей гостиничной инфраструктуры, которая основывается на принципах универсального дизайна. Соблюдение данных принципов нашло отражение в нормативно-правовых документах и рекомендациях, приведенных в статье.

**Ключевые слова:** инклюзивный туризм, безбарьерная среда, принципы универсального дизайна, инфраструктура гостиницы, информационная доступность, оборудование номера.

**Раздел:** (04) экономика.

Социальная значимость туризма для особых категорий населения обусловлена, в частности, тем, что относительное и абсолютное число лиц с различными видами ограничения жизненных возможностей непрерывно растет. В Российской Федерации проживает около 13 млн инвалидов и около 560 тыс. детей-инвалидов, из них около 2 млн – с ограниченными возможностями передвижения (колясочники). Каждый год государственными органами здравоохранения инвалидами признаются более 800 тыс. человек [1]. В некоторых случаях полноценную реабилитацию данные категории граждан могут получить, только выезжая за пределы привычной среды.

В последнее десятилетие отмечается динамичный рост сегментов туристского рынка, связанных с обслуживанием особых категорий населения. Но даже в европейских странах этот сегмент еще нельзя назвать массовым. В России же он только начинает свое развитие. Вместе с тем туризм для особых категорий граждан выводит на первый план следующие функции туризма: социальную (создает равные возможности для осуществления права на отдых), компенсаторную, реабилитационную, культурную.

За рубежом используют термины: «туризм для всех», «доступный туризм», «инклюзивный туризм», «безбарьерный туризм». На российском туристском рынке можно найти различные предложения для людей с ограниченными возможностями: «путешествия для инвалидов», «паратуризм», «инвалидный туризм», «туризм для инвалидов», «туризм глухих», «туризм слепых», «реабилитационный туризм», «коррекционно-образовательный туризм».

Термином, наиболее отражающим содержание исследуемой проблемы, мы считаем термин «инклюзивный туризм». Инклюзивный туризм (фр. *Inclusif* – включающий в себя, лат. *Include* – заключаю, включаю) – процесс развития туризма, который подразумевает доступность туризма для всех в плане приспособления инфраструктуры туристических центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех людей, в том числе инвалидов, пожилых, их опекунов и членов семей, людей с временными ограниченными возможностями, семей с маленькими детьми [2].



Инвалиды путешествуют менее активно, чем другие граждане: в Европе этот показатель колеблется от 37% – в Великобритании до 53% – в Германии. Между тем 11% всех туристических поездок в Европе и 7% – во всем мире совершают путешественники с особыми потребностями, чаще всего в компании членов семьи или друзей [3]. В западных странах уже вошла в норму разработка туров с учетом потребностей и доступности зданий для инвалидов.

В России, несмотря на осознание проблемы, на данный момент то, что делается для инвалидов, явно недостаточно. Инвалидов не видно на улицах не потому, что их нет, а потому, что улицы не приспособлены для передвижения на колясках, не говоря уже об отдыхе. Существуют соответствующие учреждения здравоохранения. В России насчитывается около 4 тыс. санаторно-курортных организаций, занимающихся обслуживанием и реабилитацией инвалидов [4], однако большинство из них до сих пор не готовы удовлетворять «особые потребности» таких гостей.

В российской практике можно говорить о развитии социального туризма. Под социальным туризмом понимаются путешествия, субсидируемые государством из средств, выделяемых на социальные нужды [5].

Стоит отметить, что многие из тех, кого мы относим к категории людей с ограниченными возможностями, могут и хотят путешествовать. Около половины инвалидов с ограниченными возможностями передвижения (на колясках) – молодые люди в возрасте до 40 лет. Они занимают активную жизненную позицию, осваивают новые профессии. Между тем емкость рынка доступного туризма в России и перспективы его развития никто не изучал, нет статистических данных.

Потенциальными потребителями рынка инклюзивного туризма являются не только инвалиды и пожилые люди, но и их опекуны и члены их семей, семьи с маленькими детьми.

Развитие инклюзивного туризма может стать для средства размещения серьезным конкурентным преимуществом благодаря:

- увеличению объема продаж за счет расширения контингента потребителей гостиничных услуг;
- увеличению объема продаж дополнительных услуг;
- повышению лояльности и частоты повторного размещения клиентов;
- заполнению номерного фонда в низкий сезон, так как гости с ограниченными возможностями предпочитают отдыхать именно в этот период;
- увеличению продолжительности пребывания в гостинице по сравнению с другими категориями потребителей.

Для получения всех этих преимуществ средства размещения необходимо сформировать так называемую безбарьерную среду, предполагающую доступность средства размещения для гостей, доступность транспорта и информационную доступность [6].

Создание безбарьерной среды для гостей с ограниченными возможностями является основой для развития инклюзивного туризма. Безбарьерная среда – «это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с учетом потребностей, возникающих в связи с инвалидностью, и позволяющие людям с ограниченными физическими возможностями вести независимый образ жизни» [7].

Организация безбарьерной среды основывается на принципах универсального дизайна, предложенных архитектором-колясочником Р. Мейсом (США): принципе беспристрастного (справедливого) использования всеми категориями потребителей;



принципе гибкости в использовании; принципе интуитивности в использовании; принципе осязаемости информации, принципе толерантности к случайным и непреднамеренным действиям; принципе минимальных физических усилий; принципе доступности и универсальности использования (независимо от размера, положения или мобильности тела пользователя) [8].

Универсальный дизайн нашел свое отражение и в нормативно-правовых актах Российской Федерации – ГОСТах, СНИПах – и отраслевых стандартах, среди которых:

- государственная программа «Доступная среда» на 2011–2015 гг.;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ;
- Градостроительный кодекс Российской Федерации;
- РДС 35–201–99 «Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры»;
- СНИП 35–01–2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Общие положения»;
- СП 35–101–2001 «Проектирование зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;
- СП 35–102–2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам»;
- СП 35–103–2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям»;
- СП 35–104–2001 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов»;
- СП 35–105–2002 «Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения»;
- ГОСТ 51630–2000 Платформы подъемные с вертикальным и наклонным перемещением для инвалидов. Технические требования доступности;
- ГОСТ 51631–2000 Лифты пассажирские. Технические требования доступности для инвалидов;
- ПБ 10–403–01 «Правила устройства и безопасной эксплуатации платформ подъемных для инвалидов».

Особое внимание необходимо уделить внутренней инфраструктуре гостиницы и содержанию гостиничного номера. К сожалению, в Положении о классификации гостиниц и других средств размещения [9] нет никаких особых требований к содержанию номеров, предназначенных для размещения инвалидов. Также не прописаны требования к количеству таких номеров. Поэтому руководство гостиниц вынуждено самостоятельно определять содержание номерного фонда и общественных помещений. Гораздо лучше ситуация в странах Европы, так как опыт приема гостей с ограниченными возможностями уже наработан.

Обустройство внутренней инфраструктуры средства размещения необходимо начинать уже при подходе к гостинице. Для того чтобы гость воспользовался оборудованием номера, ему прежде всего необходимо до него добраться. Поэтому вся территория должна обеспечивать удобство передвижения.

Ширина дорожек, по которым передвигаются инвалиды-колясочники, должна составлять не менее 1,5 м для обеспечения разъезда колясок. В качестве покрытия дорожек подходят асфальт, плитка, природный камень, очень хорошо утрамбованная песчаногравийная смесь. Колеса у инвалидных колясок обычно узкие, поэтому для



комфортного передвижения рекомендуется применять наиболее твердое из возможных покрытий. Не подходят для этого: торцовые дорожки, деревянные настилы с продольным расположением досок, пошаговые дорожки. Предельный уклон должен быть в пределах 4–6% для обеспечения безопасности передвижения. За 5–10 м до пандуса надо разместить предупреждающий знак (например, «Осторожно! Впереди пандус длиной 6 м!»). Знание длины пандуса позволит инвалиду-колясочнику рассчитать свои силы, если он следует без сопровождающего.

Использование информации гостями с ограниченными возможностями имеет свои особенности. Стенды должны располагаться таким образом, чтобы при подъезде к ним коляска освобождала дорогу, а не становилась поперек нее, так как это может затруднить движение. Наиболее удобны для этой цели специальные карманы площадью 5–6 м<sup>2</sup>. В карманах можно предусмотреть скамейки для сопровождающих лиц и навес достаточной длины и ширины для укрытия в непогоду. Формат надписей на стендах, размер и стиль шрифтов следует предусматривать такими, чтобы даже самые мелкие из них читались без напряжения из сидячего положения и с расстояния 2–2,5 м [10].

Основное условие обустройства территории – возможность беспрепятственного выезда на коляске. Для этого необходимо отсутствие порогов, бордюров на пути следования. Важно предусмотреть расширенное место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников. Входная зона отеля также должна быть оборудована пандусом шириной не менее 1 м. Большое значение имеет и снабжение посетителей буклетами с понятной картой-схемой территории и перечнем телефонов.

Номера для инвалидов чаще всего размещаются на первом этаже, однако все же следует предусмотреть возможность подъема на лифте. Двери лифта в таком случае должны обеспечивать беспрепятственный доступ инвалидной коляски, а его внутреннее пространство – размещение в лифте одновременно вместе с инвалидом-колясочником сопровождающего лица и багажа.

Особые требования предъявляются к оборудованию гостиничного номера. Очень важно советоваться с потенциальными гостями, знакомиться с рекомендациями общества инвалидов, а не полагаться исключительно на опыт коллег.

Для западных гостиниц наличие в фонде номеров для инвалидов уже давно хороший тон, а то и неперемное правило сети. Это отражается в информации о гостинице как «доступность для инвалидной коляски» (wheelchair access) или «удобства для гостей с инвалидностью» (facilities for disabled guests) [11]. Однако турагентам трудно оценить доступность гостиничных услуг с точки зрения инвалида. Те мелочи, на которые обычный человек не обращает внимания, для гостя с ограниченными возможностями может превратиться в неразрешимую проблему. Поэтому инвалиду еще при бронировании номера может понадобиться очень разнообразная информация – о дополнительных дверных ручках, поручнях, ширине дверей и т. п. Малейшее несоответствие – и инвалид просто не сможет самостоятельно передвигаться по комнате [12]. Площадь номера для удобства гостей должна превышать площадь стандартного номера – 28 м<sup>2</sup>.

Следует обеспечить свободный подъезд к двери номера, в некоторых случаях достижение этой цели предполагает большую площадь гостевого коридора. Размещать номер лучше ближе к лифту или главному входу, потому что большинству инвалидов неудобно добираться до комнаты, расположенной в глубине коридора. Для того чтобы заезд коляски был удобным, во всех помещениях должны отсутствовать пороги. По всей зоне проезда нужно установить специальные перила, поручни, а также обеспечить отсутствие препятствий (такие как цветы, пепельницы, тележки горничных).





Входная дверь в номере для инвалидов должна быть оснащена дополнительными ручками, расположенными ниже обычных, магнитным стопором фиксации двери в открытом виде, двумя глазками (для стоящего и сидящего человека). Ширина дверей устанавливается не менее 0,9 м.

Углы комнаты оборудуются противоударными панелями, защищающими стены от повреждений. Если в номере есть специальное место для хранения уличного кресла, можно предусмотреть выдачу гостю специальной коляски для передвижения по корпусу.

Телевизор в номере лучше установить на вращающейся панели. Письменный стол должен обеспечивать подъезд на коляске, чаще его делают изогнутым, без острых углов. Розетки и выключатели располагаются на высоте 1–1,2 м для удобства пользования человеком сидя [13].

Возле кровати должна быть зона разворота кресла на 360 градусов. Для перехода с коляски на оснащенную прикроватными поручнями кровать устанавливается специальное оборудование. Стоит предусмотреть управление, позволяющее регулировать высоту мебели. В номере также должны быть дополнительные подушки и «думки» на диванах и креслах. Дополнительное одеяло должно располагаться на высоте не выше 1,2 м. Идеально, когда номера оснащены специальным оборудованием для перехода с инвалидного кресла на кровать, к которой спроектированы прикроватные поручни.

Шкаф должен иметь оборудованные вешалки, крючки на высоте удобной для человека в инвалидной коляске – 1,1–1,2 м. Дверь шкафа желательно сделать по типу «шкаф-купе».

Проблематичными могут быть обычные переключатели света, лампы, поэтому лучше оснастить комнату сенсорными выключателями. Расположение розеток и выключателей в номере должно быть не выше чем 1,2 м над уровнем пола. Телефон в номере должен быть переносным, следует также предусмотреть кнопку экстренного вызова в прихожей и ванной комнате.

Самые важные трансформации касаются ванной комнаты. Чтобы гость с ограниченными возможностями чувствовал себя комфортно в санузле, нужно, прежде всего, предусмотреть габариты помещения, так как в нем придется разворачивать коляску. Необходимы низкое расположение раковины, установленные поручни возле туалета, душ в откидном сиденьем, душевая насадка двухуровневой фиксации, банные принадлежности на уровне коляски, тревожная кнопка. Ванной, даже с поручнями, инвалиду проблематично пользоваться без постороннего человека, поэтому при оборудовании ванной комнаты стоит предпочесть душ.

Стоит учитывать, что оборудование номера для гостей с ограниченными возможностями является более затратным, чем оборудование стандартного номера, примерно на 20% (площадь номера больше, требуется грамотная организация пространства, особый дизайн помещения, техническое оборудование номера, дополнительные предметы интерьера и пр.). Поэтому номер следует проектировать таким образом, чтобы им могли воспользоваться и «обычные» постояльцы, не имеющие каких-либо ограничений. Очень важно позаботиться о том, чтобы номера, предназначенные для инвалидов, в их отсутствие не простаивали, чтобы в них было комфортно и уютно всем гостям, а также сопровождающим.

Таким образом, создание безбарьерной среды для гостей с ограниченными возможностями является задачей не только средства размещения, которое таких гостей принимает, но также государства и социума [14]. Реализация целей туризма для особых категорий граждан невозможна без организации доступа на культурные и социальные объекты. А это является уже задачей общества в целом.



Организация безбарьерного пространства внутри гостиничного комплекса поможет создать конкурентное преимущество и привлечь более широкий контингент потребителей помимо гостей с ограниченными возможностями и членов их семей, а именно семей с маленькими детьми, людей, имеющих временные ограничения в плане передвижения, группы пожилых людей.

Не стоит забывать и о том, что во всех гостиницах, способных принимать гостей с ограниченными возможностями, персонал необходимо специально обучать работе с этой категорией постояльцев. В должностные инструкции швейцара, официанта, горничной стоит включить пункт о помощи людям с ограниченными возможностями. На долю горничной, видимо, придется большая часть забот: мусор и грязь в непривычных местах, углы комнаты, кровати и кресла могут быть испачканы колесами и т. п. По статистике, 70% особых потребностей никак не проявляются внешне, поэтому важно разработать инструкции для персонала отеля по взаимодействию с гостями, имеющими особые потребности, а также инструкции для гостя по взаимодействию с персоналом отеля, так как многие из них даже не предполагают, какую помощь они могут получить и как сообщить об этом персоналу отеля.

Естественно, организация безбарьерного пространства требует от руководства гостиницы определенной социальной и юридической ответственности. А это, в свою очередь, способно повлиять на качество предоставляемых услуг для всех категорий потребителей услуг сферы гостеприимства.

## Ссылки на источники

1. Российский статистический ежегодник-2012. – URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc\\_1135087342078](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1135087342078).
2. Межова Л. А., Губин И. В. Инклюзивный туризм: проблемы и перспективы его развития в России // Культура физическая и здоровье. – 2011. – № 6. – С. 70–71.
3. Маньшина Н. В. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех – перспективы развития, экономическая выгода и социальная значимость // Материалы X Петербургского туристского Форума «Новый взгляд на Россию», Санкт-Петербург, 13–15 октября 2010 года. – URL: <http://sankurtur.ru/press/item/3000>.
4. Российский статистический ежегодник-2012.
5. Там же.
6. Межова Л. А., Губин И. В. Указ. соч.
7. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.11.2012). – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129632/#esse](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/#esse).
8. Межова Л. А., Губин И. В. Указ. соч.
9. Государственная программа «Доступная среда» на 2011–2015 годы (наименование и номер соответствующего нормативного акта). Поручение Президента Российской Федерации от 15.11.2009 г. № Пр-3035 и поручение Правительства Российской Федерации от 18.11.2009 г. № ВП-П13-6734.
10. The Rolling Rains Report on Travel, Disability, and Universal Design: отчет “Rolling Rains” о путешествии, инвалидности и универсальном дизайне. – URL: <http://www.RollingRains.com>; Further reading on Universal Design in Tourism: дополнительная литература по универсальному дизайну в сфере туризма: <http://claimid.com/srains>. – URL: <http://www.slideshare.net/srains/universal-design-the-seven-principles-russian>. – С. 51.
11. Межова Л. А., Губин И. В. Указ. соч.
12. The Rolling Rains Report on Travel, Disability, and Universal Design. – С. 388.
13. Приказ Минкультуры России от 3 декабря 2012 г. № 1488 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (зарегистрировано в Минюсте России 15.05.2013 № 28400). – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_146619](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146619).
14. Межова Л. А., Губин И. В. Указ. соч.

**Abstract.** Creation of the barrier-free environment for persons with limited opportunities plays an important role in involvement of guests and can become serious competitive advantage of the hotel enterprise. The organization of service of guests with limited opportunities assumes creation of the corresponding hotel infrastructure, which is based on the principles of universal design. Observance of these principles found reflection in standard and legal documents and the recommendations reflected in article.

**Key words:** inclusive tourism, barrier-free environment, principles of universal design, hotel infrastructure, information availability, number equipment.

## References

1. "Rossijskij statisticheskij ezhegodnik-2012". Available at: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc\\_1135087342078](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1135087342078) (in Russian).
2. Mezheva, L.A., Gubin, I.V. (2011) Inkluzivnyj turizm: problemy i perspektivy ego razvitiya v Rossii", *Kul'tura fizicheskaja i zdorov'e*, № 6, pp. 70–71 (in Russian).
3. Man'shina, N.V. (2010) "Rossija bez bar'ero: turizm, dostupnyj dlja vseh – perspektivy razvitiya, jekonomicheskaja vygoda i social'naja znachimost", in *Materialy X Peterburgskogo turistskogo Foru-ma «Novyj vzgljad na Rossiju»*, Sankt-Peterburg, 13–15 oktjabrja 2010 goda. Available at: <http://sankur-tur.ru/press/item/3000/> data obrashhenija: 18.10.2013 (in Russian).
4. "Rossijskij statisticheskij ezhegodnik-2012". Available at: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc\\_1135087342078](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1135087342078) (in Russian).
5. Ibid.
6. Mezheva, L.A., Gubin, I.V. (2011) Op. cit.
7. Federal'nyj zakon ot 24.11.1996 № 132-FZ (red. ot 03.05.2012) «Ob osnovah turistskoj deya-tel'nosti v Rossijskoj Federacii» (s izm. i dop., vstupivshimi v silu s 01.11.2012). Available at: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129632/#esse](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/#esse) (in Russian).
8. Mezheva, L.A., Gubin, I.V. (2011) Op. cit.
9. Gosudarstvennaja programma "Dostupnaja sreda" na 2011–2015 gody (naimenovanie i nomer sootvetstvujushhego normativnogo akta). Poruchenie Prezidenta Rossijskoj Federacii ot 15.11.2009 g. № Pr-3035 i poruchenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 18.11.2009 g. № VP-P13-6734 (in Russian).
10. The Rolling Rains Report on Travel, Disability, and Universal Design: otchet "Rolling Rains" o putestestvii, invalidnosti i universal'nom dizajne. Available at: <http://www.RollingRains.com>; Further reading on Universal Design in Tourism: dopolnitel'naja literatura po universal'nomu dizajnu v sfere turizma: <http://claimid.com/srains>. Available at: <http://www.slideshare.net/srains/universal-design-the-seven-principles-russian>, p. 51 (in Russian).
11. Mezheva, L.A., Gubin, I.V. (2011) Op. cit.
12. The Rolling Rains Report on Travel, Disability, and Universal Design: otchet "Rolling Rains" o putestestvii, invalidnosti i universal'nom dizajne. Available at: <http://www.RollingRains.com>; Further reading on Universal Design in Tourism: dopolnitel'naja literatura po universal'nomu dizajnu v sfere turizma: <http://claimid.com/srains>. Available at: <http://www.slideshare.net/srains/universal-design-the-seven-principles-russian>, p. 388 (in Russian).
13. Prikaz Minkul'tury Rossii ot 3 dekabrja 2012 g. № 1488 «Ob utverzhdenii porjadka klassifika-cii ob'ektov turistskoj industrii, vključajushhih gostinicy i inye sredstva razmeshhenija, gor-nolyzhnye trassy i pljazhi, osushhestvljaemoj akkreditovannymi organizacijami» (zaregistrova-no v Minjuste Rossii 15.05.2013 № 28400). Available at: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_146619](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146619) (in Russian).
14. Mezheva, L.A., Gubin, I.V. (2011) Op. cit.

## Рекомендовано к публикации:

Горевым П. М., кандидатом педагогических наук, главным редактором журнала «Концепт»

Радыгина Е. Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями // Концепт. – 2014. – № 05 (май). – ART 14120. – 0,5 п. л. – URL: <http://e-koncept.ru/2014/14120.htm>. – Гос. рег. Эл № ФС 77-49965. – ISSN 2304-120X.



ISSN 2304-120X

