РАЗДЕЛ XXVI. МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Абачараева М.А.

Безбарьерная среда в гостинице

Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и
сервиса»
(Россия, Махачкала)

doi: 10.18411/lj-06-2020-202

idsp: ljournal-06-2020-202

Аннотация

Статья посвящена изучению требований к реализации безбарьерной среды в средствах размещения, как важных компонентах инклюзивного туризма. Обеспечение физической и информационной доступности гостиничных предприятий в настоящее время является важным компонентом обеспечения конкурентоспособности и элементом социальной ответственности бизнеса.

Ключевые слова: туризм, инклюзивный туризм, лица с ограниченными возможностями здоровья, гостиница, доступная среда.

Abstract

The article is devoted to studying the requirements for the implementation of a barrier-free environment in accommodation facilities, as important components of inclusive tourism. Ensuring the physical and information accessibility of hotel enterprises is currently an important component of ensuring competitiveness and an element of social responsibility of business.

Keywords: tourism, inclusive tourism, people with disabilities, hotel, accessible environment.

Серьезным вызовом современному обществу становится рост числа лиц с ограниченными возможностями здоровья. С одной стороны, растет количество инвалидов с рождения, что связано с резким ухудшением экологической обстановки во многих регионах мира, с другой стороны приобретенная инвалидность является одним из печальных последствий научно-технического прогресса. Реализация равных гражданских прав лиц с инвалидностью четко прописана в законодательстве. Однако на сегодняшний день материально-техническое обеспечение безбарьерной среды серьезно отстает от нормативно-правовой базы по данному направлению.

Инклюзивный туризм как общепринятое средство познания окружающего мира, развлечения, оздоровления и спорта для инвалидов в последние годы становится отдельным сектором туристского рынка. Его базовыми элементами являются доступность, комфортность и безопасность.

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.

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. Безусловно, организация обслуживания гостей с ограниченными возможностями предполагает создание соответствующей гостиничной инфраструктуры, которая базируется на принципах универсального дизайна.

Еще на стадии проектирования необходимо учитывать потребности людей с ограниченными физическими возможностями. Особое значение имеют следующие документы:

1. СП 136.13330.2012 Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения
2. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными возможностями. Общие требования
3. СП 35-103-2001 Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям.

Гостиничным предприятиям необходимо устранить следующие барьеры в соответствии с основными формами инвалидности:

1. Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках - устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг, удобное размещение информации, организация работы помощников.
2. Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата - устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха, помощь при выполнении необходимых действий.
3. Для инвалидов с нарушениями зрения - устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде, допуск тифлопереводчика, допуск собаки-проводника.
4. Для инвалидов с нарушениями слуха - устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика.
5. Для инвалидов с нарушениями умственного развития - устранение барьеров по предоставлению информации, организация сопровождения.

Организация доступной среды в гостиницах помогает привлечь не только гостей с инвалидностью, но людей, имеющих временное ограничение в плане передвижения, а также группы пожилых людей. Персонал в гостинице должен быть обучен особенностям работы с такими гостями. Администраторы, горничные и официанты должны помогать и с максимальным вниманием относиться к лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Территория, прилегающая к объектам, входящим в гостиничные комплексы, должна обеспечивать беспрепятственный доступ и возможность передвижения туристов с ограниченными физическими возможностями любых категорий, в том числе, с помощью инвалидной коляски, трости, костылей, собаки-поводыря и т.д.

Зоны посадки на транспорт должны обеспечивать пространство, необходимое для маневрирования инвалидной коляски и пересадки людей из машины в инвалидные коляски и обратно без помещения коляски на тротуар.

Парковочные места для транспорта инвалидов и транспорта, обслуживающего инвалидов, должны иметь больший размер по сравнению с обычными парковочными местами, чтобы обеспечить возможность пересадки гостей из инвалидной коляски в автомобиль и наоборот. Парковочные места должны быть обозначены знаком инвалидной коляски.

Пандусы людям, передвигающимся в инвалидных колясках, а также людям, катящим коляски, тележки или другие предметы на колесах должны обеспечивать беспрепятственный доступ.

Доступность визуальной информации для лиц с нарушением слуха используется сурдоперевод, для инвалидов по зрению, таблички с шрифтом Брайля.

Особое внимание необходимо уделять оснащению гостиничного номера. Номера должны иметь следующие основные удобства для лиц с ограниченными физическими возможностями:

- широкий дверной проем (не менее 0,9 м);
- зона около кровати, позволяющая разворачивать инвалидное кресло на 360 градусов;
- достаточное пространство для пересадки на кровать;
- дверь в номер оборудована двумя глазками (на уровне стоящего человека и на уровне сидящего человека);
- более низкое расположение дверных замков, выключателей, розеток, вешалок для одежды в шкафах, дополнительного одеяла (на уровне 1-1,2 м);
- отсутствие порогов в дверных проемах;
- оборудованные ванная и туалетная комнаты;
- наличие кнопки экстренного вызова и непосредственно в самом номере;
- углы комнаты оборудованы защитными панелями;
- магнитный стопор, позволяющий фиксировать двери в открытом состоянии;
- наличие изогнутого письменного стола, специального оборудования для перехода с инвалидного кресла на кровать, переносного телефона, телевизора на вращающейся панели и др.

Организация безбарьерного пространства требует от руководства гостиницы определенной социальной и юридической ответственности, а также серьезных расходов на формирование и поддержание доступной среды. Вместе с тем, решение проблем доступности существенно влияет на качество предоставляемых услуг для всех категорий потребителей услуг сферы гостеприимства.

***

1. Даитова А.А. Классификация гостиниц в контексте развития индустрии гостеприимства Республики Дагестан // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. №2. С.27-33
2. Даитов В.В. Экологический менеджмент в контексте устойчивого развития гостиничного бизнеса. // Евразийское Научное Объединение. 2015. Т. 2. № 10 (10). С. 101-103.
3. Курбанова А. М., Даитов В. В. Социальный туризм в Республике Дагестан / Материалы конференции «Социальный туризм как инструмент повышения качества жизни населения и потенциал социально-экономического развития регионов Российской Федерации». М.: Издательство ООО «ПКЦ Альтекс», 2015. С. 407-410.
4. Платонова Н.А., Вапнярская О.И., Даитов В.В., Ларионова А.А., Макушева О.Н., Сахарчук Е.С., Ханбабаева З.М. Гостиничный менеджмент. – М., 2016. – 426 с.
5. Ханбабаева З.М., Сахарчук Е.С., Даитов В.В. Современное состояние и перспективы развития гостиничного сектора в Республике Дагестан // Сервис в России и за рубежом. 2011. №6. С.190-197.
6. Христова Т.Б., Ханбабаева З.М., Кадиева-Панчева С.Н., Даитов В.В. Современные формы развития гостиничного бизнеса. – Махачкала: АЛЕФ (ИП Овчинников М.А.), 2013. – 128 с.
7. Daitov V.V., Shikhsaidov M.Sh. Research of the regional sanatorium-resort complex//World Applied Sciences Journal. 2014. Т. 30. № 30. С. 7-8.