

ОСОБЕННОСТИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ИНКЛЮЗИВНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ СЕКТОРЕ БЕЛАРУСИ

А. Я. Глушакова

Белорусский государственный университет, г. Минск;

glushakovanastya@gmail.com;

науч. рук. – Н. М. Борисенко-Клепач

Данная статья посвящена анализу существующего предложения для людей с особыми потребностями в гостиничном секторе Республики Беларусь. В статье дается анализ представленной государственными органами информации о гостиничных предприятиях, занимающихся обслуживанием туристов с инвалидностью. Данная информация сравнивается с результатами независимого мониторинга гостиничных предприятий, проведенного автором в период с февраля по март 2019 года в 8 городах Беларуси. Акцентируется особое внимание на инфраструктурных элементах гостиниц, выделены основные проблемы в области доступности предприятий для людей с особыми потребностями в целом. Также рассматриваются вопросы информационной доступности гостиничных предприятий Беларуси

Ключевые слова: инклюзивный туризм; гостиничный сектор; мониторинг доступности гостиниц; степень доступности гостиниц; безбарьерная среда; люди с особыми потребностями.

В последнее десятилетие в мире возрастает осознание необходимости предоставления равных прав и не дискриминирующих условий для жизни людей с особыми потребностями. Это не могло не отразиться на индустрии туризма. Ведь она является самой быстрорастущей областью экономики в мире, считается двигателем экономического роста и развития. Поэтому активное развитие инклюзивного туризма является закономерным.

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. [1]

В документе ЮНВТО «Рекомендации по доступному туризму» от 2013 года выделяется целевая аудитория инклюзивного туризма. В них говорится, что «к инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями. В эту группу, учитывая их проблемы с получением доступа к туристским продуктам и услугам, также можно включить людей с временной инвалидностью, людей, временно пользующихся костылями, пожилых

людей, людей с багажом, маленьких детей, людей высокого или малого роста, людей крупного или мелкого телосложения» [2].

В процессе развития инклюзивного туризма особую роль играет готовность гостиничной индустрии к внедрению инклюзивных подходов, поскольку услуги размещения во многом являются основой туристического продукта. На этом основании автором был проведен мониторинг ряда гостиниц Беларуси для оценки готовности гостиничных предприятий к приёму людей с особыми потребностями. Основным критерием для выбора гостиниц являлось их включение в «Перечень туристических фирм, агроусадеб, гостиниц по областям, занимающихся обслуживанием туристов с инвалидностью», опубликованный в 2019 г. Министерством спорта и туризма.

Анализ степени доступности гостиниц проводился с использованием двух анкет - для мониторинга доступности мест временного проживания и для мониторинга степени доступности зданий, разработанных ППУ «Офис по правам людей с инвалидностью». Полученные данные позволили оценить доступность следующих ключевых элементов: ближайшей остановки общественного транспорта; близлежащих пешеходных переходов (наземных и подземных); парковки; входа в здание (в том числе пандуса, тамбура и крыльца); первого этажа и санитарно-гигиенических помещений на первом этаже при их наличии, а также жилого номера для людей с особыми потребностями.

В таблице указаны 20 гостиниц и гостиничных комплексов, в которых был проведен мониторинг. Необходимо отметить, что администрация гостиниц в 40% случаев негативно воспринимала заявления о проведении мониторинга, отказываясь от предоставления доступа к имеющейся инфраструктуре.

Гостиницы, участвующие в мониторинге

Брест	Гостиница «Эрмитаж»; Гостиница «Акватель»; Гостиница «Юность»; Туристический комплекс «Брест-Интурист»; Гостиница «Чайка»; Комнаты отдыха вокзала станции Брест-Центральный.
Гродно	Отель «Неман»; Гостиница «Турист».
Гомель	«Гомель Турист»; Гостиница «Сож»; АМАКС «Визит-отель»; Гостиница «Гомель»; Гостиница «Престиж».
Бобруйск	Отель Турист; АМАКС Премьер-отель.
Кобрин	Гостиница «Беларусь».
Жлобин	Гостиничный комплекс «Днепровская Жемчужина»; Гостиница «Славинаспорт».
Малорита	Гостиница «Юбилейная».
Несвиж	Отель Несвиж.

Исходя из полученных в ходе исследования данных, в 20 региональных гостиницах, располагающих 1 619 номерами, лишь 1,73% номеров доступны для людей с особыми потребностями. В среднем на одну гостиницу приходится лишь один номер, который оборудуется специально для людей с особыми потребностями. К сожалению, по результатам мониторинга было выявлено, что ни одна рассматриваемая гостиница не соответствует необходимым требованиям. Наиболее проблемными элементами инфраструктуры оказались остановки общественного транспорта около гостиниц, а также доступность первого этажа гостиниц и санитарно-гигиенических помещений (рис. 1).

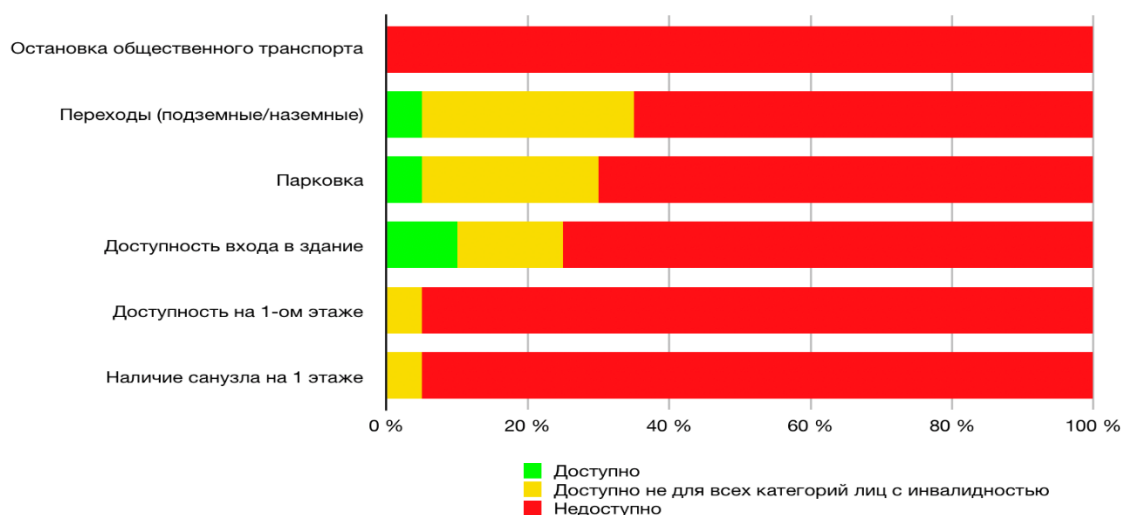


Рис.1. Доступность гостиниц в разрезе отдельных элементов

Информационная доступность для людей с особыми потребностями также не была полностью обеспечена. Так, лишь 25% указали наличие доступных номеров для людей с инвалидностью на своих сайтах (в 40% номера подробно описывались, имелись фотографии номера, в 20% информация была найдена только после тщательного изучения сайта, в оставшихся 40% при описании гостиницы указывалось наличие доступных номеров для людей с инвалидностью, без фотографий или описания номера). 10% при описании номера указали на экологически чистые материалы мебели, которые делают ее совершенно безопасной для аллергиков и маленьких детей.

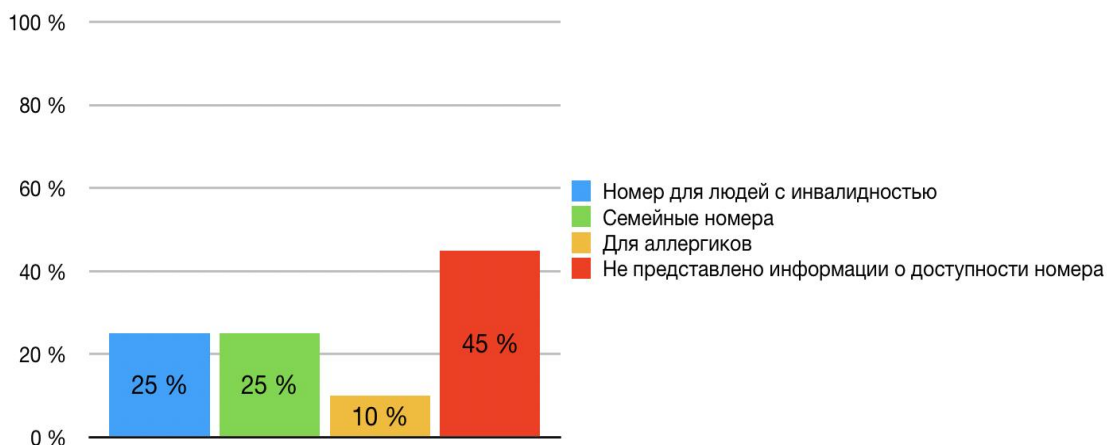


Рис.2. Информация о доступных номерах на официальном сайте гостиницы

Опираясь на результаты мониторинга, можно сделать ряд выводов, относительно доступности гостиниц и отношения персонала к целевой аудитории инклюзивного туризма:

- оснащенность гостиниц необходимыми элементами доступности исключительно низкая. В большинстве случаев, присутствующие элементы доступности не соответствовали необходимым требованиям;

- самый доступный элемент инфраструктуры в гостиницах – вход в здание, полное соответствие рекомендованным размерам в 10% случаев;
- самым недоступным элементом инфраструктуры стали остановки общественного транспорта вблизи гостиниц (недоступны в 100% случаев).
- в гостиничных номерах было предоставлено место для разворота кресло-коляски в 64% случаев, отсутствовали пороги у дверей в 55%. В санузлах унитазы обеспечили поручнями 64% обследованных гостиниц, душевые на уровне пола были в 27%, наличие в них откидного сиденья в 46% случаев;
- несмотря на отсутствие необходимой инфраструктуры в гостиницах, люди с инвалидностью останавливались на один-два дня в 46% гостиниц;
- информационная доступность в 45% случаев не была обеспечена официальными сайтами гостиниц.

Библиографические ссылки

1. Инклюзивный туризм: что, как и зачем? / Н. М. Борисенко-Клепач; Просветит. правозащитное учреждение "Офис по правам людей с инвалидностью". – Минск: [б. и.], 2016.
2. ЮНВТО: Рекомендации по доступному туризму // Всемирная туристская организация (ЮНВТО) [Электронный ресурс]. – 2016. URL: http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf (дата обращения: 10.02.2019).