

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Кафедра международного туризма

БЕЛАЯ

Наталья Сергеевна

ОСОБЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ В ОТЕЛЯХ

Дипломная работа

Научный руководитель:
старший преподаватель кафедры
Н.М. Борисенко-Клепач

Допущена к защите

«__» _____ 2022 г.

Зав. кафедрой международных отношений

доктор исторических наук, доцент Л.М. Гайдукевич

Минск, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
Глава 1. Основные подходы к обеспечению доступности для лиц с особыми потребностями	8
1.1 Теоретические основы инклюзивного туризма и доступности услуг	8
1.2 Основные элементы доступности в отелях	15
Глава 2. Зарубежный опыт обеспечения услуг в отелях	25
2.1 Анализ особенностей обеспечения доступности гостиничных услуг в Австралии.....	25
2.2 Анализ особенностей обеспечения доступности гостиничных услуг в Великобритании	35
Глава 3. Особенности обеспечения доступности туристических услуг в отелях Беларуси (на примере отеля "Виктория Олимп")	45
3.1 Анализ доступности туристических услуг в гостинице «Виктория Олимп»	45
3.2 Рекомендации по обеспечению доступности туристических услуг в отелях Беларуси (на примере гостиницы «Виктория Олимп»)	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	62
ПРИЛОЖЕНИЕ А	66
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	70

РЕФЕРАТ

1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из задания на дипломную работу, оглавления, реферата дипломной работы, введения, трех глав, заключения, 19 иллюстраций, 11 таблиц, 2 приложений, списка использованных источников. Общий объем работы составляет 54 страницы. Список использованных источников занимает 4 страницы и включает 30 позиций.

2. Перечень ключевых слов

ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ, БЕЗБАРЬЕРНАЯ СРЕДА, ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ, МОНИТОРИНГ ДОСТУПНОСТИ ГОСТИНИЦ, СТЕПЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ГОСТИНИЦ, ЛЮДИ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ, УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН, ДОСТУПНОСТЬ, ИНФРАСТРУКТУРА.

3. Текст реферата

Объект исследования — доступность туристических услуг в отелях.

Цель исследования — разработка рекомендаций по внедрению инклюзивных подходов в функционирование гостиничных предприятий Беларуси на основе изучения зарубежного опыта, а также проведения непосредственного анализа степени доступности услуг гостиницы «Виктория Олимп».

Методы исследования. В работе использованы методы теоретического (изучение, анализ) и эмпирического (наблюдение, измерение и сравнение) уровня исследования.

Полученные итоги и их новизна. В ходе проведения исследования было определено текущее состояние доступности туристических услуг в гостинице «Виктория Олимп». Практическая новизна работы заключается в разработке рекомендаций о том, что необходимо предпринять для увеличения уровня доступности услуг на гостиничном предприятии.

Достоверность материалов и результатов дипломной работы. Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работа выполнена самостоятельно.

Рекомендации по использованию результатов работы. Итоги работы могут быть использованы руководством гостиницы «Виктория Олимп» либо другого гостиничного предприятия для внедрения инклюзивных подходов в деятельность предприятия.

РЭФЕРАТ

1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з заданні на дыпломную працу, зместа, рэферата дыпломнай работы, увядзення, трох кіраўнікоў, заключэння, 19 ілюстрацый, 11 табліц, 2 прыкладання, спісу выкарыстаных крыніц. Агульны аб'ём працы складае 54 старонкі. Спіс выкарыстаных крыніц займае 4 старонкі і ўключае 30 пазіцый.

2. Пералік ключавых слоў

ІНКЛЮЗІЎНЫ ТУРЫЗМ, БЕЗБАР'ЕРНАЕ АСЯРОДДЗЕ, ГАСЦІНІЧНЫЯ ПАСЛУГІ, МАНІТОРЫНГ ДАСТУПНАСЦІ ГАСЦІНІЦ, СТУПЕНЬ ДАСТУПНАСЦІ ГАСЦІНІЦ, ЛЮДЗІ З АСАБЛІВЫМІ ПАТРЭБАМІ, УНІВЕРСАЛЬНЫ ДЫЗАЙН, ДАСТУПНАСЦЬ, ІНФРАСТРУКТУРА.

3. Тэкст рэферата

Аб'ект даследавання - даступнасць турыстычных паслуг у гатэлях.

Мэта даследавання - распрацоўка рэкамендацый па ўкараненні інклюзіўных падыходаў у функцыянаванне гасцінічных прадпрыемстваў Беларусі на аснове вывучэння замежнага вопыту, а таксама правядзення непасрэднага аналізу ступені даступнасці паслуг гасцініцы «Вікторыя Алімп».

Метады даследавання. У працы выкарыстаны метады тэарэтычнага (вывучэнне, аналіз) і эмпірычнага (назіранне, вымярэнне і параўнанне) ўзроўню даследавання.

Атрыманыя вынікі і іх навізна. У ходзе правядзення даследавання было вызначана бягучы стан даступнасці турыстычных паслуг у гасцініцы "Вікторыя Алімп". Практычная навізна працы заключаецца ў распрацоўцы рэкамендацый аб тым, што неабходна зрабіць для павелічэння ўзроўню даступнасці паслуг на гасцінічным прадпрыемстве.

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы. Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца дакладнымі. Праца выканана самастойна.

Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў працы. Вынікі працы могуць быць выкарыстаны кіраўніцтвам гасцініцы "Вікторыя Алімп" альбо іншага гасцінічнага прадпрыемства для ўкаранення інклюзіўных падыходаў у дзейнасць прадпрыемства.

ABSTRACT

1. Structure and scope of the diploma work

The thesis consists of a thesis assignment, a table of contents, an abstract of the thesis, an introduction, three chapters, a conclusion, 19 illustrations, 11 tables, 2 appendices, a list of sources used. The total volume of the work is 54 pages. The list of sources used occupies 4 pages and includes 30 positions.

2. Keywords

INCLUSIVE TOURISM, BARRIER-FREE ENVIRONMENT, HOTEL SERVICES, MONITORING THE AVAILABILITY OF HOTELS, THE DEGREE OF ACCESSIBILITY OF HOTELS, PEOPLE WITH SPECIAL NEEDS, UNIVERSAL DESIGN, ACCESSIBILITY, INFRASTRUCTURE.

3. Summary text

The object of the research is the availability of tourist services in hotels.

The purpose of the research is to develop recommendations for the introduction of inclusive approaches to the functioning of hotel enterprises in Belarus based on the study of foreign experience, as well as conducting a direct analysis of the degree of accessibility of the services of the «Victoria Olimp Hotel».

Methods of the research. The methods of theoretical (study, analysis) and empirical (observation, measurement and comparison) research levels are used in the work.

The results of the work and their novelty. During the study, the current state of accessibility of tourist services at the «Victoria Olimp Hotel» was determined. The practical novelty of the work lies in the development of recommendations on what needs to be done to increase the level of availability of services at the hotel enterprise.

Authenticity of materials and results of the diploma work. The materials used and the results of the thesis are reliable. The work was done independently.

Recommendations on the usage. The results of the work can be used by the management of the «Victoria Olimp Hotel» or another hotel company to introduce inclusive approaches into the company's activities.

ВВЕДЕНИЕ

За последние несколько десятилетий значительно выросло осознание необходимости обеспечения равных прав и не дискриминирующих условий для жизни людей с инвалидностью. Человек с инвалидностью – это лицо, имеющее нарушение функций организма, в том числе поражение опорно-двигательного аппарата, дефекты слуха или зрения, ментальные расстройства, вызванные врождёнными заболеваниями или последствиями травм. Каждое государство, в меру своего развития, возможностей и приоритетов, обязано проводить социальную и экономическую политику в отношении людей с инвалидностью. Основная проблема состоит в огромном количестве барьеров со стороны общества, которые не позволяют людям с отклонениями здоровья в полной мере участвовать в жизни общества.

В мире существуют законодательные акты, которые защищают права инвалидов и, как правило, построены на основном принципе, провозглашенном в 1948 году Организацией Объединённых наций во Всеобщей декларации прав человека и подразумевает равенство возможностей для всех. Сегодня активно пропагандируется идея интеграции людей с инвалидностью, нацеленная на создание полноценных связей между людьми с инвалидностью и обществом, обеспечение равных прав и возможностей, а также на создание необходимых для них условий труда и досуга.

Сфера гостеприимства является неотъемлемой составляющей туристического сектора, в которой задействовано большое количество высококвалифицированных специалистов, формирующих все возможные условия для удовлетворения потребностей гостей. Демонстрация уважительного, доброжелательного отношения к клиенту, оказание всевозможного внимания – всё это составляет важное потребительское свойство туристического продукта.

На данный момент проблемой туристической сферы является отсутствие в средствах размещения необходимой инфраструктуры, которая помогла бы людям с различными потребностями полностью удовлетворить потребность в отдыхе и путешествиях. Создание доступной среды в значительной мере влияет на конкурентоспособность гостиничного предприятия, а также предоставляет возможность привлечения большего количества гостей.

Актуальность данной работы обуславливается тем, что в современном мире всё больше внимания уделяется созданию всех необходимых условий для лиц с особыми потребностями. В особенности возникает потребность в формировании доступности туристической сферы, где объекты гостиничной индустрии играют основную роль. На сегодняшний день тематика обеспечения

инклюзивных гостиничных услуг широко исследуется за рубежом. В Республике Беларусь на данном этапе не проводились исследования, которые давали бы возможность выделить основные особенности обеспечения доступности гостиничных услуг на отечественном рынке.

Объектом исследования является доступность туристических услуг в отелях, предметом исследования было выбрано КУП «Бизнес-центр «Столица», а в частности гостиница «Виктория Олимп». Сеть отелей «Виктория» - крупнейшая национальная сеть гостиниц Республики Беларусь. Основные направления деятельности – прием туристических групп, проведение МІСЕ мероприятий, бизнес и спортивный туризм.

Целью данной дипломной работы также разработка рекомендаций по внедрению инклюзивных подходов в функционирование данной гостиницы.

Основными задачами работы являются:

- изучение основных подходов к обеспечению доступности для лиц с особыми потребностями;
- анализ зарубежного опыта обеспечения доступности услуг в отелях;
- анализ услуг, предоставляемых людям с особыми потребностями в гостинице «Виктория Олимп»;
- формулирование рекомендаций по внедрению инклюзивных подходов в функционирование гостиницы «Виктория Олимп».

Дипломная работа включает введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения. Основная часть состоит из трех глав. В приложениях А и Б представлены результаты мониторинга инфраструктуры гостиницы «Виктория Олимп».

С февраля по март 2022 года проводилось исследования доступности туристических услуг в гостинице «Виктория Олимп». Для проведения мониторинга использовалась анкета для мониторинга степени доступности зданий (базовая анкета), анкета мониторинга мест проживания (гостиниц, санаториев, хостелов, агроусадьб и т.д), разработанные ППУ «Офис по правам людей с инвалидностью».

ГЛАВА 1

ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

1.1 Теоретические основы инклюзивного туризма и доступности услуг

Свое начало инклюзивный туризм берет в Манильской декларации по мировому туризму от 1980 года. В ней Всемирная туристическая организация признавала право на путешествие универсальным и излагала основные требования по обеспечению доступного туризма, которые были основаны на равенстве и недискриминационном подходе [27].

Тема доступного туризма продолжала развиваться и в 1991 году была принята резолюция «Создание возможностей для туризма людям с ограниченными возможностями в девяностые годы». В данном документе прозвучал призыв государствам организовывать доступность туристических объектов и учреждений для людей с инвалидностью. Данная резолюция послужила основой для документа под названием «Туризм, доступный для всех» разработанного в г. Дакаре в 2005 году. Данный документ уже содержал в себе конкретные рекомендации по предоставлению туристической информации и рекламы, обучению персонала и другие общие требования по доступности.

ЮНВТО в сотрудничестве с организациями по правам инвалидов обновила резолюцию «Туризм, доступный для всех». В 2013 году Генеральная Ассамблея Всемирной туристической организации приняла документ «Рекомендации по доступному туризму». Изложенные рекомендации направлены на создание такой туристической среды, где люди с особыми потребностями смогли бы на равне с другими воспользоваться туристическими продуктами и услугами [15].

Рекомендации были созданы также с учетом положений Конвенции о правах инвалидов, принятой в 2007 году. В 30 статье говорится, что «государства-участники обязуются принять все необходимые меры для обеспечения доступа к таким местам культурных мероприятий или услуг, как музеи, театры, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость» [7].

Само понятие «инклюзивный туризм» считается довольно новым для сферы международного туризма. Несмотря на то, что первые упоминания об инклюзивном туризме относятся к 80-м годам XX века, научных исследований

в этой области до сих пор мало. В результате, на данном этапе в исследовательском сообществе отсутствует единое мнение непосредственно в отношении термина «инклюзивный туризм».

В различных зарубежных статьях и работах можно найти разные варианты употребления: доступный туризм (англ. «accessible tourism»), безбарьерный туризм (англ. «barrier-free tourism»), туризм для всех (англ. «tourism for all»), доступный туризм для всех (англ. «accessible tourism for all»). Наиболее широкое употребление в зарубежных исследованиях нашел термин «accessible tourism», который напрямую связан со словом «accessibility» (англ. «доступность»).

ЮНВТО и Европейская сеть доступного туризма (ENAT) употребляют термин «доступный туризм», который определяется исследователями С. Дарси и Т. Диксоном, как «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, действовать независимо, на равных условиях с чувством собственного достоинства через предоставление универсальных туристических продуктов, услуг и среды» [19].

Среди русскоязычных исследователей, занимающихся исследованиями в области инклюзивного туризма можно назвать А. Д. Бавельского, Г. И. Зорину, А. А. Ручина, Н. А. Зайцева, Д. Б. Шуравина, К. А. Ионицкая, Н. В. Маньшина, Ю. Ф. Педосюк и др. В работах данных авторов можно увидеть такие термины, как «безбарьерный туризм», «доступный туризм», «инклюзивный туризм». Используемые ими термины в основном подразумевают под собой равенство права на отдых и туризм для всех без исключения, а также физическую доступность туристической инфраструктуры, оставляя без внимания остальные аспекты доступности туристических услуг, таких как информационную доступность, специально обученный персонал и т.д. Использование термина «инклюзивный туризм» в работах российских исследователей также может быть объяснено закрепленным в федеральном законодательстве Российской Федерации понятием «инклюзивного образования», которое обозначает «обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей» [11].

В белорусском исследовательском пространстве можно выделить таких авторов, как Н. М. Борисенко - Клепач, В. А. Клицунова и Л. В. Скрадаль. Перечисленные авторы не акцентируют свое внимание на вопросах терминологии и используют такие термины, как «туризм, доступный для всех»,

так и «безбарьерный туризм», не рассматривая их с методологической точки зрения.

Говоря об инклюзивном туризме важно также выделить категории людей, относящихся к его аудитории. Зачастую к потребителям инклюзивных услуг относят только людей с инвалидностью. Однако, в документе ЮНВТО «Рекомендации по доступному туризму» от 2013 года говорится, что «к людям с инвалидностью относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями. В эту группу, учитывая их проблемы с получением доступа к туристическим 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» [15].

Основываясь на данном определении, были выделены основные категории потребителей инклюзивных туристических услуг:

- люди с инвалидностью;
- родители с маленькими детьми;
- люди с временными проблемами здоровья;
- люди нестандартных размеров, роста;
- люди с аллергией;
- люди, не знающие иностранного языка.

В Республике Беларусь не проводилось исследований на понимание представителями туристической сферы термина «инклюзивный туризм» и категорий людей, относящихся к нему. Однако, в 2017 году Студенческая научно-исследовательская лаборатория (далее - СНИЛ) «Инновационные технологии в туризме» при кафедре международного туризма факультета международных отношений Белорусского государственного университета провело исследование под названием «Степень готовности туристического рынка Беларуси к внедрению инклюзивных подходов. Авторами исследования являются Н. М. Борисенко-Клепач, А. Я. Глушакова, С. В. Живалковская.

Объектами исследования выступили субъекты туристического рынка. Для исследования была разработана анкета с целью получения информации о степени осведомленности об инклюзивном туризме. Анкета и сопроводительное письмо рассылались в онлайн-формате в отели, санатории, агроэкоусадьбы, музеи и другие туристические объекты. Всего было задействовано около ста респондентов.

В одном из блоков анкеты участникам был задан вопрос о понимании термина «инклюзивный туризм». По результатам исследования 67% опрошенных рассматривают термин, как туризм для всех категорий туристов. 22,8% респондентов считают инклюзивный туризм туризмом для людей с

инвалидностью. Приблизительно 8% опрошенных проголосовали за вариант «отдых в формате «всё включено»» (рисунок 1.1).

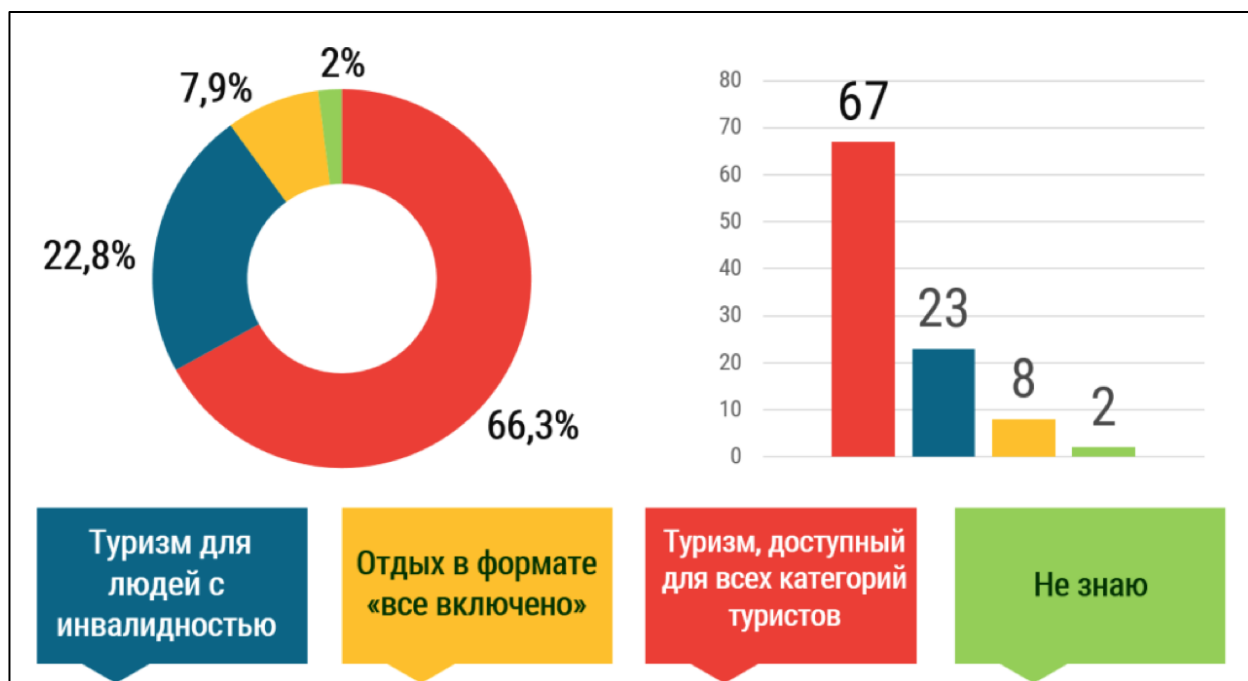


Рисунок 1.1 – Понимание термина «инклюзивный туризм»

Примечание: источник [2].

Еще в одном блоке анкеты участникам предлагалось отметить категории людей, которых респонденты причисляют к «людям с особыми потребностями» (рисунок 1.2).



Рисунок 1.2 – Понимание термина «люди с особыми потребностями»

Примечание: источник [2].

По результатам опроса, 60,4% причислили к данной категории людей с инвалидностью, чуть больше 36% указали пожилых людей, 33,7% - родителей с маленькими людьми. Лишь 35,6% участников исследования причисляют к категории людей с особыми потребностями всех перечисленных лиц [2].

Исследование показывает высокий уровень понимания «инклюзивного туризма» субъектами туристического рынка Беларуси. Это может быть обосновано тем, что опрошенные сталкивались ранее с подобной тематикой в своей деятельности. Что касается понимания аудитории данного вида туризма, то не смотря на то, что больший процент респондентов отнесли к ней только «людей с инвалидностью», ответ про все категории также был достаточно распространен. Так как исследование проводилось в 2017 году, можно предположить, что уровень осведомлённости о вопросах инклюзии за прошедшие годы вырос.

На данный момент главным документом, который устанавливает права людей с инвалидностью по всему миру, считается Конвенция о правах инвалидов, которая была принята Генеральной Ассамблеей ООН в 2007 году [7]. В первой статье конвенции указывается, что ее цель состоит в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми людьми с инвалидностью всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства. В статье 3 Конвенции указывается ряд принципов, которые были созданы для достижения этой цели, а также на которых основываются остальные положения Конвенции. В частности, к этим принципам относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- недискриминация;
- доступность.

Перечисленные принципы логически следуют один за другим. С целью полного вовлечения и включения человека с инвалидностью в социум, требуется обеспечить для него равные с иными участниками общества права. Для этого человек не должен сталкиваться с дискриминацией, а главным методом ликвидации дискриминации является обеспечение доступности.

Вопрос обеспечения доступности напрямую зависит от ее трактовки. Определение **доступности** дается в 9 статье Конвенции о правах инвалидов. Она гласит, что с целью обеспечения людей с инвалидностью возможностью осуществлять независимый образ жизни и всецело принимать участие во всех аспектах жизни, должны приниматься советующие меры по обеспечению

доступа наравне с другими, к физическому окружению, транспорту, информации, связи, как в городских, так и в сельских районах. Данные меры, включающие выявление и устранение препятствий и барьеров должны распространяться:

- на здания, дороги, транспорт, а также другие внутренние и внешние объекты, такие как жилые помещения, рабочие места, медицинские учреждения и т.д.;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные и экстренные службы;

Страны, подписывающие конвенцию, обязуются вести деятельность по разработке стандартов, предусматривающих под собой доступность объектов, услуг и информации, а также вести образовательную деятельность по вопросам доступности и развивать различные формы поддержки людей с особыми потребностями. К таким странам относится и Республика Беларусь, в которой конвенция вступила в силу 29 декабря 2016 года.

В Европейском стандарте под названием «Дизайн для всех», принятом в 2018 году, **доступность** определяется как «степень, в которой продукты, системы, услуги и объекты могут использоваться людьми с самым широким спектром пользовательских потребностей, характеристик и возможностей для достижения поставленных целей в определённом контексте использования» [20].

Определения доступности можно найти и в национальных документах. В 2018 году Министерством труда и социальной защиты был утвержден документ «Методические рекомендации по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению с учетом особых потребностей инвалидов». В нем **доступность объектов и услуг** определяется как «наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности» [9].

Позднее, в 2020 году был разработан закон Республики Беларусь «О правах инвалидов и их социальной интеграции». Документ создавался с целью приведения законодательства Республики Беларусь в соответствие с Конвенцией ООН о правах инвалидов, но так и не был подписан. В нем дается определение **доступности среды жизнедеятельности** как «состояние и качество среды обитания, в том числе транспортных средств, информационной и коммуникационной среды, позволяющие инвалидам реализовывать свои права и участвовать в жизни общества наравне с другими людьми» [10].

Исходя из всех вышеуказанных определений можно сделать вывод, что «доступность» стоит рассматривать как «возможность использования».

Формирование доступной среды означает такую социальную среду, в которой были бы обеспечены комфортные условия для жизнедеятельности каждого члена общества. Концепция заключается в обеспечении безбарьерного доступа не только к физическим объектам, таким как здания или конкретные помещения, но и к информации и услугам. В документах Республики Беларусь хоть и затрагивается широкое определение доступности, включающее не только инфраструктуру, но зачастую её связывают с людьми с инвалидностью, хотя к потенциальным пользователям доступной среды относится множество категорий граждан, которые были перечислены ранее.

Основу доступности создает «универсальный дизайн». Данное определение обозначает направление развития дизайна, связанное с созданием среды и продуктов наиболее пригодных к применению без дополнительной адаптации. Среда, созданная с применением данного дизайна, пригодная для использования всеми категориями граждан.

Статья 2 Конвенции объясняет универсальный дизайн как дизайн предметов, обстановки, программ и услуг, созданный для того, чтобы сделать их максимально пригодными для использования всеми людьми, без необходимости дополнительной адаптации [7].

В целом, универсальный дизайн ориентирован на то, чтобы сделать обстановку, предметы предельно пригодными для всех людей. Например, низкая стойка регистрации будет доступна как людям на инвалидной коляске, так и детям или людям низкого роста.

Универсальный дизайн также обладает семью ключевыми принципами:

1. Равенство в использовании.
2. Гибкость в использовании.
3. Интуитивно понятный дизайн.
4. Легко воспринимаемая информация.
5. Допустимость ошибок.
6. Низкое физическое усилие.
7. Размер и пространство для использования [15].

При учете всех перечисленных принципов универсального дизайна в создании обстановки, предметов и услуг появляется возможность создания той среды, в которой все её участники будут чувствовать себя комфортно.

Универсальный дизайн никак не исключает использование ассистивных (т.е. вспомогательных) устройств для определённых групп людей с особыми потребностями, когда это необходимо. Поэтому в случаях, когда универсального дизайна недостаточно используется «разумное приспособление».

Конвенция о правах инвалидов определяет «разумное приспособление», как «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и

подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод» [7].

Применение разумного приспособления зависит от индивидуальных потребностей человека, который его запрашивает. Примерами может служить доступ к кондиционеру при особенностях дыхания, доступ к лестнице при невозможности использования лифта, специальное питание, изменение режима работы учреждений или сокращение времени ожидания определенных категорий людей.

1.2 Основные элементы доступности в отелях

Индустрия гостеприимства является общим понятием для различных форм предпринимательства, действующих на рынке услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей. В качестве основных направлений индустрии гостеприимства можно выделить размещение, предоставление питания, перевозку и рекреацию. Одним из важнейших субъектов хозяйствования, в котором заключен полный спектр действий по обслуживанию гостя является гостиница.

Гостиничное предприятия – это комплекс, обладающий всей необходимой материальной базой, инфраструктурой, персоналом, политическим и общественным окружением, социально-экономическими условиями, местными (национальными) этическими нормами и правилами, а также окруженный природными и историко-культурными ландшафтами. Гостиницей называют предприятие, которое предоставляет людям, находящимся вдали от места жительства, комплекс услуг, ключевыми из которых являются услуги размещения и питания [16].

Гостиничные услуги – это операции гостиничного предприятия по размещению клиента, в частности предоставление номера или временного места проживания, а также деятельность связанная с этим. Гостиничные услуги делятся на основные и дополнительные (рисунок 1.3).

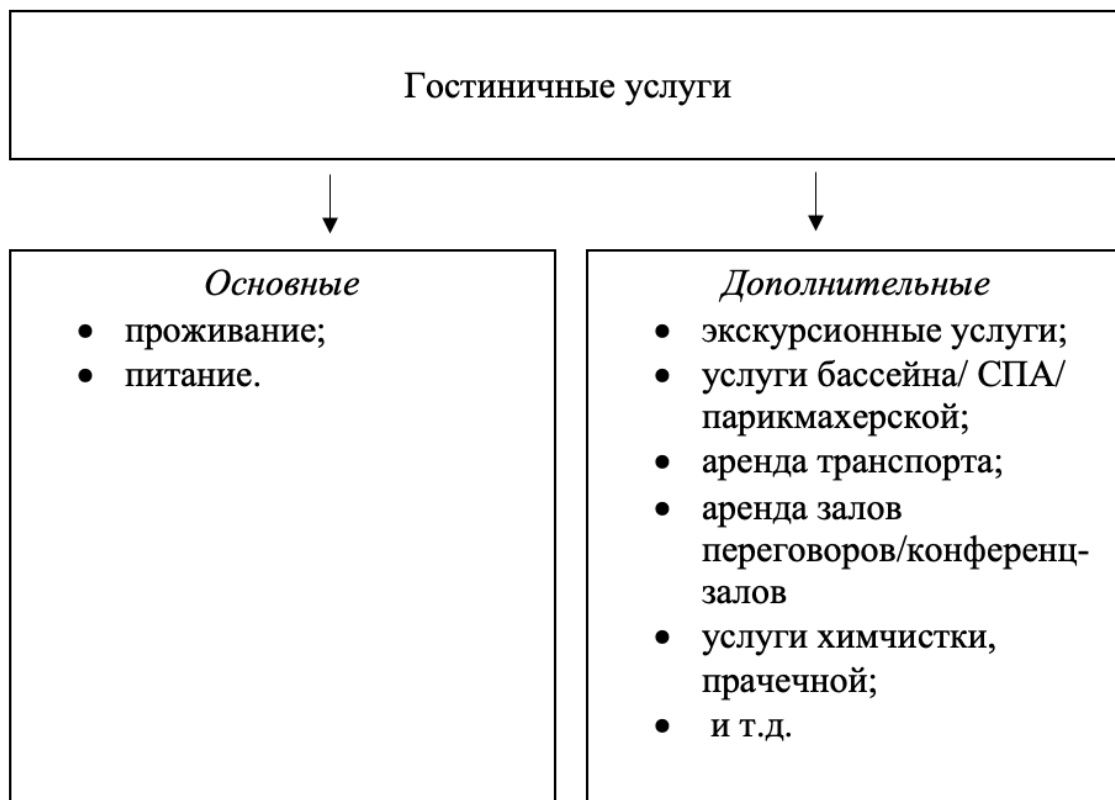


Рисунок 1.3 – Виды гостиничных услуг

Примечание: собственная разработка на основе [16].

К основным причисляют те услуги, которые включены в цену бронируемого номера и предоставляются клиенту согласно заключенному договору. К ним относятся услуги размещения и питания, и остальные сопутствующие этому услуги.

Услуга размещения является основной при определении предприятия как гостиничного. Она состоит из предоставления клиенту специального помещения, оборудованного техническими приборами, а также услуг, выполняемых персоналом гостиницы. Это, к примеру, круглосуточное оформление въезда и выезда, предоставление необходимой информации, уборка номера, выдача/замена постельного белья, полотенец и средств личной гигиены. Номер - это многофункциональное помещение, предназначенные для работы, отдыха и сна гостей. Из-за того, что гостиничные номера зачастую используются клиентами в вечернее и ночное время, основной их функцией является предоставление возможности сна. Другие функции зависят от категории гостиницы и ее назначения. Сами гостиничные номера могут различаться по площади, возможному количеству гостей, техническому оснащению, мебелировке и т.д. Однако, вне зависимости от категории номер должен обладать кроватью, стулом или креслом, ночной тумбочкой, местом для

одежды, освещением и мусорной корзиной. Также в каждом из номеров должна находиться необходимая информация о гостинице и план эвакуации при чрезвычайных происшествиях.

Питание же осуществляется в ресторанах, барах или кафе, работающих на территории гостиницы, либо в сотрудничестве с ней. Питание состоит из сочетания нескольких процессов: производственного (приготовление еды), торгового (продажа готовых к употреблению продуктов, алкогольных/безалкогольных напитков), сервисного (обслуживание гостей официантами) [16]. Также услуга питания может осуществляться в виде доставки в номер.

Дополнительные услуги – услуги, не относящиеся к основным и предоставляемые проживающим в гостинице за отдельную плату и по отдельному договору оказания услуг. К таковым зачастую относятся: экскурсионные услуги, услуги бассейна, СПА, парикмахерской, залов для переговоров и конференц-залов, услуги химчистки, прачечной т.д.

Если проанализировать все вышеперечисленные гостиничные услуги можно выделить основные их составляющие: инфраструктуру, персонал и информацию. Основой для деятельности всего предприятия является инфраструктура, которая включает все физические объекты гостиницы. К ним относятся здания, парковки, лестницы, входы, стойки регистрации, лифты, номера и т.д. Организация и предоставление самих услуг невозможно без обслуживающего персонала, обладающего определенным набором знаний о работе предприятия и методике работы с клиентами. Элемент информации в гостинице представляется посетителям в виде буклетов, брошюр, таблиц, схем, а также интернет-сайта, через который зачастую происходит процесс бронирования номеров.

В процессе деятельности гостиничного предприятия основные и дополнительные услуги тесно связаны между собой. Они являются взаимозависимыми и воспринимаются постояльцами как одно целое. В рекомендациях ЮНВТО по доступному туризму указывается, что «доступность должна быть обеспечена по всей цепочке туристических услуг» [15]. В таком случае можно сделать вывод, что доступность гостиничного предприятия – это доступность всех ее элементов.

Исходя из этого для анализа гостиничных услуг, которые предоставляются людям с особыми потребностями, логично рассматривать следующие категории элементов гостиницы:

- инфраструктуру гостиничного предприятия;
- обслуживающий персонал предприятия;
- информацию, предоставляемую постояльцам на гостиничном предприятии.

Инфраструктура, персонал и информация являются обширными категориями, которые, в свою очередь, включают в себе ряд элементов гостиницы, доступность которых определяет доступность всего предприятия в целом (рисунок 1.3).



Рисунок 1.3 – Основные элементы доступности гостиничного предприятия

Примечание: собственная разработка.

Далее перечисленные на рисунке элементы и требования по доступности к ним будут рассмотрены подробнее.

1. Инфраструктура

Правила и требования к проектированию окружающей среды с учетом потребностей гостей с особыми потребностями на данный момент регламентируются в достаточном количестве нормативно-правовых документов по всему миру. Основой всех практических разработок является принцип равных возможностей для всех, оглашенный Организацией Объединённых наций во Всеобщей декларации прав человека в 1948 г.

В 2016 году ЮНВТО разработало документ под названием «Рекомендации по доступному туризму», где указываются общие рекомендации для доступной инфраструктуры туристических объектов. В разделе «Городская среда и архитектура» можно найти основные рекомендации, касающиеся парковок, коммуникации, информационных указателей, передвижения по горизонтальной поверхности, вертикальном перемещении, общественных туалетов и ценах. В данных пунктах указываются основные способы обеспечения доступности каждого из объектов [15].

В Российской Федерации была создана крупная нормативная база, состоящая из более чем тридцати отраслевых нормативных документов, нацеленных на сферу проектирования и строительства, которая регламентирует мероприятия по адаптации среды в соответствии с возможностями и потребностями инвалидов и других маломобильных групп населения. В документе под названием Свод Правил (СП) 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» был учтен международный опыт проектирования объектов, которые создают доступную среду для людей с особыми потребностями. В Своде Правил указываются различные требования и рекомендации к путям передвижения и самим зданиям, а также учитываются расстояния, обеспечивающие комфортное использование объектов маломобильными людьми.

В Республике Беларусь основным документом, обеспечивающим доступность среды является СН 3.02.12-2020 «Среда Обитания для физически ослабленных лиц». Документ устанавливает строительные нормы и требования к проектированию доступной среды, которые распространяются на жилые и общественные здания в части создания безбарьерной среды обитания маломобильных групп населения.

На основе национальных документов ППУ «Офис по правам людей с инвалидностью» создал анкету, позволяющую проанализировать степень доступности мест для временного проживания, в том числе гостиниц [6]. Для анализа приведены пункты по общим требованиям доступности номеров, мебели и оборудования, санузлов. Офисом по правам людей с инвалидностью также была создана базовая анкета мониторинга степени доступности зданий, которую можно использовать как для целого комплекса объектов, так и для отдельных сооружений.

На основании существующих в Республике Беларусь нормативных документов и авторских предложений по мониторингу зданий можно выделить основные элементы доступности инфраструктуры гостиницы, на которые стоит делать акцент при проектировании и адаптации объектов туризма, а также общие требования по доступности к ним (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Элементы доступности инфраструктуры гостиничного предприятия.

Элементы доступности инфраструктуры	
Парковка	Должна обладать местом для автомобилей людей с инвалидностью, которое должно быть выделено разметкой и соответствующим знаком. Также должно быть соблюдено определенное расстояние от парковочного места до входа в гостиницу.
Входная система	Рекомендуется проектировать на одном уровне с землей, чтобы обеспечить беспрепятственный проход для людей разного уровня мобильности. В случае, когда это невозможно, необходимо наличие лестницы и пандуса определённых параметров. Входные двери также должны соответствовать определённым параметрам и обеспечивать беспрепятственный проход для всех категорий граждан.
Холл	Первый этаж рекомендуется проектировать на уровне с землей. В холле должно быть предусмотрено достаточное количество свободного места для перемещения людей на инвалидных колясках. Стойки регистрации должны находиться в непосредственной близости от входа и также быть приспособлены для людей на колясках. В случае, когда номера для людей с особыми потребностями находятся выше первого этажа, гостиница должна быть оборудована лифтами определённых параметров.
Номер	Основные требования при обеспечении доступности номеров заключатся в предоставлении достаточного количества пространства для свободного перемещения людей на креслах-колясках, отсутствие порогов на входе, оборудовании номеров мебелью и выключателями соответствующей высоты.
Санузел	Санузел также должен обладать свободным

	пространством и обеспечивать беспрепятственное перемещение людям на креслах-колясках. Душевая зона должна быть оборудована поручнями, откидным сиденьем и регулируемым по высоте душем. Унитаз также должен быть оборудован поручнями.
--	--

Примечание: собственная разработка.

2. Персонал

Человеческий фактор – ключевая составляющая прибыльности любой сферы деятельности и индустрия гостеприимства не является исключением. Качество обслуживания играет основную роль в конкурентоспособности всего предприятия, так как персонал сопровождает гостя на всех этапах его пребывания в гостинице и формирует начальное мнение гостя о ней. Также персонал является носителем информации об услугах гостиницы, правилах их предоставления, проводимых мероприятиях и т.д. Работники гостиницы создают атмосферу, в которой происходит взаимодействие с клиентом и определяет все условия, при которых возникает климат гостеприимства.

Комфортное пребывание людей с особыми потребностями в гостинице основывается не только на доступности инфраструктуры. Важность имеет также обеспечение психологического комфорта и сопровождения особого клиента во время его пребывания в гостинице. Обслуживание групп людей с особыми потребностями требует особых навыков и подходов.

Согласно Конвенции о правах инвалидов от 2006 года персонал должен проходить соответствующее обучение на тему прав людей с инвалидностью, чтобы лучше оказывать помощь и предоставлять услуги, гарантируемые данными правами, и объяснять принципы пользования удобствами для людей с инвалидностью [7].

В документе «Рекомендации по доступному туризму» ЮНВТО также есть отдельный пункт про обучение персонала. В нем отмечается важность роли персонала в восполнение недостатков или пробелов в доступности предприятия или устранении непредвиденных трудностей.

Персонал туристического предприятия должен быть обучен вежливому и почтительному общению с людьми с инвалидностью, а также предоставлять им полную информацию об услугах, удобствах и упрощать использование недоступных услуг. Важным пунктом в обучении является предоставление информации об имеющихся средствах, технических устройствах и вспомогательных технологиях и оборудовании в гостинице, включая формы помощи, дополнительные сервисы поддержки. Также указывается, что работники, которые отвечают за безопасность, должны иметь список комнат,

занятых людьми с инвалидностью в качестве меры предосторожности. Обучение персонала также включает в себя эвакуацию людей с инвалидностью, а также рекомендуется регулярно проводить учения по действиям в чрезвычайных ситуациях [15].

3. Информация

В процессе обслуживания клиента также важна организация обмена информацией между клиентом и производителем услуг. Качество, полнота, доступность и достоверность информации напрямую влияет на создание информационного комфорта, который в свою очередь оказывает влияние на удовлетворенность и лояльность гостей.

Генеральной Ассамблеей ЮНВТО в 2016 году был выпущен документ «Рекомендации по доступной информации для всех». Документ был разработан при поддержке Европейской сети доступного туризма (ENAT). В нем указывается, что в области туризма существует постоянная нехватка информации о доступных туристических объектах и услугах. В случае, когда такая информация присутствует, ее достоверность может вызывать сомнения. Отмечается, что потребителям туристических услуг «необходима полная уверенность в том, что выбранный вариант отдыха включает необходимую поддержку, помощь и соответствующую инфраструктуру от начала до конца путешествия, при этом не будет необходимости обращаться к посредникам для того, чтобы осуществить путешествие до конца» [14].

В документе отмечается ряд способов предоставления информации, обеспечивающих её доступность. Среди них можно выделить те, которые будут наиболее актуальны для гостиничных предприятий:

1. Печатных материалов;
2. Цифровых материалов;
3. Аудио-визуального содержания;
4. Интернет-сайтов.

Наличие цифровых и печатных каталогов или брошюр в гостиницах позволяет потребителю услуг получить нужную информацию об услугах и условиях проживания в данном отеле в сжатом виде. В документе о «Рекомендациях к доступной информации в сфере туризма» к подобным материалам предъявляется ряд требований касательно четкой и понятной структуры, использования достаточной большого шрифта, контрастности и цвета шрифта, а также наличия альтернативных форматов.

Следующий пункт описывает рекомендации к аудио-визуальному содержанию информации. В гостиничном бизнесе это может относиться к различного рода видео об отелях, размещенных на сайте, которые могут быть оснащены субтитрами, чтобы содержание воспринималось всеми потребителями. Если целевая аудитория гостиницы включает в себя

значительную часть иностранных туристов, нужно предоставить им перевод или материалы на других языках.

Очень важным методом предоставления информации о гостинице является Интернет-сайт. Наличие персонального сайта помогает посетителям найти информацию о расположении гостиницы, ее услугах, их стоимости, а также контактные данные.

Рекомендации ЮНВТО содержат пункты, касающиеся Интернет-сайтов (таблица 1.2).

Таблица 1.2 – Рекомендации ЮНВТО по доступности Интернет-сайтов

Рекомендации по доступности Интернет-сайтов	
Доступность для восприятия	Должна быть предоставлена возможность использования вне зависимости от возможностей потребителя слышать или видеть. Это означает, что необходимо предоставлять альтернативу изображениям в виде текста. Также нужно облегчать пользователям восприятие содержания, предоставлять субтитры или другую альтернативу мультимедийному содержанию, наполнять сайты материалом, который может быть представлен различными способами
Действенность	Интернет ресурсы должны иметь возможность управления с клавиатуры, предоставлять пользователям достаточное количество времени для изучения содержания, помогать им ориентироваться на сайте и находить информацию, а также не использовать запрещенный контент
Понятность	Рекомендуется сделать тексты понятными на интуитивном уровне, убедиться, что элементы сайта появляются в предсказуемых разделах. Также следует предусмотреть помощь пользователям в исправлении ошибок
Отлаженность	Использование и просмотр содержания должен быть возможен с различных устройств

Примечание: источник [14].

На основе всего вышеперечисленного можно сделать вывод, что такое направление, как инклюзивный туризм появилось совсем недавно, чему

послужила Манильская декларация. Значимость направления определяется тем, что целевая аудитория инклюзивного туризма довольно обширна, а также, помимо этого, в нее в любой момент может попасть любой человек. Главную роль в осуществлении инклюзивного туризма играет доступность, которая означает беспрепятственный доступ к объектам, услугам и информации. Основу доступности составляет универсальный дизайн, принципы которого нацелены на создание среды, которая была бы удобна для всех членов общества. Универсальный дизайн, в свою очередь, не может предусмотреть индивидуальные потребности каждого человека, поэтому в подобных случаях используется разумное приспособление.

Гостиничные предприятия являются важными субъектами индустрии гостеприимства, предоставляющими людям комплекс услуг. Гостиничные услуги, в свою очередь, подразделяются на основные и дополнительные. К основным услугам относят размещение и питание. К дополнительным относят услуги, предоставляемые гостям за отдельную плату. К ним относятся, к примеру, услуги бассейна, парикмахерской, СПА, конференц-залов и т.д. При обеспечении доступности на гостиничных предприятиях стоит учитывать тот факт, что основные и дополнительные услуги тесно связаны между собой и имеют три основные составляющие: инфраструктуру, персонал и информацию. Это означает, что доступность гостиницы складывается из доступности данных элементов. В отношении инфраструктуры гостиницы должны делать основной акцент на предоставление комфортных условий людям с инвалидностью. Это означает наличие в гостинице доступных номеров, учет ширины дверных проемов, проездов. В отношении персонала должно проводиться обучение для работы с людьми с особыми потребностями. Оно должно включать все нюансы общения, предоставления нужной информации и помощи, а также план действий в чрезвычайных ситуациях. Информационная доступность предоставляется посредством правильно организованной, логичной организации информации. Для этого могут использоваться печатные и цифровые ресурсы, а также интернет-сайты. Все перечисленные требования и рекомендации указаны в документах ЮНВТО.

ГЛАВА 2

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ В ОТЕЛЯХ

2.1 Анализ особенностей обеспечения доступности гостиничных услуг в Австралии

В Австралии насчитывается около 4,4 миллионов людей с инвалидностью, что составляет примерно 20% от общего числа населения. Численность данной группы людей остается относительно стабильной на протяжении последних 20 лет. Однако, ожидается, что доля людей с инвалидностью в Австралии будет увеличиваться из-за старения населения. Население Австралии в возрасте 65 лет и старше выросло с 8% в 1970 году до 15% в 2016. Данное изменение является постоянным и со временем возрастная структура населения будет включать все больше и больше пожилых людей [29].

Стоит также отметить, что люди с инвалидностью в Австралии принимают активное участие в общественной жизни, а также демонстрируют растущий спрос на инклюзивные туристические услуги и продукты.

Национальное исследование лиц с инвалидностью, пожилых людей и опекунов (англ. National Survey of Disability, Ageing and Carers) от 2015 года показало, что в период полугодия, предшествовавшего опросу, 77,4% опрошенных людей с инвалидностью участвовали в социальных мероприятиях, таких как посещение общественных мест, участие в волонтерской деятельности, посещение кружков по интересам, отпуск или кемпинг [21]. В том же 2015 году NSDAC обнаружил, что такие виды деятельности, как поездка в отпуск или поход является наиболее часто упоминаемыми среди людей с инвалидностью.

Несмотря на то, что из-за ряда социальных факторов распространено мнение, что люди с инвалидностью тратят на путешествия меньше, чем остальные группы людей, данные Национального опроса посетителей в Австралии за первый квартал 2017 года показывают немного иную ситуацию. В среднем, люди с инвалидностью тратят 111 долларов на однодневные поездки и 615 долларов поездки с ночевкой. В то же время, люди без инвалидности тратят 105 долларов на однодневные поездки и 677 долларов на поездки с ночевкой [26].

Что касается правовой составляющей, то на международном уровне Австралия является одним из самых деятельных защитников прав и интеграционных программ для людей с инвалидностью. На все штаты

Австралии распространяется Федеральный закон о дискриминации в отношении людей с инвалидностью (англ. Disability Discrimination Act), принятый в 1992 году. Документ объявляет незаконной дискриминацию человека во многих сферах общественной жизни, включая трудоустройство, образование, оказание услуг, доступ в общественные места и т.д. Дискриминация, согласно документу, возникает тогда, когда человеку не предоставляют равные с другими возможности из-за его инвалидности. Данный принцип относится и к общественным местам, про которые в акте есть отдельный пункт. В нем указывается, что каждая общественная зона или объект должны быть доступными для людей с инвалидностью [878].

На основании Федерального закона в Австралии разработаны и применяются различные строительные нормы и стандарты доступности, относящиеся к новым постройкам и реконструкции общественной застройки. В 2001 году был выпущен документ под названием «Стандарты доступа и мобильности Австралии», целью которого является предоставление проектировщикам зданий, архитекторам и собственникам минимальных требований к проектированию зданий с учетом обеспечения доступа людям с инвалидностью. В 2010 году был разработан документ «Стандарты инвалидности (доступ к помещениям и зданиям)», в котором говорится об обеспечении людей с инвалидностью достойного, справедливого и достижимого доступа к зданиям, а также объектам и услугам внутри них [23].

После разработки «Стандартов инвалидности» заинтересованные субъекты туристического сектора утверждали, что соблюдение требований может повлечь собой финансовые трудности для застройщиков, поскольку спрос на доступность был недостаточным. Министерство ресурсов, энергетики и туризма приняло решение дополнительно изучить вопрос введения новых стандартов доступности, чтобы выяснить, не являются ли требования препятствием для инвестиций в новые объекты размещения. Провести исследование спроса и предложения доступного жилья в Австралии Министерство поручило PricewaterhouseCoopers (PwC), международной компании, действующей в сфере аудита и консалтинга.

Результаты исследования были опубликованы в 2013 году. В ходе опроса поставщиков услуг размещения было получено 244 ответа, которые отражают ситуацию в 391 гостиницах. На уровне штатов охват респондентов был неравномерным, поэтому опрос не смог отразить ситуации в каждом отдельном штате. Ввиду этого, результаты опроса представлены на уровне регионов, столицы и всей страны в целом (таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Результаты исследования PwC гостиничных предприятий в Австралии

	Регионы	Канберра	Общее по Австралии
Общее количество гостиниц	277	114	391
Среднее количество звезд у гостиниц	4,0	4,3	4,2
Общее число номеров	6 528	11 747	18 275
Общее число доступных номеров	207	528	735
Соотношение кол-ва обычных и доступных номеров, %	3,2	4,5	4,0
Средняя заполняемость стандартных номеров, %	51,5	82,9	71,6
Средняя заполняемость доступных номеров, %	37,7	54,7	49,9
Средняя цена стандартного номера, \$	91,7	173,1	144,0
Средняя цена доступного номера, \$	124,0	97,5	105,0

Примечание: собственная разработка на основе [17].

По результатам исследования, в Австралии функционирует 391 гостиница с 18 275 номерами, 735 из которых являются доступными для людей с инвалидностью. В среднем, гостиницы действуют на уровне 4 звезд, что указывает на высокую ценовую категорию и уровень предоставления услуг. Несмотря на то, что Канберра уступает регионам по количеству номеров, в столице процентное соотношение стандартных номеров и доступных больше на 1,3%.

Исследование также показывает, что средняя заполняемость стандартных номеров по стране на 21,7% больше, чем доступных. При этом заполняемость доступных номеров в Канберре выше на 17%, чем в других регионах Австралии. Что касается цены, то в среднем по Австралии цена за стандартный номер составляет 144 \$, за доступный – 105 \$. Однако, средняя цена номеров для людей с инвалидностью значительно выше в регионах и составляет 124 \$ за сутки.

Помимо опроса поставщиков жилья, PwC получило 402 ответа от путешественников с инвалидностью. В одном из блоков исследовались факторы, влияющие на выбор путешественниками жилья (рисунок 2.2).

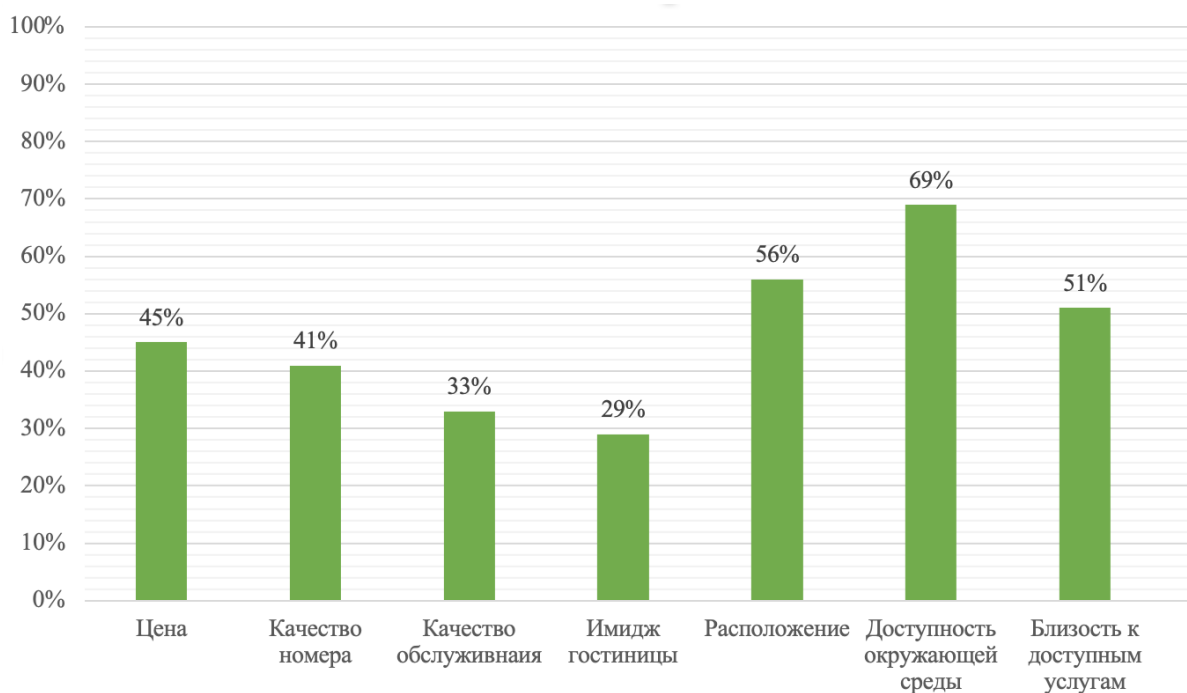


Рисунок 2.2 – Факторы, влияющие на выбор гостиницы

Примечание: собственная разработка на основе [17].

Несмотря на многообразие существующих факторов, путешественники с инвалидностью при выборе места размещения придают наибольшее значение доступности окружающей среды, расположению гостиницы и её близости к доступным объектам. Для этой категории путешественников факторы инфраструктуры являются первоочередными при принятии решения о том, ехать ли в конкретное место или нет. Данный принцип принятия решений существенной отличается для туристов без инвалидности, которые акцентируют внимание на стоимости номера или качестве обслуживания. Лишь 45% опрошенных людей с инвалидностью указали цену как фактор, влияющий на выбор гостиницы. Это свидетельствует о том, что большинство респондентов готовы заплатить больше, если гостиница будет соответствовать другим их требованиям доступности.

Также туристам с инвалидностью задавали вопросы об информации о гостиницах и ее качестве. Респондентов просили оценить качество доступной информации на Интернет-сайтах по школе от 1 до 5 (1 - очень плохо, 5 – отлично) (рисунок 2.3).

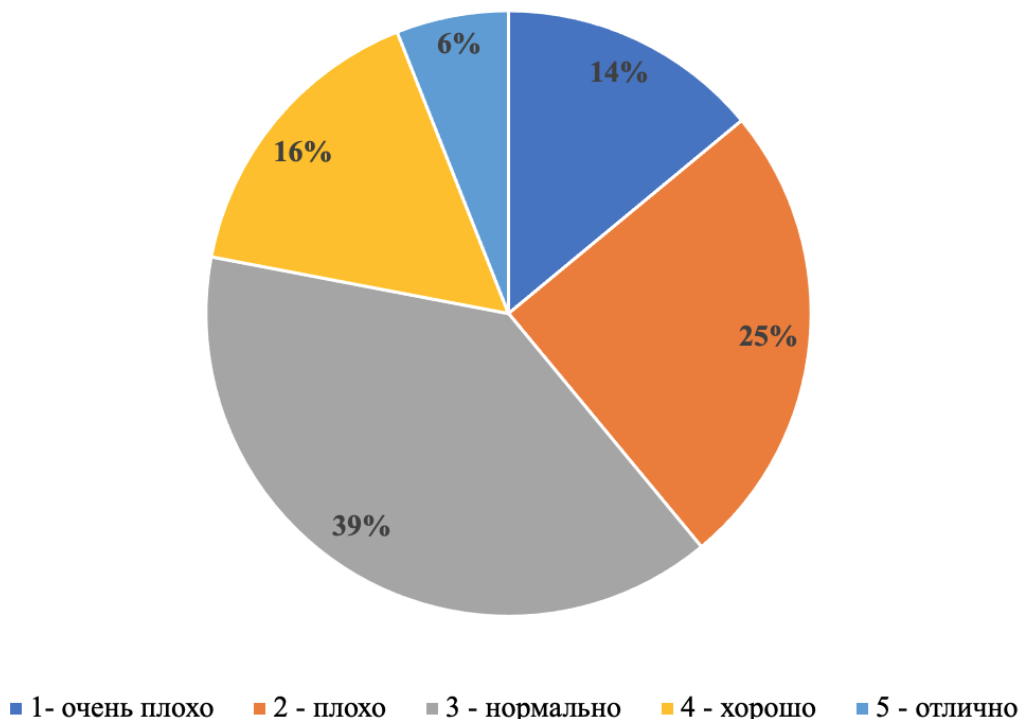


Рисунок 2.3 – Оценка качества информации о гостиницах на Интернет-сайтах

Примечание: собственная разработка на основе [17].

В целом, в вопросе о качестве доступной информации на Интернет-сайтах гостиниц степень удовлетворённости составила 2,73 из 5. Только 22% респондентов поставили оценку выше трех. Опрошенные отмечали неполноту информации о доступности, либо ее полное отсутствие.

Стоит отметить, что при рассмотрении методов поиска респондентами информации о жилье, Интернет оказался наиболее предпочтительным каналом, что еще раз подчеркивает необходимость размещения полной и актуальной информации об оснащении гостиницы. Также опрошенные использовали информацию от поставщиков гостиничных услуг, советы родственников или знакомых, информацию о доступности от организаций и служб по правам инвалидов, газеты и путеводители [17].

PwC также попросило путешествующих с инвалидностью оценить качество обслуживания в гостиничных предприятиях. Персонал также оценивался по шкале от 1 до 5, где 1 - очень плохо, а 5 – отлично (рисунок 2.4).

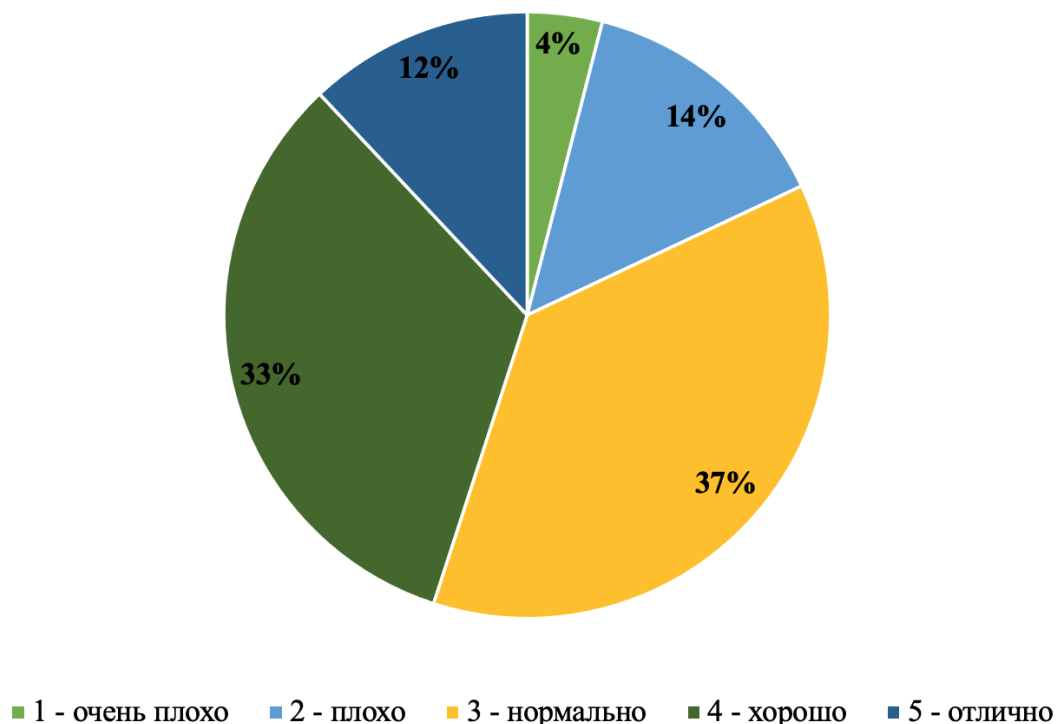


Рисунок 2.4 – Оценка качества обслуживания персонала в гостиницах

Примечание: собственная разработка на основе [17].

Исходя из результатов опроса, 45% оценивают обслуживание, как «хорошее» и «отличное». Туристы с инвалидностью основывали свою оценку на качестве предоставления всей необходимой помощи, информации об услугах, а также сопровождения в ситуациях, когда возникали проблемы с самим местом размещения. 55% поставило оценку 3 и ниже, что отражает неподготовленность большей части персонала к приему гостей с инвалидностью. На это также указывает проведенный PwC опрос представителей гостиничных предприятий, где только 52% респондентов указали, что их персонал проходит формальное обучение по вопросам доступности [17].

В целом, по оценке PwC, спрос на доступные номера в Австралии будет неуклонно расти и к 2033 году их заполняемость достигнет 67%, что на 17,1% выше настоящего спроса (таблица 2.2).

Таблица 2.2 – Ожидаемая заполняемость номеров, 2013-2033 гг.

	2013	2018	2023	2028	2033
Средняя заполняемость стандартных номеров, %	71,6	74,0	76,6	79,2	81,8
Средняя заполняемость доступных номеров, %	49,9	58,3	62,8	64,9	67,0

Примечание: собственная разработка на основе [17].

Стоит еще раз подчеркнуть, что результаты исследования PwC были выпущены в 2013 году, а позднее подобных исследований рынка не проводилось. Можно предположить, что за прошедшие годы уровень осведомленности о вопросах обеспечения доступности на гостиничных предприятиях Австралии вырос. Также вырос и уровень применения бизнесом в своей деятельности информационных технологий, в особенности сети Интернет, поэтому предполагается, что полнота и качество информации о доступности на сайтах гостиниц на данный момент лучше. За прошедшие годы в Австралии также были разработаны обучающие курсы для персонала, с целью повышения качества обслуживания людей с инвалидностью.

В Австралии на сегодняшний день не проводились масштабные исследования в сфере доступности услуг гостиничных предприятий, потому оценить уровень доступности всех отелей в стране невозможно. По этой причине анализ доступности гостиничных услуг в Австралии было решено провести на примере гостиницы под названием «Veriu Green Square». Гостиница располагается в центре наиболее популярного туристического города Австралии - Сиднее. Выбор гостиницы проходил через официальный туристический портал города (www.int.sydney.com), который предлагает путешественникам информацию о местах размещения, питания, проводимых мероприятиях, а также городском транспорте.

Для анализа гостиничных услуг, которые предоставляются людям с особыми потребностями, логично рассматривать выделенные ранее в работе категории элементов гостиницы:

- инфраструктуру гостиничных предприятий;
- обслуживающий персонал предприятий;
- информацию, предоставляемую постояльцам о гостиничных предприятиях.

1. Инфраструктура

Информация о доступности элементов инфраструктуры была взята с официального сайта гостиницы (www.veriu.com.au), туристического портала города, а также с сайта, предоставляющего информацию о доступных местах размещения в Австралии (www.accessibleaccommodation.com) (таблица 2.3).

Таблица 2.3 – Наличие доступных элементов инфраструктуры гостиницы, представленное на Интернет-ресурсах

Элементы доступности инфраструктуры гостиницы «Veriu Green Square»
--

Парковка	Имеется 2 парковочных выделенных разметкой места для людей с инвалидностью, располагающиеся в непосредственной близости от входа. Ширина одного места – 2,5 метра.
Входная система	Указывается, что ширина дверного проёма на входе в здание составляет 100 см. Вход находится на уровне с землей, крыльцо отсутствует.
Холл	Первый этаж гостиниц находится на уровне с землей. Стойка регистрации не приспособлена для людей на инвалидной коляске. Информация о наличии лифтов, лестниц и их параметрах отсутствует.
Номер	В гостинице имеется 7 номеров, оборудованных для клиентов с инвалидностью. Ширина дверного проема на входе в номер составляет 117 см. В номере имеется широкая кровать, высотой 70 см. С двух сторон от кровати имеется свободное пространство шириной 100 см. Выключатели света располагаются в непосредственной близости от кровати.
Санузел	В санузле предусмотрено достаточно свободного места для передвижения на инвалидной коляске. Санузел оборудован поручнями у унитаза и душа. Имеется откидное душевое сидение.

Примечание: собственная разработка.

На основании всей найденной информации гостиница «Veriu Green Square» в Сиднее обладает высоким уровнем доступности. В общем доступе имеется информация по каждому из пунктов инфраструктуры. Однако, существенным недостатком является то, что информация об инфраструктуре находится на сторонних сайтах, а не на сайте гостиницы.

2. Персонал

Как уже было отмечена ранее, персонал также играет одну из ключевых ролей в обеспечении доступности гостиничного предприятия. На сайте гостиницы «Veriu Green Square» не указано, проводилось ли какое-либо обучение персонала по вопросам доступности.

Однако, стоит отметить, что в Австралии существует ряд компаний и сайтов, предлагающих свои услуги в сфере обучения персонала работе с людьми с инвалидностью. Далее будут рассмотрены наиболее популярные из них.

«Online Disability Awareness Training»

Австралийская компания «Инклюзивный туризм» (англ. Inclusive Tourism) организует различные обучающие мероприятия и программы с целью повышения осведомлённости об инвалидности. Компания работает как с государственными организациями, в лице министерств, местных советов и туристических организаций, так и с частным бизнесом.

На сайте (www.newsite.inclusivetourism.com.au) можно найти информацию об обучающем курсе для персонала под названием «Онлайн-тренинг по вопросам инвалидности». Данный курс помогает персоналу научиться правильно взаимодействовать с людьми с инвалидностью, а также предоставлять им обслуживание на высочайшем уровне. В тренинге раскрываются следующие аспекты:

- общая информация о доступном туризме;
- законодательство в сфере инвалидности;
- подходы к определению инвалидности;
- этикет и методы общения с людьми с инвалидностью.

По окончании обучения каждый участник получает сертификат о прохождении обучения в сфере обслуживания данной группы людей. Информацию о сертификации можно указать в своем резюме или на сайте компании, если тренинг проходил её персонал.

Что касается стоимости, то на сайте компании можно найти пакеты для различных по численности групп. Так для группы до 20 человек курс обойдется в 49 \$ за человека, для группы до 100 человек – 39 \$.

«Disability Awareness Training»

Еще один обучающий курс был создан Институтом Уильяма Англисса, который действует в сфере обучения персонала, и организацией помощи людям с инвалидностью в Мельбурне - «Travelers Aid». Совместно они разработали интерактивную онлайн-программу обучения по вопросам инвалидности для владельцев бизнеса и их сотрудников (www.dat.org.au). В тренинге принимают участие Австралийские паралимпийцы, которые делятся своим личным опытом и мнением о том, что для них важнее всего в процессе обслуживания. В обучении используется сочетание видео- и текстовых материалов, а также викторин, которые в совокупности обеспечивают всестороннее понимание различных потребностей гостей с инвалидностью.

Стоимость обучения на одного человека составляет 60 \$ и предоставляет возможность прохождения курса в группе или в индивидуальном порядке. По окончании участникам также выдается сертификат.

«Introduction to Disability Awareness»

Существуют также и бесплатные обучающие программы для персонала. Одну из них можно найти на сайте под названием «Disability Awareness» представлены различные курсы, связанные с тематикой инвалидности. Сайт

был разработан в рамках инициативы правительства Австралии, программы Национального координатора по вопросам инвалидности и Австралийского информационного центра по вопросам образования и обучения людей с инвалидностью.

Курс под названием «Введение в информирование об инвалидности» фокусируется на повышении осведомленности об инвалидности и влиянии общественных барьеров на жизнь людей с инвалидностью. Этот учебный ресурс направлен на преодоление укоренившихся культурных и поведенческих барьеров, которые порождают дискриминацию, и предоставляет участникам общий обзор законодательной базы, поддерживающей интеграцию людей с инвалидностью в Австралии.

Обучение состоит из четырех модулей, которые необходимо проходить последовательно. Каждый модуль заканчивается коротким тестом, чтобы участники могли проверить свое понимание изученной информации. Прохождение всего курса занимает в среднем 90 минут.

3. Информация

При анализе информационной доступности гостиницы «Veriu Green Square» использовался её официальный сайт. Для оценки применялись критерии из документа ЮНВТО «Рекомендации по доступной информации в сфере туризма» и указанные в нем пункты про доступность Интернет-сайтов, перечисленные ранее в работе. Оценка доступности проводилась по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 обозначает наименьшую доступность, 5 — наибольшую доступность (таблица 2.4).

Таблица 2.4 - Оценка доступности интернет-сайта «Veriu Green Square» критериями из документа ЮНВТО «Рекомендации по доступной информации в сфере туризма»

Доступность для восприятия (можно пользоваться независимо от возможностей потребителя слышать или видеть)	1
Понятность (интерфейс и содержание должны быть интуитивно понятными)	5
Отлаженность (использование и просмотр содержания должен быть возможен с разных устройств)	5
Действенность (удобные форматы, настройки и навигации)	3
Итого:	3,5

Примечание: собственная разработка на основе [14].

По результатам оценки сайта на предмет доступности был выставлен балл 3,5. Стоит отметить понятность интерфейса как сильную сторону. Для дизайна сайта использовался шрифт крупнее среднего, а также использовалась ограниченная палитра цветов, что значительно снижает уровень визуального шума. Также стоит отметить отлаженность сайта. Помимо возможности посетить сайт с компьютера, существует также мобильная версия. Все версии позволяют не только изучить информацию, расположенную на сайте, но также и забронировать номер онлайн. Информационные блоки находятся в логичной последовательности, а также имеется общее меню снизу. Однако, сайт не обладает всей необходимой информацией о доступности. На главной странице указано лишь наличие «доступного оборудования, поэтому по данному критерию была выставлена оценка 3. Главной проблемой сайта является доступность для восприятия. На сайте не предоставлена версия для людей с особенностями слуха или зрения.

На основании всего вышеуказанного можно сделать вывод о том, что инклюзивный туризм в Австралии активно развивается за счет действий правительства и частного бизнеса. Это связано тем, что люди с инвалидностью составляют большой процент от всего населения Австралии и демонстрируют спрос на инклюзивные туристические услуги. В гостиничном секторе разрабатываются стандарты и проводятся исследования спроса и предложения доступных услуг. Ожидается, что спрос на доступные гостиничные услуги будет расти и к 2033 достигнет 67%. Для анализа была выбрана гостиница расположенная в столице Австралии. Результаты показывают высокий уровень доступности инфраструктуры. Информационная доступность, в свою очередь организована на среднем уровне, так как на сайте не была предоставлена полная информация о доступных элементах гостиницы. Что касается персонала, то стоит отметить, что на рынке в Австралии представлено несколько вариантов как для самостоятельного бесплатного изучения основ инклюзивности, так и для корпоративного обучения сотрудников любой туристической сферы.

2.2 Анализ особенностей обеспечения доступности гостиничных услуг в Великобритании

В Великобритании насчитывается чуть более 14 миллионов человек с инвалидностью, что составляет около 20% от общей численности населения

[25]. Права данной группы людей в различных сферах жизни уже несколько десятилетий защищаются на законодательном уровне.

В соответствии с Законом о дискриминации в отношении людей с инвалидностью (англ. Disability Discrimination Act) от 1995 года, организациям запрещается дискриминация людей с инвалидностью при приеме на работу, организации доступа к товарам, объектам, услугам. Данный закон обязывал предприятия вносить «разумные коррективы в свою деятельность, а также изменять физические аспекты своих помещений с целью сокращения уровня дискриминации» [22].

С 2010 года Закон о дискриминации в отношении людей с инвалидностью был заменен Законом о равенстве (англ. Equality Act). Этот документ по-прежнему защищает людей с инвалидностью от дискриминации, а также охватывает ряд других характеристик, таких как возраст, пол, расу и религиозную принадлежность [24].

Ввиду активного развития антидискриминационной политики в Великобритании также были разработаны строительные нормы, обеспечивающие доступ к зданиям людям с инвалидностью. В том же 2010 году был выпущен документ под названием «Правила строительства», который описывает ряд требований к зданиям с учетом обеспечения безопасности людей внутри и вокруг них. В разделе «М» указываются требования доступа к зданию и перемещения внутри него для людей с инвалидностью.

Позднее было выпущено дополнение «Утвержденный документ М - Доступ к зданиям и их использование», который содержит более подробное описание требований к обеспечению доступа зданий. Приведены рекомендации по оборудованию пандусов и ступеней для облегчения доступа, а также информация, включающая безопасные степени наклона и параметры для строительства объекта, доступного для людей на инвалидных колясках. Также рассматриваются рекомендации по строительству доступных лестниц и коридоров, включая их безопасную высоту и ширину [18].

Большую роль в увеличении осведомленности о вопросах доступности в Великобритании играет Национальное агентство по туризму. На своем сайте (www.visitbritain.org) агентство публикует статистические данные и результаты исследований рынка инклюзивного туризма, а также рекомендации по увеличению уровня доступности предприятий.

В 2015 году были опубликованы результаты исследования под названием «Национальное исследование обеспечения доступности», проведенное туристическими агентствами Англии, Шотландии и Уэльса. В процессе было проведено 1512 интервью с владельцами или менеджерами предприятий с целью определения числа доступных мест временного размещения, а также

проблем, с которыми сталкивается бизнес при обеспечении доступности (таблица 2.5).

Таблица 2.5 – Результаты исследования мест временного размещения в Великобритании

Страна	Количество доступных мест размещения	Количество доступных номеров
Англия	10 751	29 359
Шотландия	2 314	7 126
Уэльс	729	2 042
Итого:	13 857	38 527

Примечание: собственная разработка на основе [28].

Всего в Великобритании функционирует 13857 доступных мест временного размещения, которые предлагают 38527 комнат, оборудованных для людей с инвалидностью. Стоит отметить, что примерно 77% доступных мест размещения находятся в Англии. Согласно исследованию, 57% от числа всех доступных мест размещения – отели. 19% от всего числа занимают гостевые дома, а 14% - предприятия, предлагающие посетителям ночлег и завтрак [28].

По результатам опроса, большинство предприятий (73%) обладают какими-либо элементами доступности инфраструктуры (рисунок 2.5).

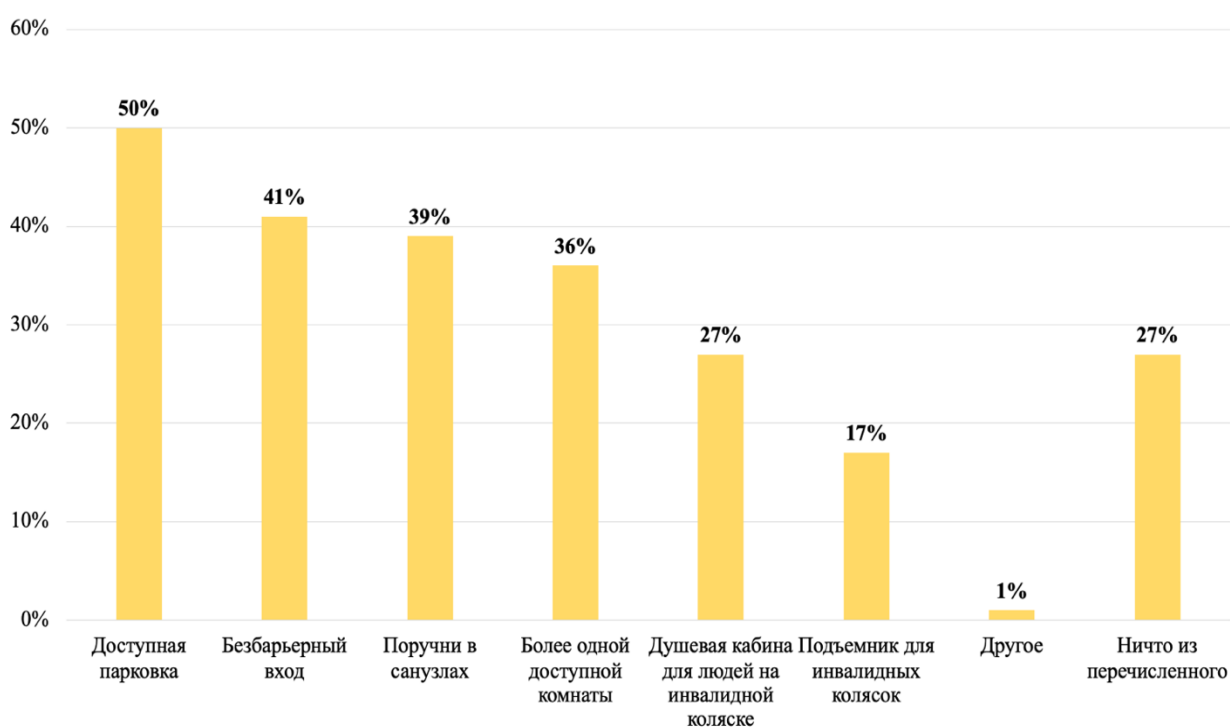


Рисунок 2.5 – Элементы доступности, предлагаемые в местах временного проживания

Примечание: собственная разработка на основе [28].

Парковочные места для людей с инвалидностью являются наиболее распространенной формой обеспечения доступности, они имеются в половине мест временного проживания. Подъемник для инвалидных колясок установлен лишь в 17% мест временного проживания.

Также в исследование указывается, результаты значительно различаются в зависимости от размера предприятия. 75% отелей предоставляют доступные парковочные места, а в гостевых домах и предприятиях, предлагающих посетителям ночлег и завтрак они оборудованы лишь в 45% случаев. Например, доступный вход в здание практически повсеместен (97%) среди крупных предприятий, но не является нормой среди предприятий меньшего размера (23%) [28].

Также во время исследования представителям мест временного размещения задавали вопрос на предмет прохождения персоналом определенных обучающих курсов для работы с людьми с особыми потребностями (рисунок 2.6).

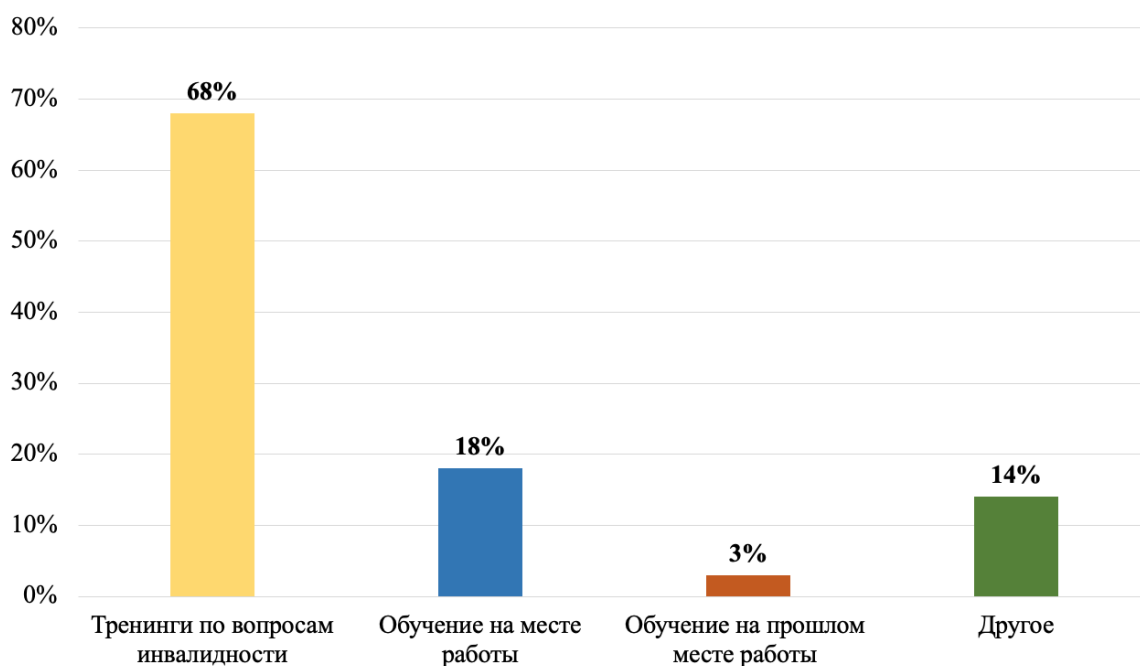


Рисунок 2.6 – Прохождение персоналом специализированного обучения для работы с людьми с особыми потребностями

Примечание: собственная разработка на основе [28].

В 68% случаев сотрудники прошли специализированное. Некоторые предприятия (18%) предпочитают проводить более неформальное обучение

внутри компании, вместо того, чтобы платить за курсы. В большинстве случаев это не специализированная программа, а часть более широкой вводной или общей подготовки персонала.

Представителей мест временного размещения также попросили указать способ предоставления информации о доступности предприятия (рисунок 2.6).

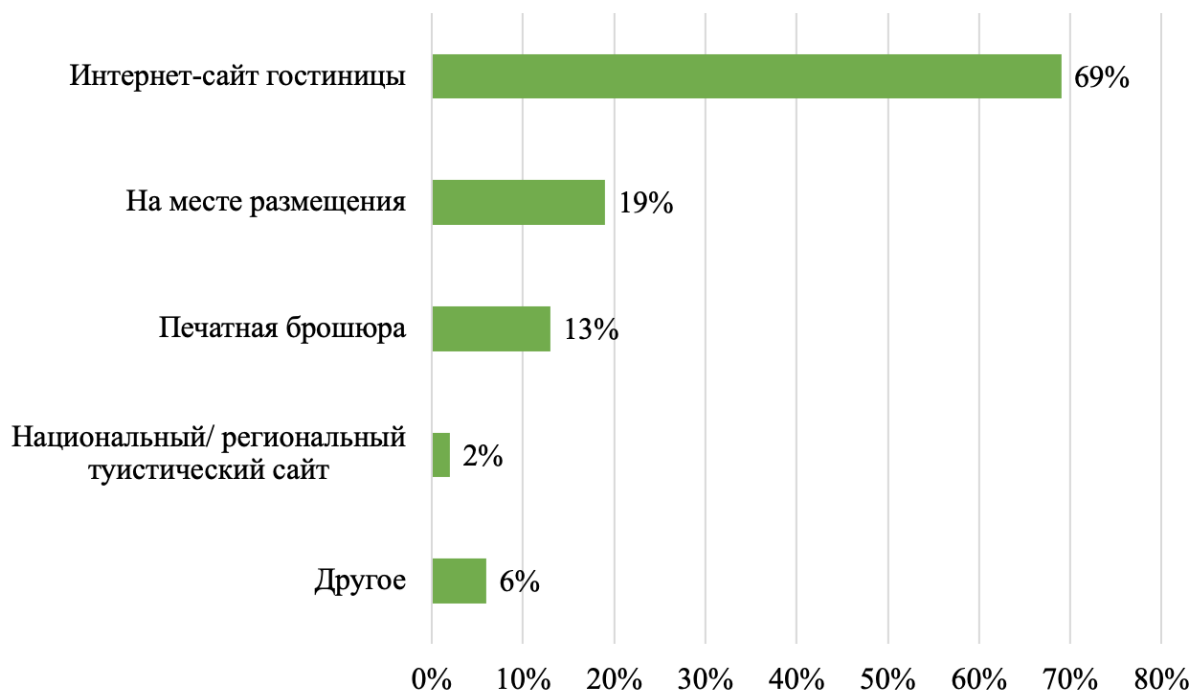


Рисунок 2.6 – Методы предоставления информации о доступности места временного размещения

Примечание: собственная разработка на основе [28].

Большинство (69%) предприятий заявляют, что публикуют информацию о доступности на своем сайте, а 2% размещают ее на национальном или региональном туристическом сайте. Каждый пятый (19%) респондент отвечал, что предоставляет информацию уже на месте размещения. 13% опрошенных предпочитают предоставлять информацию о доступности на бумажном носителе.

В конце исследования авторы выделяют основные барьеры для развития доступности мест временного размещения. Отмечается отсутствие комплексного подхода, так как представители предприятий понимают под доступностью мест размещения только инфраструктурную доступность. Также представителями предприятий отмечается дороговизна переоборудования элементов гостиницы в соответствии с требованиями доступности.

В целом, как и в ситуации с Австралией, можно предположить, что с момента проведения исследования, уровень осведомленности о вопросах

обеспечения доступности на гостиничных предприятиях Великобритании вырос.

Для анализа существующего уровня предоставления доступности гостиничных услуг была выбрана гостиница «Hart Shoreditch Hotel», располагающаяся в столице Великобритании. Выбор гостиницы проходил через сайт Национального агентства по туризму Англии. Как и в случае Австралии, гостиница рассматривалась с точки зрения трех ее основных элементов: инфраструктуры, персонала и информации.

1. Инфраструктура

Источниками информации о доступных элементах инфраструктуры послужили: официальный сайт гостиницы (www.hartshoredich.com), а также сайт, предоставляющий информацию и доступных средствах размещения в Великобритании (www.accessible.co.uk) (таблица 2.6).

Таблица 2.6 - Наличие доступных элементов инфраструктуры гостиницы, представленное на Интернет-ресурсах

Элементы доступности инфраструктуры гостиницы «Hart Shoreditch Hotel»	
Парковка	Отсутствует
Входная система	Вход находится на уровне с землей, крыльцо отсутствует. Установлена автоматическая дверь, открываемая по нажатию кнопки. Ширина дверного проёма – 140 см.
Холл	Первый этаж гостиниц находится на уровне с землей. Стойка регистрации не приспособлена для людей на инвалидной коляске. Ширина входа в лифт составляет 100 см, кнопки находятся на высоте 90 – 110 см.
Номер	13 из 126 номеров оборудованы для людей с инвалидностью. Ширина дверного проема на входе в номер составляет 90 см. В номере имеется широкая кровать, высотой 58 см. В номере организовано свободное от мебели пространство 1,5x1,5 м. Выключатели света располагаются в непосредственной близости от кровати на высоте до 1,2 м. Все рабочие поверхности находятся на высоте 74 см. В номере установлена кнопка для экстренного вызова персонала.
Санузел	В санузле предусмотрено достаточно свободного места для передвижения на инвалидной коляске. Санузел оборудован поручнями у унитаза и душа. Имеется

	откидное душевое сидение на высоте 51 см. В санузле также предусмотрена кнопка экстренного вызова персонала.
--	--

Примечание: собственная разработка.

На основании вышеуказанной информации, можно сделать вывод о высоком уровне доступности гостиницы «Hart Shoreditch Hotel» в Лондоне. По каждому из элементов инфраструктуры была найдена информация. Существенным недостатком является отсутствие у гостиницы собственной парковки, а следовательно и парковочных мест для клиентов с инвалидностью. Также стоит отметить, что большая часть информации о доступности была взята с сайта о доступных средствах размещения в Великобритании. На сайте гостиницы указано лишь наличие доступного номера.

2. Персонал

В описании гостиницы на сайте доступных мест размещения указывается, что персонал гостиницы «Hart Shoreditch Hotel» не проходил специализированного обучения для работы с людьми с особыми потребностями. Однако, можно отметить некоторые сайты и компании, предлагающие обучение по подобной тематике в Великобритании.

«Disability Awareness Training»

Благотворительная организация «Enhance The UK» занимается проведением познавательных интерактивных тренингов по повышению осведомленности об инвалидности. Благодаря многолетнему опыту работы с государственными, частными и некоммерческими организациями тренинги «Enhance The UK» признаны лучшими в стране. Все учредители компании и её преподаватели являются людьми с инвалидностью и основывают свое обучение на личном опыте.

Компания предлагает курс под названием «Тренинг по повышению осведомленности об инвалидности», который осуществляется в двух форматах: очном и онлайн. В нем раскрываются:

- понятия доступности и инклюзивности;
- барьеры, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью;
- методы общения с клиентами с инвалидностью;
- способы обслуживания клиентов с инвалидностью.

Курс в очном формате длится 7 часов, а цена составляет 1700\$ на одного человека. Онлайн-тренинг длится 4 часа проходит на платформе Zoom и обойдется примерно в 1000\$ за человека.

«Online Customer Service Training»

Британская национальная благотворительная организация «Туризм для всех» (англ. Tourism for All) ведет свою деятельность в сфере доступного

туризма и предлагает различные обучающие программы для желающих повысить уровень своей осведомлённости в сфере доступности.

На сайте (www.site.tourismforall.org.uk) можно найти информацию о пакете курсов под названием «Онлайн обучение по обслуживанию клиентов», который включает обучение для работников стойки регистрации, обслуживающего персонала, работников сферы продаж и маркетинга. Методика обучения на сайте не отображена, однако известно, что обучение происходит на отдельно созданной платформе (www.training.org.uk). Цена за данный пакет зависит от количества обучаемых и варьируется в диапазоне от 180 \$ до 3000 \$.

«Inclusion training»

Йоркширская организация под названием «Visits Unlimited» консультирует компании по вопросам доступности, а также разрабатывает рекомендации по привлечению клиентов с инвалидностью. У себя на сайте организация отмечает важность правильного подхода к обслуживанию людей с инвалидностью и поэтому организовала специальный обучающий курс. Программа курса может быть адаптирована под конкретный бизнес и количество обучаемого персонала.

Обучение включает в себя взаимодействие с людьми с инвалидностью, тематические исследования по тематике доступности, изучение правовых основ инклюзивного туризма в Великобритании, семинары и практические задания. Примерная цена курса на сайте организации не указана.

3. Информация

При анализе информационной доступности гостиницы «Hart Shoreditch Hotel» использовался её официальный сайт. Для оценки применялись критерии из документа ЮНВТО «Рекомендации по доступной информации в сфере туризма» и указанные в нем пункты про доступность Интернет-сайтов. Оценка доступности проводилась по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 обозначает наименьшую доступность, 5 — наибольшую доступность (таблица 2.7).

Таблица 2.7 - Оценка доступности интернет-сайта «Hart Shoreditch Hotel» критериями из документа ЮНВТО «Рекомендации по доступной информации в сфере туризма»

Доступность для восприятия (можно пользоваться независимо от возможностей потребителя слышать или видеть)	1
--	---

Понятность (интерфейс и содержание должны быть интуитивно понятными)	5	Примечание: собственная разработка на
Отлаженность (использование и просмотр содержания должен быть возможен с разных устройств)	5	
Действенность (удобные форматы, настройки и навигации)	3	
Итого:	3,5	

основе [14].

В результате сайту гостиницы был выставлен балл 3,5. Стоит отметить, что сайты австралийской и британской гостиниц схожи по уровню доступности. Сайт гостиницы хорошо отлажен, обладает понятным интерфейсом. Для дизайна использована ограниченная палитра цветов, шрифт контрастирующий с фоном. Сайт также доступен для просмотра на телефоне и компьютере, существует возможность забронировать номер онлайн. Однако, сайт не обладает всей необходимой информацией о доступности. Как уже было отмечено ранее, на сайте указывается лишь наличие номера для клиентов с инвалидностью и его краткое описание. Также на сайте не предоставлена версия для людей с особенностями слуха или зрения.

С учетом всего вышеизложенного можно сделать вывод о том, что состояние инклюзивного рынка Великобритании схоже с Австралийским. Процент людей с инвалидностью также составляет около 20%, а с целью защиты прав данной группы людей государство разрабатывает антидискриминационные акты, распространяющие свое влияние на различные сферы жизнедеятельности. В вопросе развития сферы инклюзивного туризма Великобритании большое влияние оказывают Национальные агентства по туризму. На своих сайтах они публикуют актуальную информацию о доступности, а также проводят исследования рынка. К примеру, в 2015 году было проведено исследование предложения доступных мест проживания. Было выявлено 13587 доступных мест проживания, а также определены основные барьеры к созданию доступности на предприятиях. В качестве примера предложения доступных гостиничных услуг в Великобритании была исследована гостиница под названием «Hart Shoreditch Hotel». Был выявлен высокий уровень доступности инфраструктуры, однако информационная доступность была обеспечена не в полной мере. Что касается персонала, то

стоит отметить, что как и на Австралийском рынке, в Великобритании представлено несколько вариантов как для самостоятельного бесплатного изучения основ инклюзивности, так и для корпоративного обучения сотрудников любой туристической сферы.

ГЛАВА 3

ОСОБЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ТУРЕСТИЧЕСКИХ УСЛУГ В ОТЕЛЯХ БЕЛАРУСИ (НА ПРИМЕРЕ ОТЕЛЯ «ВИКТОРИЯ ОЛИМП»)

3.1 Анализ доступности туристических услуг в гостинице «Виктория Олимп»

Сеть отелей «Виктория» - крупнейшая национальная сеть отелей Республики Беларусь. Она относится к гостинично-сервисному коммунальному унитарному предприятию «Бизнес-центр «Столица», которое было создано в соответствии с решением Мингорисполкома в 2005 году.

1 июля 2007 года была открыта первая гостиница сети - «Виктория». На сегодняшний день в состав предприятия входят гостиницы категории 4 звезды: «Виктория» (165 номеров), «Виктория&СПА» (256 номеров), «Виктория Олимп» (238 номеров), и гостиницы категории 3 звезды: «На Замковой» (26 номеров) и «Монастырская» (48 номеров). Отели на должном уровне принимают членов правительств дружественных государств, известных спортсменов и артистов эстрады, используются для проведения конференций, встреч, форумов, торжественных и бизнес мероприятий.

Гостиничный комплекс «Виктория Олимп Отель» расположен в экологически чистом и тихом районе города Минска с великолепным видом на Храм Покрова Пресвятой Богородицы и живописную парковую зону, а также на главную транспортную артерию города – проспект Победителей. Адрес гостиницы: Республика Беларусь, г. Минск, пр. Победителей, 103.

В период с февраля по март 2022 года было проведено исследования гостиницы с точки зрения обеспечения доступности с целью выявления особенностей обеспечения доступности туристических услуг в отелях Беларуси.

В ходе исследования была заполнена анкета для мониторинга доступности мест временного проживания (приложение А) и анкета для мониторинга степени доступности зданий (базовая анкета) (приложение Б). Также был проведен устный опрос персонала. Всё перечисленное позволило оценить доступность следующих ключевых элементов:

- инфраструктура гостиничного предприятия;
- обслуживающий персонал предприятия;
- информация, предоставляемую постояльцам на гостиничном предприятии.

1. Инфраструктура

Парковка

У гостиницы имеются 2 парковочных места для посетителей с инвалидностью (рисунок 3.1). Парковка соответствует большей части требований мониторинга: размер одного парковочного места 3,5х8 м, наличие международного знака доступности на поверхности площадки, имеется обозначающий знак перед парковочным местом. Однако, существенным недостатком является расстояние от парковочных мест до входа в гостиницу, которое составляет 113 м. Согласно анкете мониторинга данное расстояние не должно превышать 50 м. Также недостатком является отсутствие понижения бортового камня на пути движения от парковки к входу гостиницы. Высота бордюра – 14 см. Стоит также отметить, что во внутреннем дворе гостиницы также располагается парковка, однако специализированных мест для клиентов с инвалидностью там оборудовано не было.

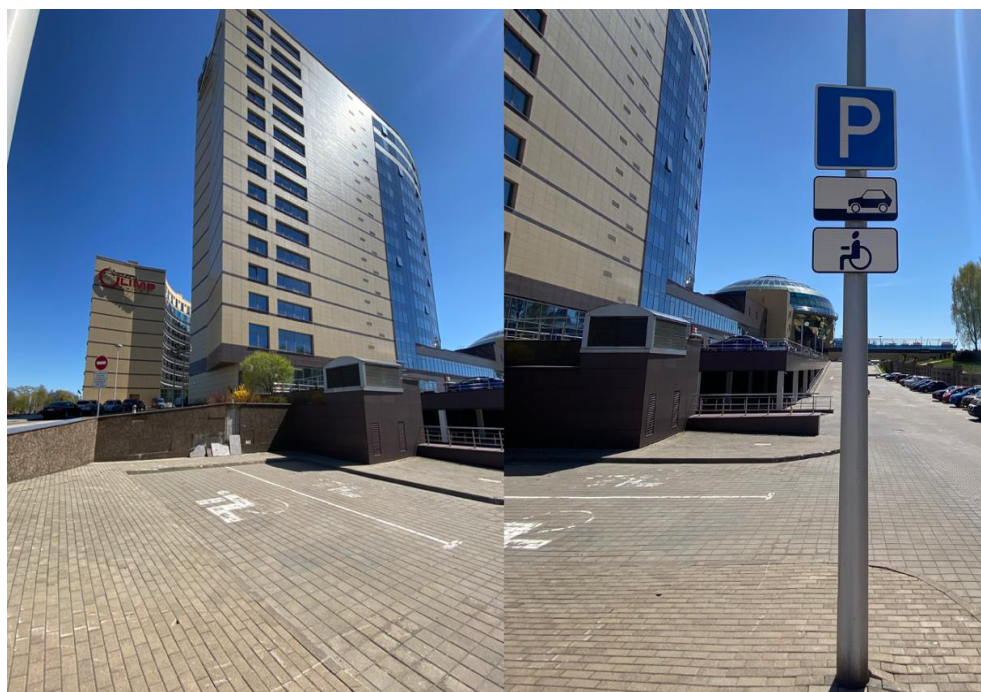


Рисунок 3.1 – Парковочные места гостиницы «Виктория Олимп» для людей с инвалидностью

Входная система

Основным преимуществом входной системы гостиницы «Виктория Олимп» является расположение первого этажа, а соответственно и входа, на уровне земли. В данном случае нет необходимости оборудования входа лестницей, пандусом или специальным подъемником (рисунок 3.3).

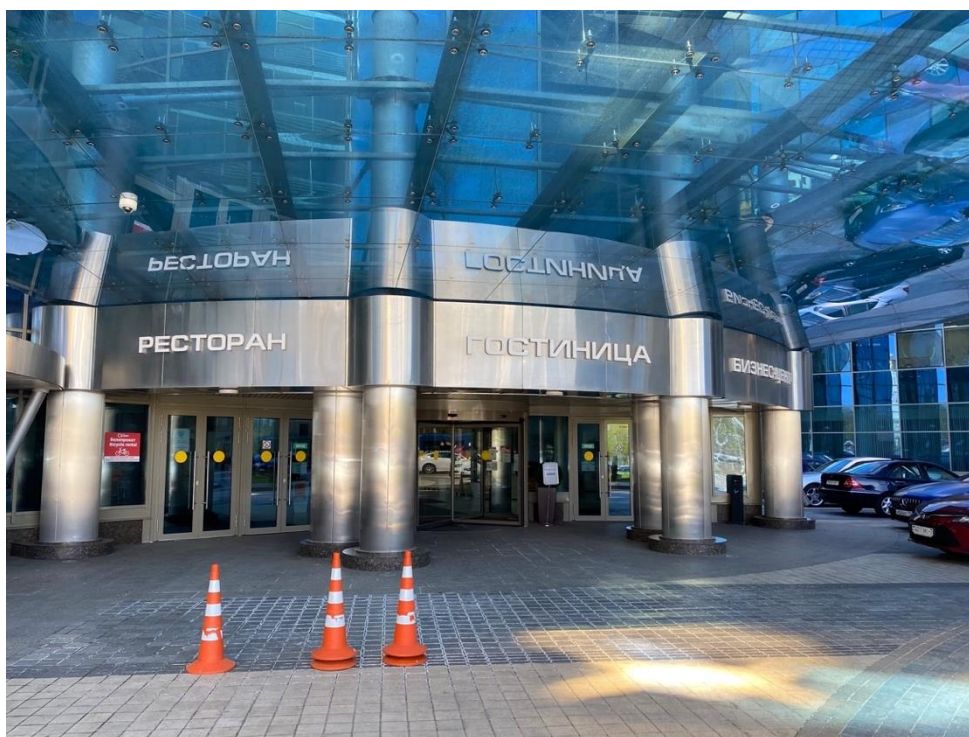


Рисунок 3.2 – Входная система гостиницы «Виктория Олимп»

Входные двери, в свою очередь, соответствовали далеко не всем требованиям доступности. На входе оборудована одна вращающаяся дверь, которая не обеспечивает беспрепятственный проход в здание для людей на инвалидной коляске, несмотря на то, что ширина створки составляет 1,5 м. Также на входе установлены 4 двустворчатых двери, однако ширина одного полотна составляет 75 см, вместо необходимых 90 см. Ширина двери при открытой второй створке составляет 150 см. Перечисленные данные указывают на то, что для того, чтобы осуществить вход в здание, человеку на инвалидной коляске необходима помощь сопровождающего либо персонала гостиницы.

Холл

Холл гостиницы «Виктория Олимп» является просторным и обладает достаточным пространством для передвижения на инвалидной коляске (рисунок 3.3). Однако, стойка регистрации и барная стойки не приспособлены для обслуживания людей с инвалидностью. Согласно пунктам мониторинга высота рабочих поверхностей не должна превышать 0,8 м. Высота таковых в гостинице составляет 1,2 м. Отсутствует визуальная, звуковая и тактильная информация о размещении всех мест, необходимых людям с инвалидностью.

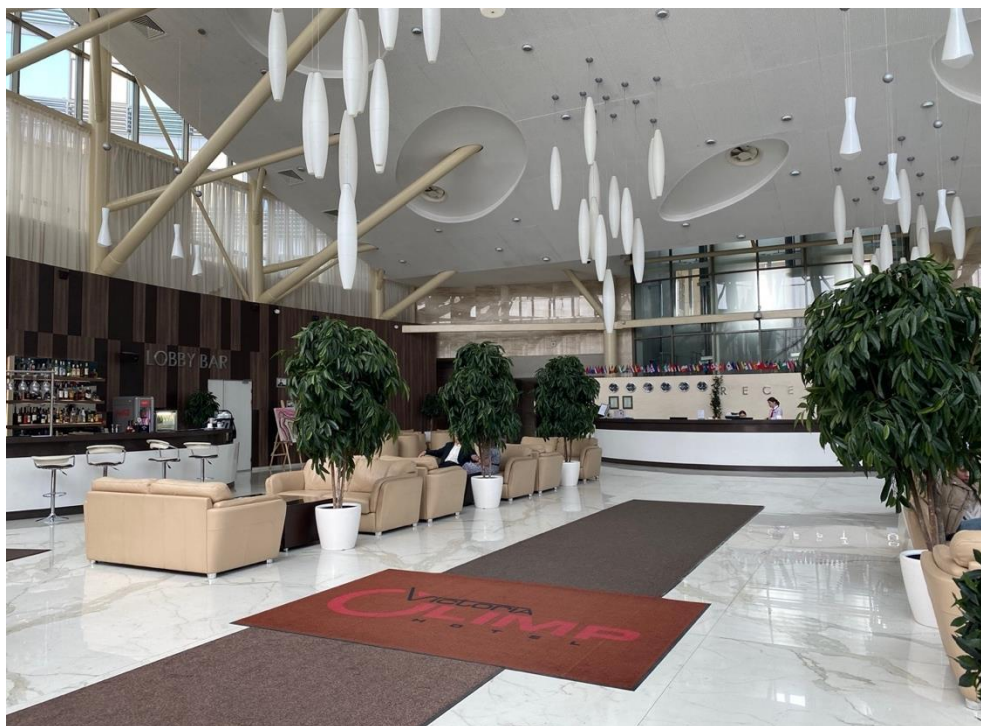


Рисунок 3.3 – Холл гостиницы «Виктория Олимп»

Слева от стойки регистрации оборудован беспрепятственный проход к лифтам гостиницы: отсутствуют перепады высот, пороги и ступени. Лифты полностью соответствуют пунктам мониторинга (рисунок 3.4). Ширина кабины лифта – 1,20, глубина – 2,30 см. Дверной проем шириной 95 см. Кнопки в лифте находятся на высоте 100 см.

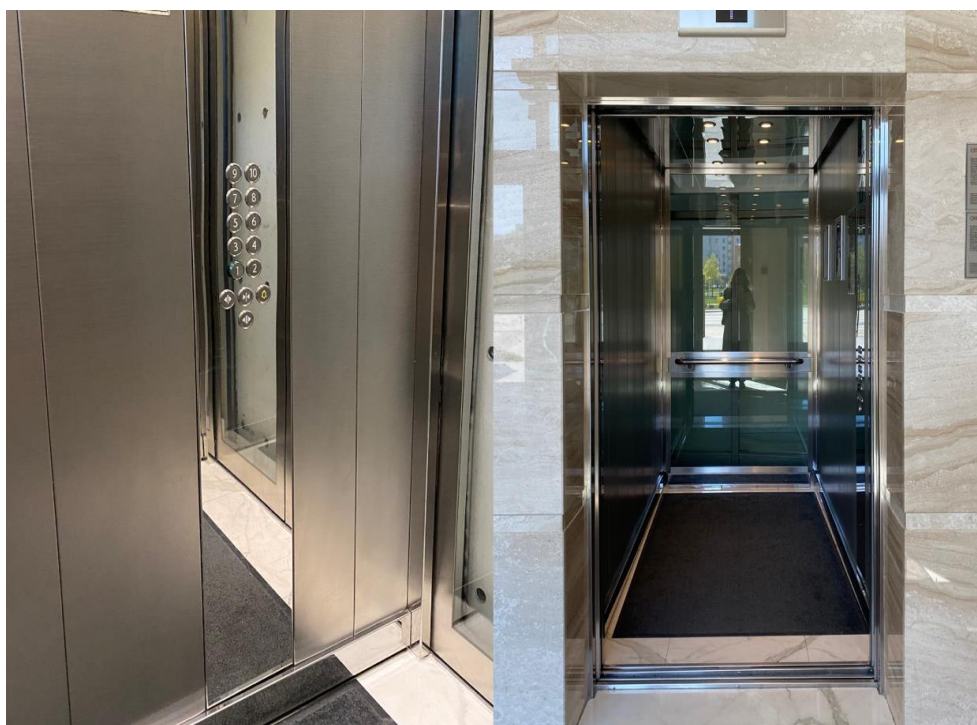


Рисунок 3.4 – Лифт гостиницы «Виктория Олимп»

Номер

В гостинице «Виктория Олимп» оборудовано 6 номеров для людей инвалидностью, что составляет 2,5% от общего количества номеров. Площадь номеров составляет 30 м² и соответствует рекомендациям по организации доступности. Для лучшего понимания планировки и оборудования, на основании всех замеров и фотографий автором работы был составлен примерный план номера для клиента с инвалидностью (рисунок 3.5).

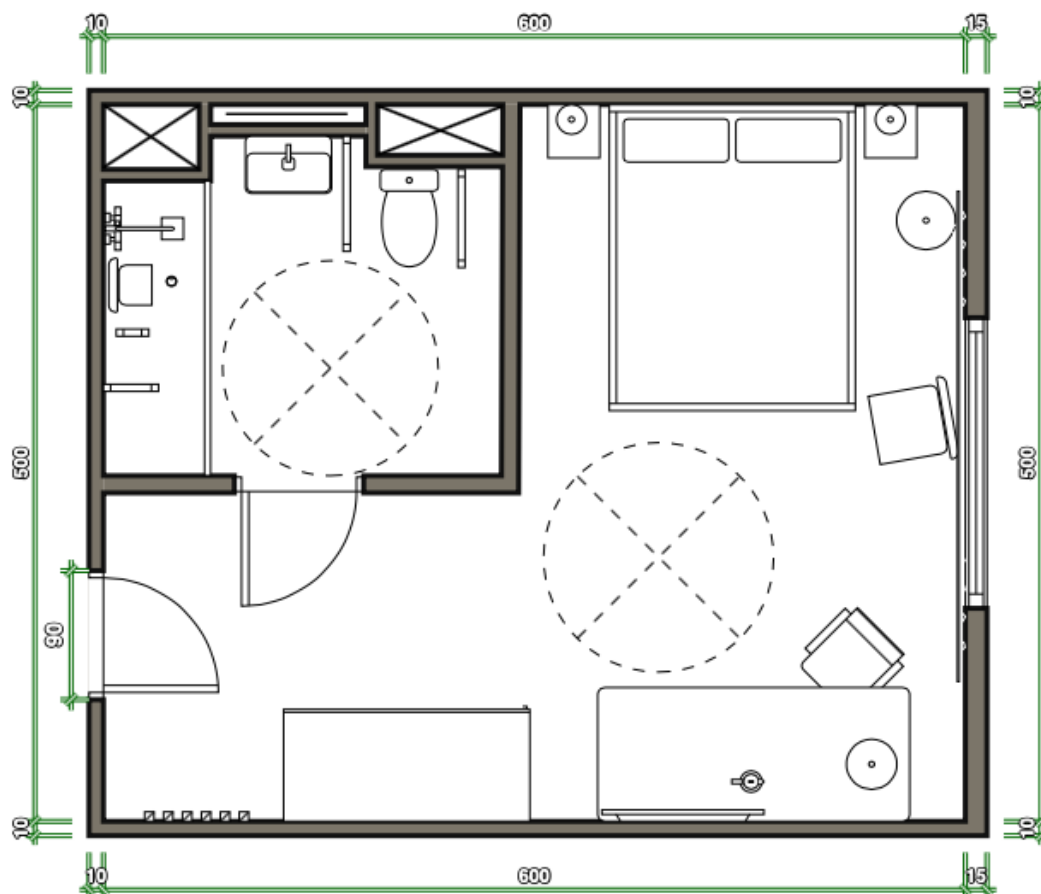


Рисунок 3.5 – Планировка номера гостиницы «Виктория Олимп»

Примечание: собственная разработка.

Жилой номер соответствует большей части рекомендаций доступности. Ширина дверного проёма в номер составляет 0,9 м, а также при входе отсутствует порог. В номере организовано свободное от мебели и оборудования пространство для разворота кресла-коляски размером 1,65x1,65 м. Высота спального места кровати составляет 0,5 м, а высота рабочей поверхности стола – 0,7 м. Однако, подход к окну и кровати слева затруднен расположением мебели. Также высота размещения выключателей системы кондиционирования и таблички со схемой эвакуации на находятся на высоте 1,5 м, что выше, чем указано в рекомендациях (рисунок 3.6).



Рисунок 3.6 – Номер для людей с инвалидностью в гостинице «Виктория Олимп»

Санузел

Что касается обеспечения доступности в санузле, то на входе отсутствует порог, а ширина дверного проёма составляет 90 см. Унитаз оборудован откидным поручнем с правой стороны. В душевой зоне также оборудованы поручни, установлено откидное сиденье и сливной трап (рисунок 3.7). В санузле имеется достаточно свободного места для разворота на кресле-коляске (1,5x1,5 м). Однако, стоит отметить, что умывальник оборудован поручнем, что не требуется в соответствии с анкетой мониторинга. Также под умывальником не организована свободная зона, ввиду находящейся там сливной трубы. Перед душевой зоной установлен порог, что значительно снижает ее доступность. Персонал гостиницы пояснил, что он был установлен с целью предотвращения попадания воды в другие части санузла. Также в санузле не предусмотрена система экстренного вызова персонала, но установлен телефон.

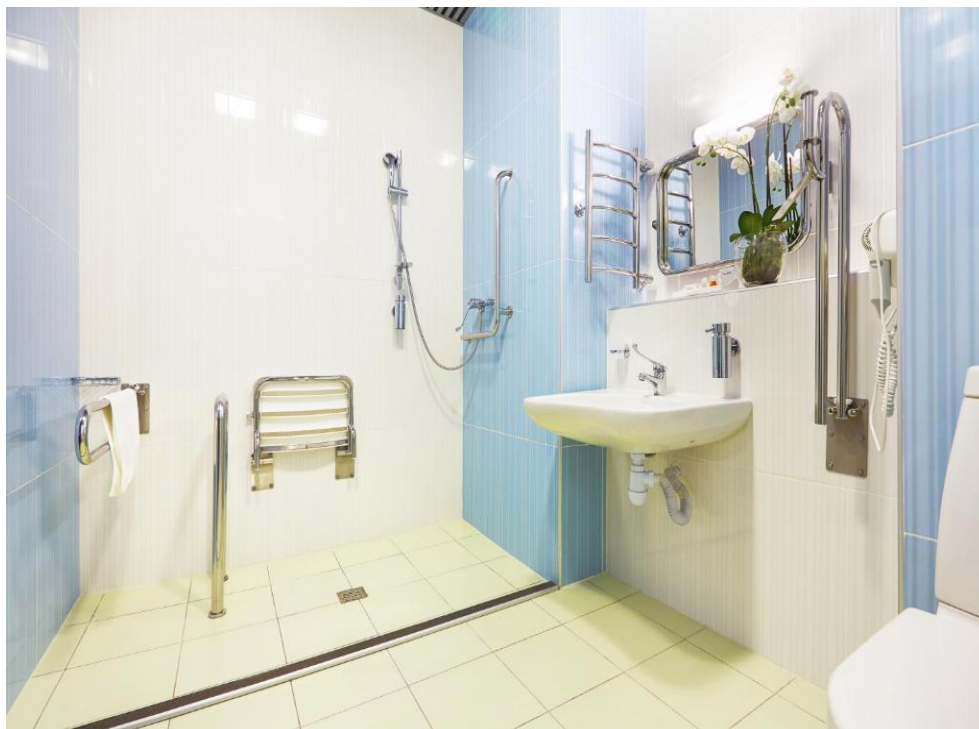


Рисунок 3.7 – Санузел для людей с инвалидностью в гостинице «Виктория Олимп»

На основе полученных данных, автором работы была выставлена оценка каждому из описанных элементов гостиницы. Оценка доступности проводилась по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 обозначает наименьшую доступность, 5 — наибольшую доступность (таблица 3.4).

Таблица 3.1 – Оценка доступности инфраструктуры гостиницы «Виктория Олимп»

Парковка	3,5
Входная система	3,5
Холл	4,5
Номер	4,5
Санузел	4,5
Итого:	4

Примечание: собственная разработка.

По результатам исследования, доступность инфраструктуры гостиницы «Виктория Олимп» оценивается автором на 4 балла. Инфраструктура соответствует большей части рекомендаций анкет для мониторинга доступности.

2. Персонал

Во время исследования доступности гостиницы «Виктория Олимп» также был опрошен персонал, непосредственно контактирующий с клиентами. Всего было опрошено 33 человека, среди которых: администраторы гостиницы (6 человек), горничные (15 человек), официанты (8 человек), бармены (4 человека).

Обслуживающему персоналу были заданы следующие вопросы:

1. Сталкивались ли Вы в своей работе с людьми с особыми потребностями?

2. Проходили ли Вы какое-либо специализированное обучение методам обслуживания людей с особыми потребностями?

3. Хотели бы Вы пройти подобное обучение?

В целом, исследование показало, что 36,3% обслуживающего персонала гостиницы «Виктория Олимп» сталкивались в своей работе с людьми с особыми потребностями. При этом выяснилось, что администраторы наиболее часто контактируют с данной категорией клиентов. Среди них 75% дали положительный ответ. Это можно объяснить тем, что работники стойки регистрации в целом чаще других категорий обслуживающего персонала контактируют с клиентами, а также обслуживают их при заселении, выселении и консультируют по всем возникающим вопросам. В то же время, 80% горничных не приходилось обслуживать людей с особыми потребностями. Такой высокий процент можно объяснить тем, что горничные зачастую не сталкиваются с клиентами лично и убирают номера в их отсутствие (рисунок 3.8).

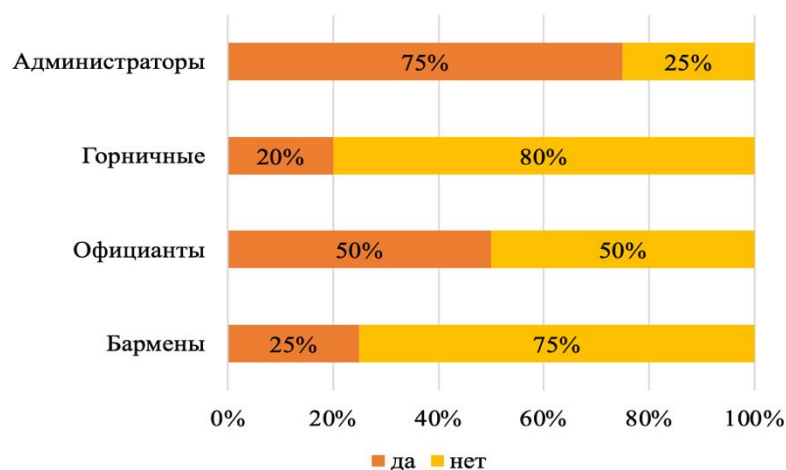


Рисунок 3.8 – Наличие опыта работы персонала гостиницы с людьми с особыми потребностями

Примечание: собственная разработка.

Что касается пункта про обучение, то 100% опрошенных ответили, что не проходили какое-либо специализированное обучение для работы с людьми с особыми потребностями на гостиничном предприятии «Виктория Олимп».

В вопросе про желание пройти подобный курс для работы с особой категорией клиентов 51,5% всего обслуживающего персонала ответили положительно. Стоит отметить, что 33,4% усомнились в ответе, ввиду того, что не знают о подобных обучающих курсах и их содержании (рисунок 3.9).

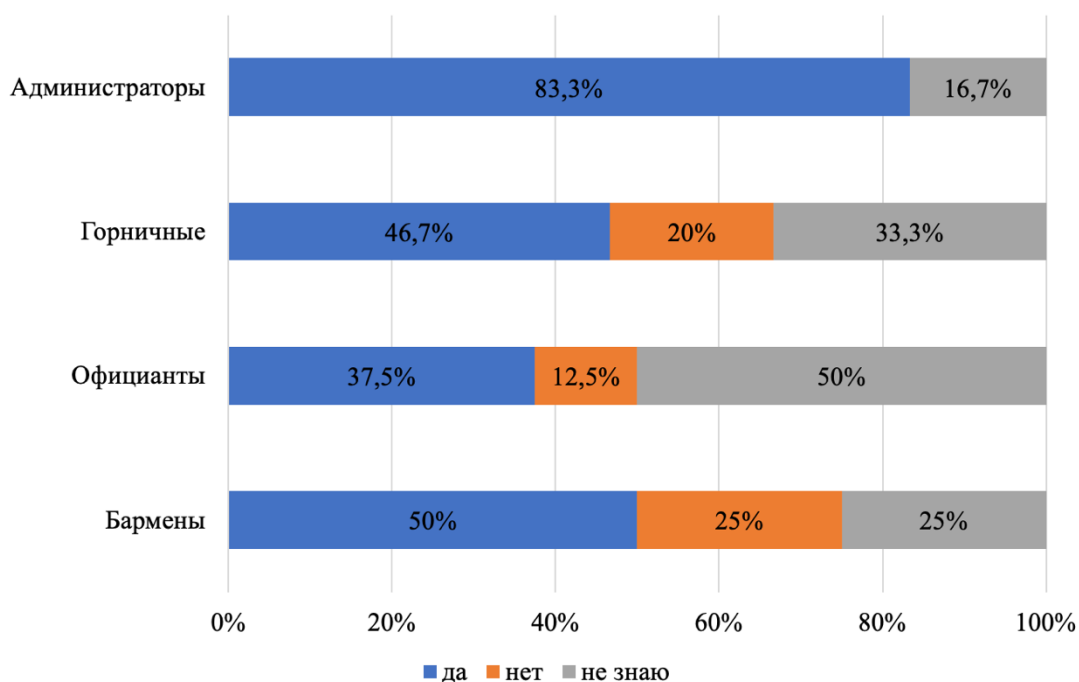


Рисунок 3.9 – Желание персонала гостиницы пройти специализированный курс для работы с людьми с особыми потребностями

Примечание: собственная разработка.

3. Информация

При исследовании информационной доступности гостиницы «Виктория Олимп» использовался её официальный сайт (www.olimphotel.by). На основе документа ЮНВТО «Рекомендации по доступной информации в сфере туризма» сайту была дана оценка доступности проводилась по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 обозначает наименьшую доступность, 5 — наибольшую доступность (таблица 3.2).

Таблица 3.2 - Оценка доступности интернет-сайта «Виктория Олимп» критериями из документа ЮНВТО «Рекомендации по доступной информации в сфере туризма»

Доступность для восприятия (можно пользоваться независимо от	1
--	---

возможностей потребителя слышать или видеть)	
Понятность (интерфейс и содержание должны быть интуитивно понятными)	5
Отлаженность (использование и просмотр содержания должен быть возможен с разных устройств)	5
Действенность (удобные форматы, настройки и навигации)	3
Итого:	3,5

Примечание: собственная разработка.

Сайт гостиницы обладает понятным интерфейсом, информационные блоки находятся в логичной последовательности и имеют общее меню сверху сайта. Есть возможность посетить сайт как с компьютера, так и с мобильного телефона. Все версии позволяют не только изучить информацию, о гостинице расположенную на сайте, но также и забронировать номер онлайн. Для дизайна сайта использовался шрифт крупнее среднего и ограниченная палитра цветов, что значительно снижает уровень визуального шума. Также на сайте есть возможность просматривания на 3 языках: русском, английском и китайском.

Что касается недостатков, то стоит отметить, что сайт не обладает полной информацией о доступности гостиницы. В разделе о номерах, имеющихся в наличии, можно найти информацию о номере для людей с инвалидностью. В описании указано некоторое имеющееся там оборудование (большая кровать, шкаф, электронный сейф, телефон в санузле и т.д) и фотографии. Информация о доступности остальных элементов инфраструктуры, таких как парковка, вход, холл, отсутствует. Главной проблемой сайта является доступность для восприятия. На сайте не предоставлена версия для людей с особенностями слуха или зрения.

На основе вышеперечисленных результатов исследования можно сделать следующие выводы. В целом, гостиница «Виктория Олимп» обладает хорошим уровнем доступности инфраструктуры: имеются специализированные места для клиентов с инвалидностью, входная система организована на уровне первого этажа, в холле отсутствуют барьеры для передвижения, имеются номера для людей с инвалидностью. Однако, было выявлено путем опроса обслуживающего персонала, что гостиница «Виктория Олимп» не предоставляет никакого обучения методам работы с людьми с особыми потребностями. При этом в своей работе 33,6% персонала сталкивалось с данной группой людей. Исследования также показало, что около половины респондентов готовы пройти подобное обучение. Что касается

информационной оснащенности, то с целью определения уровня ее доступности в гостинице «Виктория Олимп» исследовался ее интернет-сайт. На сайте имеется информация о наличии специализированных номеров для людей с инвалидностью, которая располагается в предсказуемом разделе сайта. Однако, на сайте не указывается информация об остальных элементах доступности, а также сайт не адаптирован для слабовидящих клиентов.

Несмотря на то, что в гостинице обеспечен хороший уровень доступности инфраструктуры, назвать гостиницу доступной в полной мере нельзя. Как было упомянуто ранее в работе, доступность гостиницы – это доступность всех ее элементов, поэтому нельзя оставлять без внимания обучение персонала и предоставляемую информацию.

3.2 Рекомендации по обеспечению доступности туристических услуг в отелях Беларуси (на примере гостиницы «Виктория Олимп»)

На основе данных, полученных в ходе мониторинга гостиницы «Виктория Олимп» был сделан вывод о неполной готовности гостиницы к приему клиентов с особыми потребностями. Для преодоления сложившегося положения необходим комплексный подход, охватывающий инфраструктуру, информацию и персонал. Такой подход увеличит шансы в обеспечении инклюзивности гостиничного предприятия, об этом свидетельствует зарубежный опыт таких стран, как Австралия и Великобритания.

Инфраструктурная доступность должна быть предусмотрена на гостиничных предприятиях еще на этапе проектирования. В Республике Беларусь существует ряд правовых актов документов, регулирующих создание безбарьерной среды при проектировании гостиничных объектов:

- Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования ТКП 45-3.02-318-2018 (33020);
- Технический регламент Республики Беларусь. Здания и сооружения, строительные материалы и изделия безопасности ТР 2009/013/ВУ;
- Градостроительство. Населенные пункты. Нормы планировки при застройке/ТКП 45-3.01-116-2008(02250);
- Улицы населенных пунктов. Строительные нормы проектирования/ТКП 45-3.03-227-2010(02250);
- Общественные здания и сооружения. Строительные нормы проектирования/ТКП45-3.02-325-2018(33020);

- Здания и помещения организаций отдыха и туризма. Правила проектирования ТКП 45-3.02-191-2010(02250).

Для анализа уже существующих зданий, руководство предприятий или другие заинтересованные лица могут руководствоваться созданными ППУ «Офисом по правам людей с инвалидностью» на основе перечисленных документов анкетами для мониторинга степени доступности зданий. Результаты исследования должны учитываться и, при возможности, уровень доступности предприятия должен быть увеличен.

Инфраструктура гостиницы «Виктория Олимп» также анализировалась на основе анкет мониторинга и, как уже было отмечено ранее, соответствует большей части пунктов доступности. Однако, существует ряд барьеров для клиентов с инвалидностью, которые могут быть пересмотрены руководством гостиницы.

К примеру, как было выяснено, что стояночные места для людей с инвалидностью находятся на расстоянии 113 метров от входа в гостиницу, что вдвое превышает рекомендованное анкетой расстояние. Ввиду того, что во дворе гостиницы, в непосредственной близости от входа, также организовано место для стоянки, места для клиентов с инвалидностью могут быть перемещены туда и оборудованы в соответствии с рекомендациями (Рисунок



3.10).

Рисунок 3.10 – Пример переоборудования мест стоянки для людей с инвалидностью в гостинице «Виктория Олимп»

Источник: собственная разработка.

Входная система гостиницы может быть улучшена путем установления самооткрывающейся двери соответствующих размеров с задержкой автоматического закрывания для того, чтобы клиент с инвалидностью мог попасть в здание без посторонней помощи.

Что касается холла здания, то часть стойки регистрации может быть переоборудована для людей на инвалидной коляске. Этот же принцип может быть применен к барной стойке, располагающейся в холле гостиницы (рисунок 3.11).

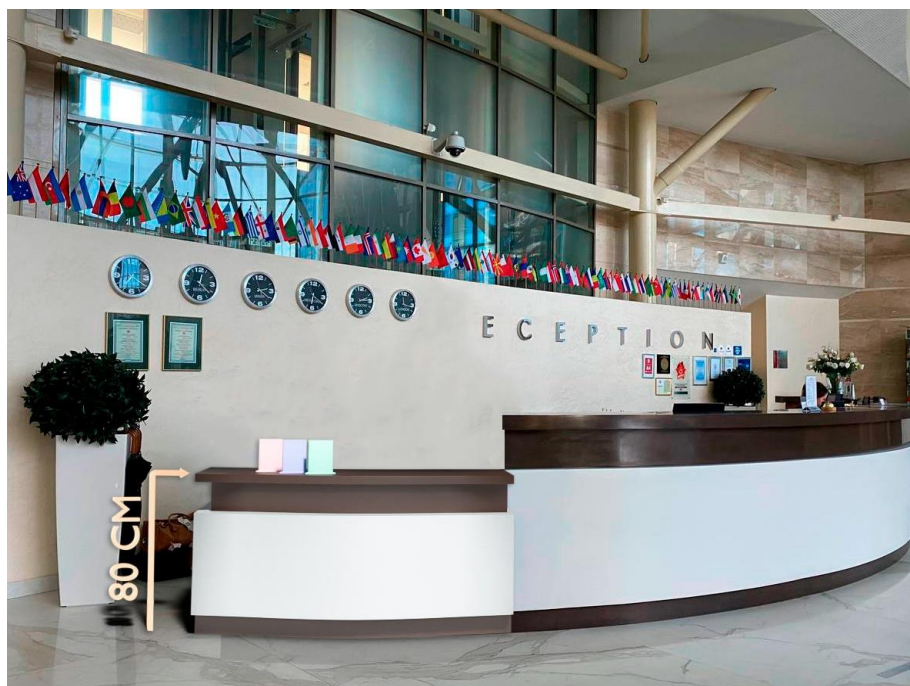


Рисунок 3.11 – Пример переоборудования стойки регистрации гостиницы «Виктория Олимп» для людей на инвалидной коляске

Примечание: собственная разработка.

Что касается человеческого фактора, то на данный момент в Республике Беларусь не разработана какая-либо программа обучения гостиничного персонала методам обслуживания гостей с особыми потребностями.

Ввиду этого на государственном уровне может быть разработана система повышения квалификации для персонала гостиничной сферы по вопросам инклюзивных подходов. Также может быть создана онлайн-программа обучения, которую можно будет разместить для общего пользования на официальном портале Национального агентства по туризму Беларуси (www.belarustourism.com). Основой может послужить опыт зарубежных стран, в которых уровень развития инклюзивного туризма значительно превышает

существующий на данный момент в Беларуси, таких как Великобритания или Австралия.

Опрос персонала гостиницы «Виктория Олимп» также подтверждает проблему отсутствия на предприятии обучающих курсов для обслуживания людей с особыми потребностями. КУП «Бизнес-центр «Столица», в свою очередь, может создать свою корпоративную программу обучения для персонала и внедрить ее во все гостиницы сети «Виктория». Тренинги для персонала гостиниц помогают повысить эффективность работы предприятия, что, в свою очередь, увеличивает её доход.

В информационном плане стоит отметить отсутствие единой системы информирования потенциальных клиентов о доступных гостиничных услугах. К примеру, в Австралии и Великобритании существуют сайты, предлагающие информацию о доступных средствах размещения по стране. В Республике Беларусь также мог бы быть разработан механизм сбора сведений о степени доступности существующих гостиниц, аналогичных средств размещения и других реализуемых ими услуг, а также сформирована единая система информирования потенциальных туристов о степени доступности того или иного объекта.

Сами гостиничные предприятия в вопросе обеспечения доступности информации могут руководствоваться документом ЮНВТО «Рекомендации по доступной информации в сфере туризма» от 2016 года. Отдельное внимание стоит уделить разработке Интернет-сайтов предприятий, так как на данный момент они являются основным источником информации о гостинице для туристов. Их стоит привести в соответствие рекомендациям ЮНВТО, в которых указывается, что сайты должны быть доступными для восприятия, понятными, отлаженными и действенными. Гостиничные сайты должны располагать полным описанием инфраструктуры и предлагаемых услуг.

Модернизация сайта гостиницы «Виктория Олимп» может включать создание раздела о доступности предприятия, с описанием в нем всех доступных элементов гостиницы с приложением фотографий. Также сайт гостиницы стоит адаптировать для использования слабовидящими людьми.

Перечисленные мероприятия должны помочь повысить доступность гостиничных предприятий, стать катализатором развития инклюзивного туризма в целом. В результате реализации мероприятий гостиничные предприятия смогут получить экономическую выгоду от создания доступности. К примеру, у многих пожилых людей есть стабильный доход и желание путешествовать как внутри страны, так и за рубежом, причем их траты на путешествия превышают средний показатель для других туристов. Поскольку многие люди с инвалидностью и люди пожилого возраста уже не задействованы активно на рынке труда, у них есть возможность

путешествовать в течение всего года, что снимает вопрос о сезонности спроса на многие туристические направления [15].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Инклюзивный туризм является довольно новым направлением. Его возникновению послужила Манильская декларация, которая положила основу развитию принципов равенства и недискриминационных подходов в туризме. Значимость инклюзивного туризма определяется тем, что его целевая аудитория довольно обширна, а также, помимо этого, в нее в любой момент может попасть любой человек. Главную роль в осуществлении инклюзивного туризма играет доступность, которая означает беспрепятственный доступ к объектам, услугам и информации.

Гостиничные предприятия являются важными субъектами индустрии гостеприимства, предоставляющими людям целый комплекс услуг. Услуги, предоставляемые в гостиницах подразделяются на основные и дополнительные. К основным услугам относят размещение и питание. К дополнительным относят услуги, предоставляемые гостям за отдельную плату. При обеспечении доступности на гостиничных предприятиях стоит учитывать тот факт, что основные и дополнительные услуги тесно связаны между собой и имеют три основные составляющие: инфраструктуру, персонал и информацию. Доступность гостиницы складывается из доступности данных элементов.

В отношении инфраструктуры гостиницы должны делать основной акцент на предоставление комфортных условий людям с инвалидностью. Это означает наличие в гостинице доступных номеров, учет ширины дверных проемов, проездов. В отношении персонала должно проводиться обучение для работы с людьми с особыми потребностями. Оно должно включать все нюансы общения, предоставления нужной информации и помощи, а также план действий в чрезвычайных ситуациях. Информационная доступность предоставляется посредством правильно организованной, логичной организации информации. Для этого могут использоваться печатные и цифровые ресурсы, а также интернет-сайты. Все перечисленные требования и рекомендации указаны в документах ЮНВТО.

Анализ опыта Австралии и Великобритании показывает активное развитие инклюзивного туризма за счет вовлеченности государства и частного бизнеса. Это связано тем, что люди с инвалидностью составляют существенный процент от населения этих двух стран и демонстрируют спрос на инклюзивные туристические услуги. В гостиничном секторе разрабатываются стандарты и проводятся исследования спроса и предложения доступных услуг. Также стоит отметить большое количество разработанных курсов для обучения персонала методам работы с людьми с особыми потребностями.

Для анализа особенностей предоставления туристических услуг в отелях была выбрана 4-х звездочная гостиница «Виктория Олимп». В процессе исследования были использованы анкета для мониторинга доступности мест временного проживания и анкета для мониторинга степени доступности зданий (базовая анкета), был проведен устный опрос персонала, а также рассмотрен сайт гостиницы.

По результатам анализа, гостиница «Виктория Олимп» обладает хорошим уровнем доступности инфраструктуры. Были исследованы следующие элементы: парковка, входная система, холл, жилой номер и санузел. Перечисленные элементы соответствовали большей части пунктов мониторинга. Однако, в гостинице был выявлен ряд физических барьеров, препятствующих обеспечению полной доступности для клиентов с инвалидностью.

Также был проведен устный опрос персонала, который лично контактирует с клиентами. Всего было опрошено 33 человека среди которых: администраторы, горничные, официанты и бармены. Было выявлено, что гостиница «Виктория Олимп» не предоставляет никакого обучения методам работы с людьми с особыми потребностями. При этом в своей работе 33,6% персонала сталкивалось с данной группой людей. 55% опрошенных выразили желание пройти подобный курс.

Что касается информационной оснащенности, то с целью определения уровня ее доступности в гостинице «Виктория Олимп» исследовался ее интернет-сайт. На сайте имеется информация о наличии специализированных номеров для людей с инвалидностью, которая располагается в предсказуемом блоке сайта. Однако, на сайте не указывается информация об остальных элементах доступности, а также сайт не адаптирован для слабовидящих клиентов.

На основании полученных результатов исследования на примере гостиницы «Виктория Олимп» автором было предложена система мероприятий, которые должны помочь гостиничным предприятиям создать необходимую для потребителей с особыми потребностями инфраструктуру, обеспечить информационную доступность и должный уровень обслуживания. При комплексном взаимодействии данных мероприятий гостиничное предприятие сможет повысить уровень своей доступности и привлечь больше туристов с особыми потребностями.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.Ю. Арбузова. — 4-е изд., испр. — Москва: Издательский центр «Академия», 2014. — 224 с.
2. Борисенко-Клепач, Н. М. Степень готовности туристического рынка Беларуси к внедрению инклюзивных подходов : результаты исследования / Н. М. Борисенко-Клепач, А. Я. Глушакова, С. В. Живалковская; БГУ, Фак. международных отношений, Каф. международного туризма. — Минск: БГУ, 2017. — 35 с.: ил. — Библиогр.: с. 30.
3. Дроздовский С. Е., Шевко Е. М. Руководство по мониторингу доступности архитектурных объектов, зданий и сооружений для людей с инвалидностью / С. Е. Дроздовский, Е. М. Шевко; под общ. ред. Г. Н. Крот. — Минск: А. А. Згировский, 2013. — 32 с.
4. Иллюстрированное справочное пособие «Основы формирования доступной среды для инвалидов» // Министерство социальных отношений Челябинской области [Электронный ресурс]. — 2014. — Режим доступа: http://minsoc74.ru/sites/default/files/osnovy_formirovaniya_dostupnoy_sredy_dlya_invalidov.pdf. — Дата доступа: 22.03.2022.
5. Инклюзивный туризм: что, как и зачем? / Н. М. Борисенко-Клепач; Просветит. правозащитное учреждение "Офис по правам людей с инвалидностью". — Минск: [б. и.], 2016.
6. Инструменты мониторинга доступности туристических объектов // Офис по правам людей с инвалидностью [Электронный ресурс]. — 2018. — Режим доступа: http://www.disright.org/sites/default/files/source/11.05.2018/instrumenty_monitoringa_dostupnosti_turisticheskikh_obektov.docx.pdf. — Дата доступа: 10.04.2022.
7. Конвенция о правах инвалидов: Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи 13 дек. 2006 г. [Электронный ресурс] / Организация Объединенных Наций — Нью-Йорк, 2006. — Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability. — Дата доступа: 26.11.2021.
8. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. — Москва: Издательский центр «Академия», 2015. — 288 с.
9. Методические рекомендации по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению с учетом особых потребностей инвалидов [Электронный ресурс]: протокол заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 21 января

2018 г. № 2-3 Минск, 2018 - Режим доступа : https://minskproekt.by/wp-content/uploads/2021/08/КОМИТЕТ-ПО-TRUDU_20210813_0016.pdf – Дата доступа : 12.04.2022.

10. О правах инвалидов и их социальной интеграции: Закон Респ. Беларусь от 4 июля 2020 г. [Электронный ресурс]. – Минск, 2020. – Режим доступа : <https://pravo.by/document/?guid=3941&p0=2019087021>– Дата доступа : 12.04.2022.

11. Об образовании в Российской Федерации: Закон РФ от 29 декабря 2012г. №273-ФЗ – Москва, 2012. – 329 с. - Режим доступа : <https://docs.cntd.ru/document/902389617>– Дата доступа : 12.04.2022.

12. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. — Москва: Издательский центр «Академия», 2015. — 320 с.

13. Шабунова А.А., Фахрадова Л.Н. Доступность городской среды для лиц с ограниченными возможностями//Вопросы территориального развития. — 2014. — №3(13). — С.1-15.

14. ЮНВТО: Рекомендации по доступной информации в сфере туризма // Всемирная туристская организация (ЮНВТО) [Электронный ресурс]. — 2016. — Режим доступа: https://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnoy_informacii_v_sfere_turizma.pdf— Дата доступа: 26.11.2021.

15. ЮНВТО: Рекомендации по доступному туризму // Всемирная туристская организация (ЮНВТО) [Электронный ресурс]. — 2016. — Режим доступа: <https://tourlib.net/wto/rdt.pdf>— Дата доступа: 26.11.2021.

16. Якубинская, А. Д. Гостиничное дело : электронный учебно-методический комплекс для специальности: 1-23 01 12 Музейное дело и охрана историко- культурного наследия (по направлениям) / А. Д. Якубинская ; БГУ, Исторический фак., Каф. этнологии, музеологии и истории искусств. – Минск : БГУ, 2018. – 53 с. : табл. – Библиогр.: с. 51–53

17. An Assessment of Accessible Accommodation in Australia: Supply and Demand [Электронный ресурс] / PricewaterhouseCoopers Australia, 2013. — Режим доступа: <https://www.pwc.com.au>. — Дата доступа: 27.04.2022.

18. Approved Document M – Access to and use of buildings [Электронный ресурс] / HM Government, 2016 – Режим доступа: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/540330/BR_PDF_AD_M1_2015_with_2016_amendments_V3.pdf – Дата доступа: 16.04.2022.

19. Darcy, S. Towards a Definition of Accessible Tourism / [Электронный ресурс] / Accessible tourism research, 2010 — Режим доступа:

<http://accessibletourismresearch.blogspot.com/2010/01/towards-definition-of-accessible.html> — Дата доступа: 26.11.2021.

20. Design for All. Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services [Электронный ресурс] / European Standard, 2019 — Режим доступа: <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/cen/df0771a4-4515-4ea9-a074-5bd5d9ea4a0b/en-17161-2019>. — Дата доступа: 23.04.2022.

21. Disability and health inequalities in Australia [Электронный ресурс] / Victorian Health Promotion Foundation, 2018 – Режим доступа: https://www.vichealth.vic.gov.au//media/ResourceCentre/PublicationsandResources/Health-Inequalities/VH_Disability_Summary_web.pdf?la=en&hash=3347870D3B7ADF0227C5B7B831E02A2ED27AE31E – Дата доступа: 16.04.2022.

22. Disability Discrimination Act [Электронный ресурс] / National Disability Councill, 1995 – Режим доступа: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/pdfs/ukpga_19950050_en.pdf – Дата доступа: 16.04.2022.

23. Disability Standards (Access to Premises Buildings) [Электронный ресурс] / Department of Industry, Innovation and Science, 2010. — Mode of access: https://www.industry.gov.au/sites/default/files/July%202018/document/pdf/review_of_the_disability_access_to_premises-buildings_standards_2010_report.pdf— Дата Доступа: 19.04.2022.

24. Equity Act [Электронный ресурс] / National Assembly, 2010 – Режим доступа: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/pdfs/ukpga_20100015_en.pdf– Дата доступа: 16.04.2022.

25. Facts and Figures: Disability in United Kingdom [Электронный ресурс] / Papworth Trust, 2018 – Режим доступа: <https://www.papworthtrust.org.uk/about-us/publications/papworth-trust-disability-facts-and-figures-2018.pdf> – Дата доступа: 16.04.2022.

26. Inclusive Tourism: Economic Opportunities [Электронный ресурс] / University of Technology Sydney: Institute for Public Policy and Governance, 2017 – Режим доступа: <https://www.uts.edu.au/sites/default/files/2018-02/UTS%20Inclusive%20tourism%20economic%20opportunities.pdf>. — Дата доступа: 27.04.2022.

27. Manila Declaration on world tourism [Электронный ресурс] / Centro Universitario Europeo per i Beni Culturali, 2018. — Режим доступа: <http://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF>. — Дата доступа: 26.11.2021.

28. National Survey on Accessibility Provision [Электронный ресурс] / VisitEngland, VisitScotland and Visit Wales, 2015 – Режим доступа:

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/report_national_survey_on_accessibility_provision.pdf. — Дата доступа: 30.04.2022.

29. People with disability in Australia [Электронный ресурс] / Australian Institute of health and Welfare, 2020 — Режим доступа: <https://www.aihw.gov.au/getmedia/ee5ee3c2-152d-4b5f-9901-71d483b47f03/aihw-dis-72.pdf.aspx?inline=true>. — Дата доступа: 27.04.2022.

30. Sydney hotels & motels accommodation [Электронный ресурс] / The official tourism site for Destination NSW, 2019. — Mode of access: <https://www.sydney.com/accommodation/accommodation-hotel-and-motel>. — Дата Доступа: 19.04.2022.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

АНКЕТА МЕСТА ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ

Анкета заполняется в зданиях в составе которых по проекту предусмотрены помещения для временного проживания (*гостиницы, хостелы, мотели, агроусадьбы, базы отдыха, туристические базы, санатории, пансионаты и т.п.*)

Название объекта обследования: Гостиница «Виктория Олимп»

Местоположение объекта (*адрес*): проспект Победителей 103

Вместимость учреждения (*количество номеров*): 238

Дата обследования : 11.03.2022

ФИО лица, проводившего обследование: Белая Наталья Сергеевна

- Наличие услуг для людей с инвалидностью и/или с особыми потребностями (сопровождение, другое) *нужное подчеркнуть*

да

При ответе «да», пожалуйста:

1. Конкретизируйте какие услуги оказываются
2. Как информируются люди с инвалидностью и/или с особыми потребностями о наличии услуг (сайт учреждения, социальные сети, рассылка через общественные организации, другое) *нужное подчеркнуть*

- Готовность персонала оказывать услуги людям с инвалидностью и/или с особыми потребностями

(сопровождение, другое) *нужное подчеркнуть*

да

При ответе «да», пожалуйста, конкретизируйте какие услуги могли бы оказываться

- Что необходимо для создания и/или развития услуг людям с инвалидностью и/или с особыми потребностями (тренинги для персонала, дополнительное финансирование, другое)

нет

При ответе «да», пожалуйста, конкретизируйте, что необходимо

характеристика элемента	требования	результаты оценки	комментарии
наличие жилых номеров, доступных для людей с инвалидностью	необходимо	<i>да</i>	
<i>при наличии жилых номеров, доступных для людей с инвалидностью анкета заполняется дальше</i>			
<i>Общие требования</i>			
количество жилых номеров, доступных для людей с инвалидностью	не менее 2%, но не менее 1 номера на учреждение	<i>да</i>	5
площадь номера не менее	12 м ²	<i>да</i>	30 м ²
ширина дверного проема в жилой номер не менее	0,9 м	<i>да</i>	
порог дверного проема в номер отсутствует	необходимо	<i>да</i>	
ширина дверного проема в	0,9 м	<i>да</i>	

санузел номера не менее			
порог дверного проема в санузел отсутствует	необходимо	да	
при наличии балкона (лоджии) ширина дверного проема не менее	0,9 м		отсутствует
при наличии балкона (лоджии) порог дверного проема отсутствует	необходимо		отсутствует
наличие в номере свободного от мебели и оборудования пространства для разворота кресла-коляски не менее	1,5x1,5 м	да	1,65x1,65 м
наличие свободного от мебели и оборудования пространства рядом с кроватью не менее	0,9x1,2 м	нет	
наличие поручня-проводника по основным путям движения (вход в номер – санузел -жилая комната)	рекомендовано	нет	
<i>Требования к мебели и оборудованию</i>			
высота поверхности спального места кровати	0,5-0,55 м	да	0,5 м
наличие возможности регулирования высоты кровати	рекомендовано	нет	
размещение вешалок на высоте	не более 1,2 м	да	
размещение полок в шкафу на высоте	от 0,45 до 1,2 м	да	
наличие стола в номере высотой рабочей поверхности	0,8 м	да	0,67 м
под столом обеспечено свободное (от поперечных перекладин, декоративных элементов и пр.) пространство:			
высотой	не менее 0,64 м	да	0,64 м
шириной	не менее 0,75 м	да	0,75 м
глубиной	не менее 0,5м	да	0,54 м
размещение дверных ручек на высоте	от 0,8 до 1,1 м	да	1,05 м
размещение выключателей электроосвещения на высоте	от 0,9 до 1,0 м	да	0,9 м
размещение выключателей систем отопления и кондиционирования (при их наличии)	от 0,8 до 1,1 м	нет	1,42
размещение приспособлений для открывания /закрывания окна на высоте не более	1,2 м	да	
размещение приспособлений для открывания /закрывания штор (жалюзи, солнцезащитных устройств) на высоте не более	1,2 м		отсутствует
наличие таблички со схемой эвакуации на внутренней стороне входной двери	необходимо	да	
размещение таблички со	1,2 м	нет	1,55

схемой эвакуации на высоте			
табличка со схемой эвакуации напечатана крупным шрифтом на контрастном фоне	рекомендовано	<i>нет</i>	
визуальная информация на табличке со схемой эвакуации продублирована шрифтом Брайля и тактильной картой	рекомендовано	<i>нет</i>	
телефон расположен в зоне досягаемости с кровати	рекомендовано	<i>нет</i>	
<i>Требования к санузелу</i>			
санузел оборудован унитазом, умывальником, душевым трапом	необходимо	<i>да</i>	
санузел оборудован ванной (кроме перечисленного выше оборудования)	рекомендовано	<i>нет</i>	
наличие в санузле свободного от оборудования пространства для разворота кресла-коляски не менее	1,5x1,5 м	<i>да</i>	
наличие свободного пространства рядом с унитазом (слева или справа) не менее	0,9x1,2 м	<i>да</i>	
унитаз оборудован поручнями	необходимо	<i>да</i>	
нижний поручень на высоте в пределах	0,65 – 0,7 м	<i>да</i>	0,65 м
верхний поручень на высоте в пределах	0,8-0,85 м	<i>да</i>	
поручни круглого сечения диаметром	0,03-0,05 м	<i>да</i>	0,05 м
со стороны свободного пространства (слева или справа) от унитаза поручни откидываются (вверх или в сторону)	необходимо	<i>да</i>	
размер душевой зоны	не менее 0,9x1,5 м	<i>да</i>	
душевая зона расположена на уровне пола	необходимо	<i>да</i>	
душевая зона оборудована сливным трапом	необходимо	<i>да</i>	
душевая зона оборудована откидным (съёмным) сидением размером не менее	0,5x0,5м	<i>да</i>	
душевая зона оборудована поручнями	рекомендовано	<i>да</i>	
поручни круглого сечения диаметром	0,03-0,05 м	<i>да</i>	0,05 м
высота размещения поручней душевой зоны	от 0,6 до 0,9 м	<i>да</i>	0,65 м
лейка душа закреплена на высоте	от 0,8 до 1,2 м	<i>да</i>	1,2 м
кран подачи воды размещен в душевой зоне на высоте	0,9 м	<i>нет</i>	1,1 м
поручни круглого сечения	0,03-0,05 м	<i>да</i>	0,05

диаметром			
умывальник расположен на высоте	0,8 м	да	
под умывальником обеспечено свободное пространство:			
высотой	не менее 0,64 м	да	
шириной	не менее 0,75 м	да	0,9 м
глубиной	не менее 0,5м	да	0,6
санузел оборудован системой экстренного вызова персонала	необходимо	нет	

Примечание: источник [3]

Анкета осмотра объекта № 1

Дата обследования «11» марта 2022г.

№ п/п	Критерии	Остановки				Примечания
		1		2		
		да	нет	да	нет	
1	Пути движения к объекту					
1.1	Остановка общественного наземного транспорта					
	Название остановки №1 (откуда приехали): остановка «Радужная»					
	Название остановки №2 (откуда уезжаем):					
	Оборудование на остановочном пункте павильона с навесом	+		+		
	Наличие в павильоне скамьи (указать высоту сидения)	+		+		0,4 м
	Наличие в павильоне свободной площадки размером не менее 0,9х1,2м	+		+		
	Наличие табло с визуальной информацией о расписании движения		-		-	
	Визуальное обозначение наличия на маршруте движения низкопольного транспорта и времени его прибытия		-		-	
	Наличие вдоль посадочной площадки тактильной плитки		-		-	
	Оборудование остановочного пункта речевыми информаторами		-		-	
1.2	Подземный пешеходный переход или выход из метро					
	Название улиц перекрёстка (или другой ориентир) > или название станции метро с номером выхода:					
	Лестница	1(спуск)		2(подъём)		
		<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>	
	Ширина лестницы					
	Промежуточные горизонтальные площадки после каждого марша: - при прямом движении (длина не менее 1,5 м) - при повороте на 90 ⁰ (по ширине лестницы) - при повороте на 180 ⁰ (не менее ширины лестницы) (нужное подчеркнуть)					
	Высота первого лестничного марша и количество ступеней в лестничном марше (не более 16)					
	Высота второго лестничного марша и количество ступеней в лестничном марше (не более 16)					
	Высота каждой ступени (подступёнка) 120 мм (иные параметры перечислить в графе примечания)					
	Глубина каждой ступени (проступи) 400 мм (иные параметры перечислить в графе примечания)					
	Цвет проступи и подступёнка контрастируют друг с другом (приложить фото к анкете)					
	Пандус (наклонная плоскость)	1(спуск)		2(подъём)		
		<i>да</i>	<i>нет</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>	
	Материал покрытия пандуса и ровность покрытия (приложить фото к анкете)					

Наличие отбойных бортиков у не примыкающих к стенам сторон пандусов (высота не менее 50 мм)					
Ширина пандуса (не менее 1,0м не более 1,2м): - между ограничительными бортиками или стойками ограждения - между поручнями					
Высота пандуса (общая/суммарная): - высота 1-го марша (не более 0,8 м) - высота 2-го марша (не более 0,8 м) - высота 3-го марша (не более 0,8 м) (ненужное зачеркнуть)					
Длина пандуса в горизонтальной проекции: - длина 1-го марша (не более 6 м) - длина 2-го марша (не более 6 м) - длина 3-го марша (не более 6 м) (ненужное зачеркнуть)					
Уклон пандуса (соотношение высоты марша пандуса к длине марша пандуса в горизонтальной проекции): - 1-го марша - 2-го марша - 3-го марша (ненужное зачеркнуть)					
Промежуточные горизонтальные площадки после каждого марша пандуса длиной: - при прямом движении (не менее 1,5 м) - при повороте на 90 ⁰ (не менее 1,8x1,8м) - при повороте на 180 ⁰ (не менее 1,8) (нужное подчеркнуть, замер указать в примечании)					
Свободные от преград (колонн, цветочных горшков, декоративных элементов и других преград) площадки в начале и конце подъема (ширина не менее ширины пандуса, длина 1,8 м, возможность поворота коляски)					
Перила пандусов и лестниц					
Наличие перил и ограничительных бортиков с двух сторон (высота бортиков не менее 50 мм)					
Высота поручней перил от поверхности площадки или проступи до центра поручня 0,7 м и 0,9 м. (замеры внести в примечания)					
Длина поручней длиннее марша (в начале и в конце) на 0,3 м с обеих сторон (замеры внести в примечания)					
Концы поручней загибаются вниз или соединяются между собой (приложить фото к анкете)					
Окраска поручней контрастная, заметная при слабом освещении (приложить фото к анкете)					
Поручни круглого сечения с толщиной поручней не менее 30 мм и не более 50 мм (указать диаметр сечения)					
Поручни прямоугольного сечения с толщиной поручней 40мм (указать размеры сечения)					
Поручни по всей длине не прерываются перилами (стойками) и декоративными элементами					
Подъемник					
Наличие платформы подъемника в подземном и/или надземном пешеходном переходе (размеры в плане 0,9x1,5м)					
1.3 Переход через проезжую часть					
Наземный переход оборудован: (нужное подчеркнуть) светофором (<u>обычный</u> / звуковой); <u>разметкой и знаком</u> ; только разметкой; только знаком.					
Наличие съездов/заездов на тротуар: - уклон тротуара не более 10% (замерить высоту и длину)					

	- длина горизонтальной площадки перед началом съезда — 0,8 м - понижение бортового камня заподлицо с покрытием тротуара и проезжей части (при наличии препятствия замерить высоту)								
	Съезды с тротуаров на проезжую часть улиц контрастируют с фактурой и цветом основной поверхности (наличие тактильной плитки) на расстоянии 0,8 м до начала перехода	+		+					
1.4 Стоянка для парковки спецавтомобилей людей с инвалидностью									
	Наличие парковки (указать количество парковочных мест) и наличие разметки (сфотографировать общий вид парковки)	+							
	Наличие парковочного места размерами 3,5×8м с разметкой	+							
	Наличие международного знака доступности на поверхности площадки	+							
	Наличие отдельно стоящего знака перед парковочным местом (указать высоту от покрытия до низа и до верха знака)	+							
	Указать расстояние от парковки для ФОЛ до главного входа в здание, либо до доступного входа в здание (не более 50 м)			-				113 м	
1.5 Препятствия на пути к объекту		участок 1		участок 2		участок 3		участок 4	
		да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
	Свободный от преград пешеходный путь. Ширина не менее 1,5 м	+							
	Ровное дорожное покрытие, отсутствие препятствий на пути передвижения	+							
	Толщина швов между плитками не более 10 мм	+							
	Наличие съездов/заездов на тротуар в местах пересечения пути движения пешехода по тротуару с проезжей частью улиц или основных проездов: - уклон тротуара не более 10% (замерить высоту и длину) - длина горизонтальной площадки перед началом съезда — 0,8 м - понижение бортового камня заподлицо с покрытием тротуара и проезжей части (при наличии препятствия замерить высоту)								
	Цвет и фактура поверхности тротуарного покрытия в местах, требующих повышенного внимания, контрастирует с основной частью пути на расстоянии 0,8 м до начала препятствия								
	Описание расположения участков/отрезков пути: участок 1 – участок 2 – участок 3 – участок 4 –								
Ваша оценка доступности пути движения к объекту (обвести) :		Доступно				Недоступно			

	Критерии	да	нет	Примечание
2	Стоянка для парковки спецавтомобилей людей с инвалидностью			
	Наличие парковки (указать количество парковочных мест) и наличие разметки (сфотографировать общий вид парковки)	+		
	Наличие парковочного места размерами 3,5×8м с разметкой	+		
	Наличие международного знака доступности на поверхности площадки	+		
	Наличие отдельно стоящего знака перед парковочным местом (указать высоту от покрытия до низа и до верха знака)	+		
	Указать расстояние от парковки для ФОЛ до главного входа в здание, либо до доступного входа в здание (не более 50 м)		-	
3	Вход в здание			
3.1	Тип входа и входная площадка			
	На уровне тротуара/земли	+		
	Высокая ступенька или входная площадка с лестницей (нужное подчеркнуть)			
	Указать размеры входной площадки: ширина и длина			
	Наличие отбойных бортиков у не примыкающих к стенам сторон входной площадки (высота не менее 50 мм)		-	
	Наличие места для разворота кресла-коляски перед входной дверью или со стороны дверной ручки не менее 1,8х1,8м (указать расстояние от края крыльца до дверного проёма)	+		
	Материал покрытия площадки и ровность			
	Высота перил входной площадки не менее 0,9 м			
3.2	Лестница крыльца			
	Необходимость устройства при высоте площадки над уровнем отмостки более 0,15 м (указать высоту площадки от уровня отмостки / тротуара)			
	Высота ступеней не более 120 мм (указать величину в примечании) глубина — не менее 400 мм (указать величину в примечании)			
	Наличие отбойных бортиков у не примыкающих к стенам сторон лестниц (высота не менее 50 мм)			
	Наличие перил с двух сторон при высоте площадки более 45 см			
	Наличие поручней перил на высоте 0,7 и 0,9 м (указать величины в примечании)			
	Длина поручней длиннее марша (в начале и конце) на 0,3 м с обеих сторон			
	Концы поручней заггибаются вниз или соединяются между собой			
	Толщина поручней не менее 30 мм и не более 50 мм			
	Поручни по всей длине не прерываются перилами (стойками) и декоративными элементами			
	Окраска поручней контрастная, заметная при слабом освещении			
3.3	Пандус крыльца			
	Материал покрытия пандуса и ровность покрытия (приложить фото к анкете)			
	Наличие отбойных бортиков у не примыкающих к стенам сторон пандусов (высота не менее 50 мм)			
	Ширина пандуса (не менее 1,0м не более 1,2м): - между ограничительными бортиками или стойками ограждения - между поручнями			
	Высота пандуса (общая/суммарная): - высота 1-го марша (не более 0,8 м) - высота 2-го марша (не более 0,8 м)			

- высота 3-го марша (не более 0,8 м) (ненужное зачеркнуть)			
Длина пандуса в горизонтальной проекции: - длина 1-го марша (не более 6 м) - длина 2-го марша (не более 6 м) - длина 3-го марша (не более 6 м) (ненужное зачеркнуть)			
Уклон пандуса (соотношение высоты марша пандуса к длине марша пандуса в горизонтальной проекции): - 1-го марша - 2-го марша - 3-го марша (ненужное зачеркнуть)			
Промежуточные горизонтальные площадки после каждого марша пандуса длиной: - при прямом движении (не менее 1,5 м) - при повороте на 90° (не менее 1,8x1,8м) - при повороте на 180° (не менее 1,8) (нужное подчеркнуть, замер указать напротив подчеркнутого)			
Свободные от преград (колонн, цветочных горшков, декоративных элементов и других преград) площадки в начале и конце подъема (ширина не менее ширины пандуса, длина 1,8 м, возможность поворота коляски)			
Наличие перил по обеим сторонам пандуса			
Наличие поручней перил на высоте 0,7 и 0,9 м			
Длина поручней длиннее марша (в начале и конце) на 0,3 м с обеих сторон			
Концы поручней загибаются вниз или соединяются между собой			
Толщина поручней не менее 30 мм и не более 50 мм			
Поручни по всей длине не прерываются перилами и декоративными элементами			
Окраска поручней контрастная, заметная при слабом освещении			
3.4 Подъемник			
Наличие платформы подъемника (размеры в плане 0,9x1,5м)			
3.5 Дверь			
Порог отсутствует или до 2,5 см (указать в примечаниях параметр)	+		
Ширина дверного проема в свету не менее 90 см (указать в примечаниях параметр)		-	
При наличии двустворчатой двери ширина одного из полотен не менее 90 см (указать в примечаниях параметр при открытой второй створке)		-	
Наличие тамбура (нужное подчеркнуть, размеры записать в примечании): -при прямом движении (глубина не менее 1,8м, ширина не менее 2,2м) -при движении с поворотом (глубина не менее 2,2м, ширина не менее 2,2м)		-	
- Отсутствие вращающихся дверей и турникетов; - Двери самооткрывающиеся, задержка автоматического закрывания дверей не менее чем на 5 сек. - Двери распашные на петлях; одностороннего действия; с фиксаторами положения «открыто» (фиксатор не мешает проезду) (нужное подчеркнуть)		-	

Высота размещения дверных ручек (не менее 0,8 м, но не более 1,1 м)	+	
Ваша оценка доступности входа в здание (обвести) :		Доступно Недоступно

Адрес объекта _____

Адрес объекта _____

№ п/п	Критерии	да	нет	Примечание
4	Внутреннее помещение			
4.1	Вестибюль			
	Отсутствие ступеней на путях движения (при их наличии указать высоту и глубину, а также ширину лестницы)	+		
	Наличие пандуса/подъемника, если есть ступени на пути движения (наличие перил по обеим сторонам пандуса/подъемника)		-	
	Наличие визуальной, звуковой и тактильной информации о размещении всех мест и устройств, необходимых ФОЛ, и о путях, ведущих к ним		-	
	Высота рабочих поверхностей: кассы, гардероба, регистратуры и пр. (не более 0,8м)		-	
	Устройства и оборудование (телефоны-автоматы — один на высоте от 0,85 м до 1,1 м от уровня пола; звуковые информаторы — для лиц с недостатками зрения; текстофоны — для посетителей с дефектами слуха)		-	
4.2	Необходимость доступа к верхним этажам (при необходимости)			
	Наличие лифта/подъемника	+		
	Размер кабины лифта не менее: ширина — 1,1 м; глубина — 1,5 м; дверной проем шириной не менее 0,85 м (замеры указать в примечаниях)	+		1,2х2,3 м 0,9 м
	Размеры платформы подъёмника в плане 0,9х1,5м	+		
4.3	Санитарно-гигиенические помещения			
	Наличие в женском и в мужском санузлах по одной кабине шириной не менее 1,65 м и глубиной не менее 1,8 м			
	Наличие на двери информации (пиктограммы) о доступности туалета - визуальной - тактильной (сделать фото)			
	Ширина дверного проема не менее 0,9 м (замеры указать в примечаниях) дверь открывается наружу			
	Наличие свободного места перед унитазом (или сбоку) не менее 0,8×1,1м (замеры указать в примечаниях)			
	Наличие в кабине системы вызова персонала на высотах 10 см и 80 см от уровня пола (замеры указать в примечаниях)			
	Наличие внутри кабины поручней (отметить нужное): - горизонтальный одинарный поручень-проводник на высоте 1,0-1,1 м - двойные горизонтальные откидывающиеся поручни, со стороны пересадки с кресла-коляски на унитаз на высоте 0,68 +0,2 м (замеры указать в примечаниях, сделать фото)			
	В зоне общих умывальников высота одного из них не более 0,8м			

Под умывальником имеется свободное пространство для подъезда кресла-коляски на высоте не менее 60 см от уровня пола (замеры указать в примечаниях)			
Перед умывальником имеется свободное пространство размером в плане 80×110 см (сделать фото)			
Высота размещения нижнего края электрополотенца, зеркала, держателя туалетной бумаги не более 80 см, крючка или вешалки — 130 см. (сделать фото)			
При отсутствии доступных кабин в женском и мужском санузлах, требуется наличие универсальной кабины для лиц обоего пола и лиц с сопровождением (размером не менее 1,65 x 2,2м) (замеры указать в примечаниях)			
Наличие на двери информации (пиктограммы) о доступности туалета - визуальной - тактильной (сделать фото)			
Ширина дверного проема не менее 0,9 м, (замеры указать в примечаниях) дверь открывается наружу			
Наличие свободного места перед унитазом (или сбоку) не менее 0,8×1,1м (замеры указать в примечаниях)			
Наличие в кабине системы вызова персонала на высотах 10 см и 80 см от уровня пола			
Наличие внутри кабины поручней (отметить нужное): - горизонтальный одинарный поручень-проводник на высоте 1,0-1,1 м - двойные горизонтальные поручни, откидывающиеся со стороны пересадки с кресла-коляски на унитаз на высоте 0,68 +0,2 м (замеры указать в примечаниях, сделать фото)			
Умывальник внутри кабины на высоте не более 0,8 м			
Под умывальником имеется свободное пространство для подъезда кресла-коляски на высоте не менее 60 см от уровня пола (замеры указать в примечаниях)			
Перед умывальником имеется свободное пространство размером в плане 80×110 см (сделать фото)			
Высота размещения нижнего края электрополотенца, зеркала, держателя туалетной бумаги не более 80 см, крючка или вешалки — 130 см. (сделать фото)			
Ваша оценка доступности внутреннего помещения (обвести):	Доступно	Недоступно	