

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. А. И. ГЕРЦЕНА"



Институт экономики и управления
кафедра туризма, сервиса и гостеприимства

«Гостиничное дело» - 43.03.03

Выпускная квалификационная работа

**«Разработка гостиничных услуг для туристов с ограниченными
возможностями здоровья»**

Обучающегося 5 курса
заочной формы обучения

Ногиной Ольги Борисовны

_____подпись

Научный руководитель:

доцент кафедры

туризма, сервиса и гостеприимства

кандидат экономических наук

Чурилина Ирина Николаевна

_____подпись

Рецензент:

доцент, кандидат экономических наук

Александрова Ариадна Иосифовна

_____подпись

Санкт-Петербург, 2020

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	5
1.1. Понятие гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	5
1.2. Условия размещения туристов с ограниченными возможностями в нашей стране и за рубежом.....	13
ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ В УЧЕБНО- ЖИЛОМ КОМПЛЕКСЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ	20
2.1. Характеристика условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья	20
2.2 Анализ технических возможностей на территории учебно-жилого комплекса.....	30
ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	33
3.1. Проектные рекомендации по введению доступной среды.....	33
3.2. Социально-экономический анализ предлагаемых мероприятий.....	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	41
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	43

ВВЕДЕНИЕ

Понятие гостеприимство пришло к нам из дальних времен. Издавна во всех странах людям предоставляли приют и питание. Больше всего другие страны посещали торговые люди, путешественники. В современном мире туризм занимает одно из ключевых отраслей производства, приносящий стабильный доход государству и предпринимателям. Ведь он включает в себя огромный спектр услуг и задействует индустрии питания, размещения, транспортные услуги, индустрию развлечений.

Поток туристов в последнее время увеличился, а вместе с ним и доля туристов с ограниченными возможностями. Такие гости нуждаются в повышенном внимании, предоставления полностью доступной среды, включая весь транспорт, городскую среду, объекты размещения, питания, образовательные и культурные объекты.

Актуальность работы

Во всем мире растет количество людей с различными видами ограниченных возможностей. За рубежом уже давно стали заниматься адаптацией лиц с ограниченными возможностями здоровья в современном обществе. В России относительно недавно появилась программа развития безбарьерной среды для инвалидов. И, несомненно, проблема адаптации инвалидов в российском обществе в плане образования, работы, полноценного отдыха будет очень актуальна.

Объект работы: доступная среда для инвалидов

Предмет работы: доступная среда для инвалидов в учебно-жилом комплексе

Цель работы: разработка проектных рекомендаций для внедрения доступной среды в учебно-жилом комплексе РГПУ им. А. И. Герцена

Основные задачи:

- изучить литературу по данной теме;
- сформулировать понятия гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- рассмотреть условия размещения туристов с ограниченными возможностями в нашей стране и за рубежом;
- сделать анализ технических возможностей на территории учебно-жилого комплекса;
- разработать проектные рекомендации по введению доступной среды;
- провести социально-экономический анализ.

Методы исследования

В работе применялись следующие общенаучные методы: описание, сравнение, анализ, изучение, сравнение, обобщение.

Структура исследования

Выпускная квалификационная работа включает в себя введение, три главы, состоящие из двух частей, заключение, список источников и литературы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

1.1. Понятие гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Во всем мире наблюдается скачок развития в индустрии туризма и гостеприимства. Этому способствует экономический рост доходов населения, значительное повышение информационной среды, доступность средств перемещения между странами. С помощью интернета человек может выбрать города и страны, где он хотел бы побывать. А также забронировать билеты на самолет (поезд и т. д.), номер в гостинице или ином средстве размещения.

И в туристических услугах, и в услугах размещения гостей на важнейшем месте находится гостеприимство. В экономическом секторе многих стран индустрия гостеприимства является наиболее быстроразвивающейся отраслью. Туризм помогает развиваться многим смежным отраслям, и чем больше вводится дополнительных услуг для гостей, тем шире охват разнообразных отраслей, вовлеченных в сферу туризма и гостеприимства.

Практически любое определение гостеприимства включает в себя понятие предоставление гостю защиты и заботы. В учебнике Д.И. Елканова, Д.А. Осипова, В.В. Романова, Е.В. Сорокина «Основы индустрии гостеприимства»¹ находим следующее определение гостеприимства : «Гостеприимство – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную

¹Д.И. Елканова, Д.А. Осипова, В.В. Романова, Е.В. Сорокина «Основы индустрии гостеприимства»стр.1 (дата обращения 14.01.2020)

индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая все лучшее для потребителей услуг (туристов)».

Исходя из самого слова гостеприимство – это принятие гостей (туристов) максимально комфортно в плане отдыха, безопасности, создание всеми сотрудниками индустрии самых благоприятных условий для проживания, развлечения, работы. Это не только забота о своих клиентах с предоставлением сервиса на высоком уровне, но и выполнение по возможности всех пожеланий гостя (клиента). Понятие гостеприимство включает в себя создание благоприятных условий для всех туристов, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

Во всем мире очень активно в последнее время развивается доступный, безбарьерный туризм для людей с ограниченными возможностями здоровья.

По статистике в мире насчитывается более одного миллиарда людей с различными формами инвалидности, это почти 15% населения земного шара.

В Российской Федерации по данным Федерального реестра по состоянию на 01 октября 2019 года числится 11,95 миллионов инвалидов, в том числе 679,9 тысяч детей - инвалидов. Больше всего в нашей стране инвалидов I группы (порядка 5,2 миллионов человек), III группа инвалидности установлена у 4,5 миллионов человек, II группа – у порядка 1,4 миллиона человек. Почти 7 миллионов инвалидов относятся к возрастной группе свыше 60 лет, 1,8 миллионов попадают в группу 51-60 лет, свыше одного миллиона относятся к группе 41-50 лет. Во всем мире в соответствии с резолюцией ООН от 14 октября 1992 года 3 декабря отмечают день инвалидов с целью повышения осведомленности и мобилизации поддержки вопросов включения людей с инвалидностью в общественные структуры и в процессы развития. И в нашей стране в

последнее время стало больше внимания уделяться лицам с ограниченными возможностями. По данным Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации происходит увеличение финансирования на обеспечение инвалидов. Если в 2019 году было выделено 31 миллиард рублей, то в 2020-2022 годах – более 35,5 миллиардов ежегодно.

Гостиничные и туристические услуги, которые оказываются лицам с ограниченными возможностями здоровья, должны соответствовать федеральным законам и нормативно - правовым документам. В соответствии с ГОСТом 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»² в зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории:

- туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т.п.);
- туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
- туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории.

Так же в этом ГОСТе прописаны основные определения для людей с ограниченными возможностями здоровья:

- люди с ограниченными физическими возможностями: Инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

- инвалид: Лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в т.ч. с поражением опорно-

²ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (дата обращения 14.01.2020)

двигательного аппарата, недостатками зрения и дефектами слуха, а также имеющее общее заболевание, ограничивающее возможности при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг.

- маломобильные группы населения (МГН): Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении необходимой информации, ориентировании в пространстве при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг.

Если перевести слово инвалид с латинского «*invalidus*» - слабый, немощный. Лицо, частично или полностью утратившее трудоспособность.³ То есть это человек, который более других нуждается в дополнительной опеке, более тщательному уходу и вниманию. В Федеральном законе от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.01.2020) инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

В конвенции о правах инвалидов, принятой Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года N 61/106 признаётся что : «инвалидность - это эволюционирующее понятие и что инвалидность является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими».

³Советский энциклопедический словарь, научно-редакционный совет, председатель А. М. Прохоров, изд. Советская энциклопедия, Москва 1981, С.493

Исходя из всех определений, законодательных актов становится понятно, что инвалид это человек, который не может полноценно участвовать в жизни общества, которому трудно взаимодействовать с окружающим миром. Но, не смотря на определенные личностные изменения в характере и сознании инвалида, они имеют не только желания познавать мир, но и такие же права, как и у всех. Многие инвалиды, вне зависимости от своего заболевания и состояния здоровья могут и хотят работать, учиться, путешествовать. Есть масса известных людей, которым их состояние не помешало делать удивительные открытия, помогать людям одним своим примером. Вот как об это сказал профессор Стивен Уильям Хокинг: «Инвалидность не должна быть препятствием на пути к успеху. Практически всю свою взрослую жизнь я страдаю болезнью моторных нейронов. Но это не помешало мне сделать выдающуюся карьеру астрофизика и обрести семейное счастье». Нельзя не вспомнить Ника Вуйчича, который не смотря на отсутствие всех конечностей объездил почти все страны мира как мотивационный оратор, писатель, певец.

Такие люди могут и должны путешествовать и задача всех государств создавать условия – безбарьерную (доступную) среду. В России создана Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы. Целью этой программы является создание правовых, экономических и институциональных условий, способствующих интеграции инвалидов в общество и повышению уровня их жизни. Задачи программы: - обеспечение равного доступа инвалидов к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения;

- обеспечение равного доступа инвалидов к реабилитационным и абилитационным услугам, включая обеспечение равного доступа к профессиональному развитию и трудоустройству инвалидов;

- обеспечение объективности и прозрачности деятельности учреждений медико-социальной экспертизы.

Согласно своду правил⁴ «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» Российской Федерации маломобильные группы (МГН) это:

- люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения для целей настоящего свода правил здесь отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

В программе «Доступная среда» к маломобильному населению, кроме инвалидов относятся:

- лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- временно нетрудоспособные;
- беременные женщины;
- люди с детскими колясками;
- дети дошкольного возраста;
- люди с тяжелой поклажей, тележками.

Учитывая вышесказанное, делаем вывод, что пандусы, подъёмники, поручни и специально оборудованные лестницы необходимы не только инвалидам, а и другим группам населения. Особенно это важно для всех видов гостиничных предприятий. Ведь первое, что делает гость – это

⁴Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения <https://dostupnaya-strana.ru> (дата обращения 14.01.2020)

заходит в гостиницу поселаться со своим багажом. И очень важно сделать заселение и дальнейшее проживание максимально комфортным для любых гостей.

Для людей с ограниченными возможностями здоровья нужно повышенное внимание среди персонала, специальный инструктаж для работы с особыми клиентами. По методическим рекомендациям персонал должен разговаривать с инвалидами спокойно, терпеливо, дружелюбно, доходчиво доносить информацию до собеседника, оказывать необходимую помощь при перемещении.

Поэтому для оказания услуг людям с ограниченными возможностями здоровья средства размещения должны иметь:

- хорошую транспортную доступность;
- беспрепятственный подъезд и перемещение в здании и на территории, оборудованный в соответствии с нормативными документами;
- иметь специальную мебель, соответствующий инвентарь, оборудование сантехнических комнат для свободного и безопасного перемещения и проживания;
- безопасные выходы, съезды при чрезвычайных обстоятельствах;
- благоустройство прилегающей территории, разработанные специальные безопасные маршруты для прогулок, экскурсий;
- при наличии дополнительных услуг специальное оборудование в спортивных комплексах, на спортивных площадках и т. д.;
- качественное питание с учетом предпочтения гостей, обслуживание в номерах («рум- сервис»);
- высококлассный персонал, терпеливый, благожелательный, умеющий разрешать конфликтные ситуации, оказывать первую медицинскую помощь.

Создавая вышеперечисленные условия, гостиница может принимать гостей с ограниченными возможностями здоровья. При этом средство размещения поднимает свой рейтинг на рынке туристических услуг, привлекает новых клиентов. А инвалиды получают возможность путешествовать, ходить на экскурсии, жить полноценной жизнью.

1.2. Условия размещения туристов с ограниченными возможностями в нашей стране и за рубежом

Одно из наиболее прогрессивных веяний последних лет это увеличенное внимание к людям с ограниченными возможностями здоровья. Особенно за рубежом инвалидов наделяют равными со всеми правами, надежно защищают различными законами. За границей не принято произносить слово «инвалид». Лучше человек с инвалидностью, люди с особыми возможностями. Наша страна ратифицировала «Конвенцию о правах инвалидов» и приняла на себя обязательства относиться к особым людям, как равным. Мировые технологии не стоят на месте, придумываются различные удобные протезы, средства передвижения для инвалидов становятся мобильнее. При содействии интерната люди видят, сколько в мире всего интересного, они хотят путешествовать, увидеть все своими глазами. И люди с ограниченными возможностями здоровья не исключения. Это достаточно большой сегмент туристического рынка и поэтому организация доступного туризма получила большой толчок к развитию. В Российской Федерации в целом сейчас уделяется очень большое внимание туризму. И чтобы не потерять достаточно широкий сегмент рынка доступного туризма мы начинаем развивать внедрение доступной окружающей среды. Ведь в категорию маломобильных групп входят и пожилые люди, и семьи с маленькими детьми и непосредственно инвалиды с сопровождающими лицами. Если взять для примера Санкт-Петербург все мы уже начинаем ощущать удобства от пандусов в метро на новых станциях, низкий пол в общественном транспорте, удобные съезды для колясок(опять таки в новых домах и магазинах), желтую разметку ступеней, обеспечение мобильности для инвалидов в метро и так далее. Это конечно малая

толика, начало пути по обеспечению людей с ограниченными возможностями комфортной, безопасной и доступной средой.

Зарубежом более продвинулись в решении проблем и доступности объектов для особых людей. Хотя и у них имеется множество проблем.

Инклюзия (от inclusion – включение) – процесс реального включения людей с инвалидностью в активную общественную жизнь. Инклюзия предполагает разработку и применение конкретных решений, которые позволят каждому человеку равноправно участвовать в общественной жизни. Инклюзия в широком смысле этого слова включает в себя не только сферу образования, но и весь спектр общественных отношений: труд, общение, развлечения. Везде должна быть создана доступная и доброжелательная атмосфера, преодолены барьеры среды и общественного сознания.

Рейтинги государств, удобных для проживания инвалидов, составляются регулярно, и фигурирующие в них страны различны. Вместе с тем, в подавляющем большинстве исследований лидируют Германия, США, Швейцария, Голландия, Австралия, Великобритания, Швеция, Италия, Франция, Испания и Чехия.

Рассмотрим как организован отдых для туристов с ограниченными возможностями здоровья в Европе.

Очень удобно отдыхать особым путешественникам в городе Ларнака на Кипре. По всему городу установлены пандусы, имеются съезды с поребриков, обустроен спуск к морю. Отели, музеи, магазины также оснащены пандусами или подъемниками. Сами инвалиды-колясочники очень хорошо отзываются о турецком городе Кемер для своего отдыха. В этом городе пандусы повсюду, удобные съезды, специальный спуск к морю, многие гостиницы имеют номера для инвалидов. Особенно радует готовность всегда помочь, участливость

всего обслуживающего персонала в отелях и ресторанах. Городской транспорт не оборудован для инвалидов, но сами водители всегда готовы помочь.

Наиболее приспособленной для курортного отдыха с ограниченной физической активностью – это Испания. Отдыхать здесь можно в любое время. Рассмотрим условия на побережье Коста Бланка. Здесь можно арендовать виллу с частным бассейном посезонно. Вилла полностью адаптирована для отдыха инвалидов. В спальне две кровати с электрическим приводом и подъемником. Для туристов оборудован доступный душ и туалет. Электрические скутеры и фургон с лифтом для инвалидной коляски можно нанять по предварительному согласованию. Есть большой бассейн, оснащенный пандусами и поручнями. Расположена вилла недалеко от города Торревьеха, рядом находится пляж с полной доступностью для ограниченного в движениях человека. На пляже дежурят добровольцы Красного Креста, чтобы оказать помощь инвалидам для купания в море.

В Тенерифе есть отель « MarySol», который совершенно обоснованно считается отелем для инвалидов. Абсолютно вся территория приспособлена для людей с ограниченной физической активностью. Все номера отеля адаптированы для комфортного проживания инвалидов. Оборудованы кровати, столы и стулья, санитарная зона, двери, лестницы, лифты и коридоры. На полу нет ковров. В каждом номере телефон для связи с администратором отеля. Предоставляются современные инвалидные кресла - коляски. Сама территория без барьеров, нет кочек и спусков. В здании много лифтов и на каждом этаже оборудованный санузел. Обслуживание тоже отличное. На пляже имеются специальные костыли, которые облегчают движение по песку и коляска – амфибия для купания в море. Оба бассейна оборудованы подъемниками. Специально

обученный человек, который сидит у бассейна, помогает пересесть на подъемник и сам спускает его в воду, потом помогает пересесть на лежак и так далее. В ресторане официанты без проблем помогут донести тарелку, нарезать мясо и налить в стакан. Еще, по отелю ходит человек и спрашивает, все ли в порядке, все ли устраивает.

Не секрет, что многие люди едут в Израиль не только за полноценным отдыхом, но и за лечением. Поэтому практически по всей стране проложены специальные маршруты для людей с ограниченными возможностями здоровья. Инфраструктура Израиля приспособлена для беспрепятственного передвижения на коляске. Имеется много гостиниц с оборудованными номерами, лифтами, транспорт с подъемниками, рестораны и кафе с пандусами. В Израиле есть ассоциация «Доступный Израиль» и правительственная организация при поддержке Министерства туризма, которые вкладывают огромные материальные средства для создания во всей стране в культурных и исторических объектах, ресторанах, отелях, магазинах доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Это необходимо для роста туризма на Святую землю всех категорий гостей.

В России, особенно в последнее время стали происходить изменения к лучшему в сфере развития туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Наиболее сильный толчок к развитию такого туризма произошел перед олимпиадой в Сочи. В городе и его окрестностях все значимые объекты были оборудованы пандусами, удобными поручнями, подъемниками. На дверях значимых общественных зданий и сооружений появились кнопки вызова персонала и специальные таблички. В парке «Ривьера» оборудовали тактильные дорожки, на территории установили информационные схемы и стенды, указатели с шрифтом Брайля. Были открыты пляжи с удобствами для инвалидов.

Один из них это пляж “Роза хутор” в Адлере. Пандус для спуска на пляж, кабинки для переодевания, хорошие деревянные дорожки, трапы с перилами прямо в воду. Есть специальный туалет. Шезлонги бесплатно, спасатели помогают. Были построены две Параолимпийские деревни со всеми удобствами. Переоборудованы десятки старых отелей, новые отели строились со всеми правилами и нормативами для проживания лиц с ограниченными возможностями. Все спортивные арены, развлекательные центры, музеи были переоборудованы по программе «Безбарьерная среда».

Следующий большой прорыв в продвижении доступной среды произошел перед чемпионатом мира по футболу. Он проходил во многих городах, где строились не только стадионы, но объекты для принятия гостей, в том числе и с ограниченной активностью.

Рассмотрим что же благоустроено для инвалидов в Санкт-Петербурге.

Проведена достаточно большая работа, чтобы сделать наиболее значимые объекты культуры доступными. Ведь именно из-за них к нам приезжают туристы со всего мира. Доступными стали Эрмитаж, Русский музей, Исаакиевский собор, музей Анны Ахматовой и частично Михайловский замок. В Эрмитаже можно попасть уже не только по ступенькам на вход, но и на любой этаж подняться, никого не прося о помощи. В музеях есть запасные коляски - в такую можно пересесть и знакомиться с экспозицией, не боясь запачкать пол уличной грязью или "не вписаться" в проход. Преобразования коснулись и объектов гостеприимства. К сожалению, в нашем городе не так много отелей для инвалидов. В основном номера для гостей с ограниченными физическими возможностями находятся в гостиницах с наибольшим количеством звезд. Но и отели три звезды, некоторые хостелы тоже оборудуют такие номера.

Из трёхзвёздочных это гостиницы «Азимут», «Орбита», «Ли́ра», «Спутник». Четыре звезды – «Елизар», «Нептун», «Редстарс», «Ибис». А также дорогие и известные отели с номерами для инвалидов: «Холлидей Инн», «Прибалтийская», «Пулковская», «Парк Инн Невский», «Краун Плаза Лиговский», «Кортъярд Марриотт Васильевский», «Сокок отель» и другие.

Открылся в Санкт-Петербурге и первый мини-отель, оборудованный полностью для инвалидов. Скорее даже хостел «На Заозёрной, 8» при всероссийском обществе инвалидов Санкт-Петербурга. В здании был произведен капитальный ремонт, демонтированы пороги, расширены дверные проемы, оборудованы пандусы.

В отеле, правильнее его называть всё-таки комплексом доступного туризма, восемь комнат: семь номеров по два места и один одноместный, всего на 15 человек. Из них только два с санитарно-гигиеническими комнатами — туалетом и душем. Для гостей других номеров удобства на этаже. Это целая зона для колясочников: туалет, душ, раковина, которые оборудованы специальными техническими средствами. В каждом номере стоят достаточно дорогостоящие спальные системы с ортопедическими ячеистыми матрацами. Большое внимание уделяется набору высококвалифицированному персоналу.

Это только один комплекс для людей с ограниченными возможностями здоровья в городе Санкт - Петербурге. Это в городе, который три года подряд получал самую престижную туристическую премию. Ситуация по России в целом такая: наличие номеров и гостиниц для инва – туристов расположены в более крупных городах. В остальных городах должна быть проделана очень большая работа по адаптации транспортной доступности, улиц, музеев, магазинов и конечно гостиниц для особых туристов. Ведь не обязательно иметь ввиду гостей из-за

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

Выводы по первой главе

Можно сказать, что Россия делает только первые шаги в развитии доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Пока мы еще остаемся недружелюбной страной для туристов-инвалидов. И не только для них, а и для своих маломобильных сограждан. Самыми большими проблемами является не только создание отелей с номерами для инвалидов, доступности музеев, но и самое главное удобной, комфортной и безопасной среды. Начиная с вокзалов, аэропортов, транспортной доступности, специальной разметки, светофоров со звуковыми сигналами и заканчивая подготовки сотрудников, готовых обслуживать «особых гостей».

И все-таки ситуация меняется в лучшую сторону. Проблема инвалидов не замалчивается, приняты программы на государственном уровне, выделяется финансирование из бюджета. Используя опыт зарубежных стран, применяя его можно добиться значительных результатов.

ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ В УЧЕБНО-ЖИЛОМ КОМПЛЕКСЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

2.1. Характеристика условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Размещение туристов с ограниченными возможностями в отели, гостиницы, хостелы требует не только особых условий, но и кардинально другого подхода. В связи с этим для поселения особых гостей требуется разработка новых проектных решений.

Поселение маломобильных групп населения, в том числе инвалидов начинается с территории средства размещения. Для создания условий безопасного и комфортного проживания отельерам надо взять за основу государственные стандарты ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями» и

ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

Территорию у зданий, в которых предполагается размещение инвалидов рекомендуется огораживать декоративными оградами, зелеными изгородями.

Плотность застройки территорий и специальных участков зданиями, имеющими жилища для инвалидов, рекомендуется принимать не более 25%, причем озеленение, как правило, должно составлять порядка 60% площади участка.

На территории должно быть расширенное место для парковки автотранспорта инвалидов, от общего количества мест выделяется не

менее 10%. Места для личных автомобилей лиц с ограниченными возможностями здоровья желательно разместить недалеко от входа. Должна быть кратковременная стоянка вблизи зоны входа. Если турист приехал на коляске надо обеспечить свободный подъезд к отелю без поребриков и иных препятствий на всем пути следования. Дорожки для передвижения инвалидов-колясочников должны быть не менее 1,5 м шириной при движении в одном направлении и 1,8 м при встречном движении, чтобы коляски могли разъехаться. Покрытие дорожек обычно делают из асфальта, плитки, природный камень по бетону, хорошо утрамбованная песчаногравийная смесь. Использование информации инвалидом-колясочником имеет свои особенности. Стенды должны располагаться таким образом, что бы при подъезде к ним коляска освобождала дорогу, а не становилась поперек нее, так как это может затруднить проезд тех, кто следует за посетителем. Для этого стенды следует размещать не у самой тропы, а в специально устраиваемых «карманах» площадью 5-6 м², также имеющих твердое покрытие.

На этих площадках-карманах следует предусмотреть скамейки для сопровождающих лиц и навес достаточной длины и ширины, чтобы под ним можно было укрыть коляску инвалида в непогоду.

Восприятие информации инвалидом-колясочником также имеет свои особенности - формат надписей на стендах, размер и стиль шрифтов следует предусматривать такими, чтобы даже самые мелкие из них читались без напряжения из сидячего положения и с расстояния 2-2,5 м. На расстоянии 5-10 м от пандуса размещается предупреждающая табличка «Осторожно! Впереди пандус длиной 6 м». Это позволит людям с ограниченными возможностями здоровья рассчитать свои силы или попросить помощи сопровождающего.

Пандусы могут быть постоянными временными и передвижными.

Требования к пандусам: ширина составляет не менее 1 м, угол наклона не более 30-35 градусов. Наибольший уровень одного подъема (марша) пандуса не должна превышать 0,8 м при уклоне не более 1:20 (5%). Если длина у пандуса больше 9 м. то должна быть оборудована горизонтальная площадка.

Пандусы и лестницы оборудуются поручнями, которые должны быть длиннее на 30 см и доходить до пола, стены или столба. Входные двери должны иметь ширину не менее 1,2 м. Проектировать двери следует автоматическими, ручными или механическими. Использование дверей на качающихся петлях и дверей-вертушек допускается только в том случае, если рядом имеется отдельный вход для лиц с ОВЗ и кнопка вызова персонала. Аварийные и пожарные выходы также должны быть доступны для маломобильных групп населения. Ширина пути движения должна быть не менее 1,8 м при встречном движении инвалидов-колясочников. Ширина перехода в другое здание не менее 2,0 м. В этих проходах всегда должен быть свободный путь, они ничем не должны быть заставлены. (рис 1)

Как правило, если проектируется новое здание для проживания инвалидов, то номера стараются разместить на первом этаже. Но бывают исключения, когда размещение производится на более высоких этажах, особенно когда номера оборудуются в старых зданиях. Тогда необходимо соблюдать правила поселения особых гостей по ГОСТу, учитывая размеры лифтов и лестниц. В случае с маломобильными группами лифт является основным средством поднятия на этажи. Они должны иметь информационные указатели. Для лифта размеры следующие: не менее 1,7 м в ширину, и 1,5 м в глубину, ширина дверного проема не менее 0,95 м. Средства связи, таблички с информацией и сигнализации должны соответствовать ГОСТу Р 51671 «Средства связи и информации

технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности»⁵. Звуковые сообщения в лифте должны подаваться при остановке его на площадке, открытии или закрытии дверей, о направлении движения – вверх или вниз. Лестницы должны быть одинаковыми по ширине и по высоте подъема. Высота подъема составляет не более 150 мм для открытых лестниц и 120 мм для наружных.

⁵ ГОСТ Р 51671-2000. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности (дата обращения 26.02.2020)

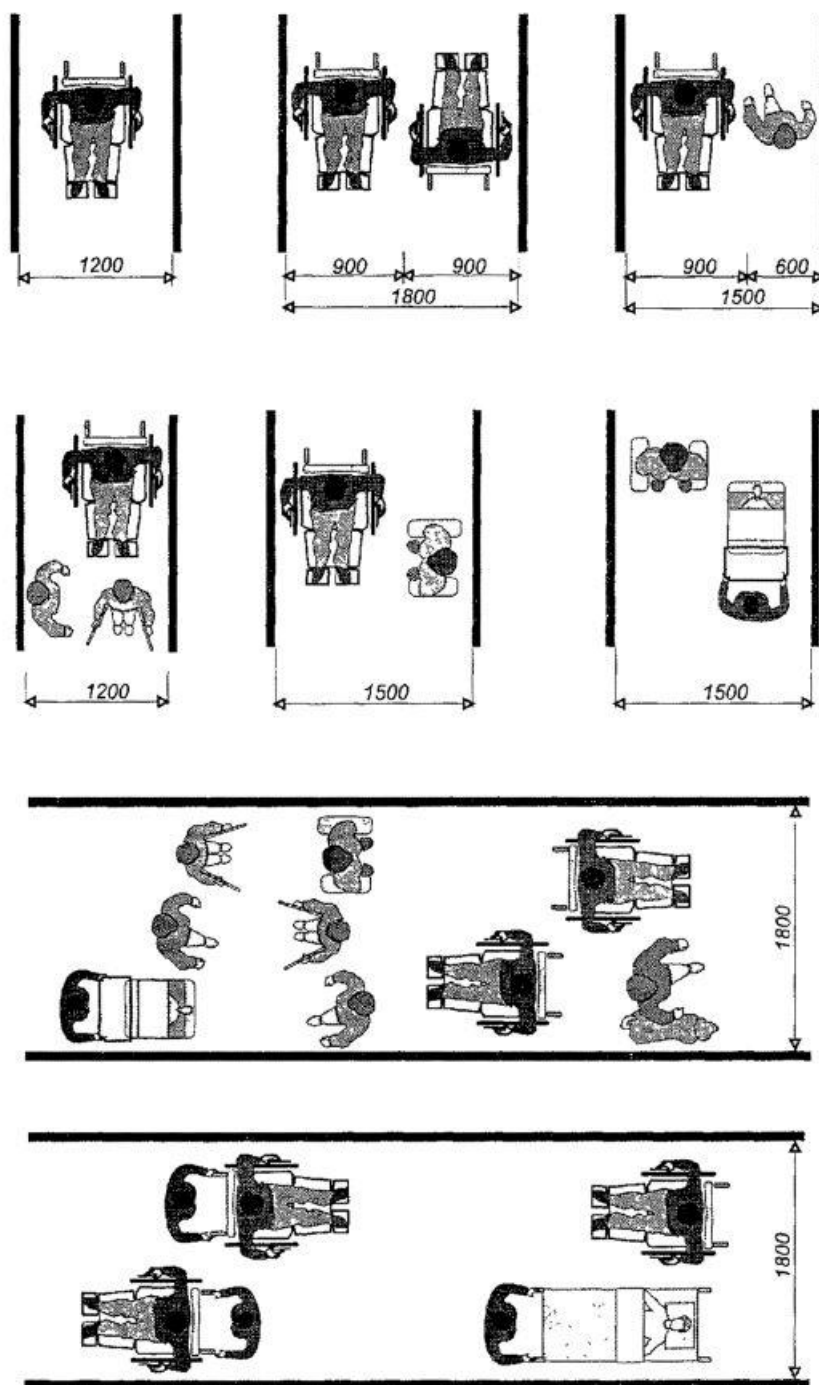


Рисунок 1 - Ширина прохода при движении кресла-коляски

Ширина ступеней не менее 300- 400 мм. Ступени лестниц на путях движения инвалидов должны быть глухими, ровными, без выступов и с шероховатой поверхностью. Для слепых и слабовидящих рекомендуется контрастная окраска ступеней – светлые проступи и темные подступенки. Это требование можно реализовать за счет подбора облицовочного

материала соответствующих оттенков. Для лестниц необходимы перила или ограждающий бортик. На лестницах он не только страхует от соскальзывания ноги, трости или костыля. Инвалидам с ограниченными возможностями передвижения он дает дополнительный упор для ноги и тем самым облегчает подъем по ступенькам. Ограждающий бортик на площадке предупреждает случайное соскальзывание ноги или колеса инвалидной коляски. Это помогает избегать случайных и нелепых травм.

У аварийной пожарной сигнализации тоже есть своя особенность для лиц с нарушениями здоровья. Кроме обычной звуковой сигнализации должна быть предусмотрена визуальная или стробоскопическая(в виде прерывистых световых сигналов).

При прибытии туристов с нарушениями слуха надо сразу обсудить их пожелания. Информировать их о вещах, которые могут нарушить их отдых или затронуть безопасность. Например оговаривается уборка в номере, доставка еды, учебные пожарные тревоги и так далее. Желательно, чтобы в номере был телевизор с телетекстом, позволяющего читать субтитры, возможность подключения к слуховым аппаратам. Для поселения гостей с нарушениями зрения без сопровождающего надо предложить помощь, ознакомить их с расположением мебели и удобств в номере.

Дверные проемы для туристов с ограниченными возможностями здоровья в номера и комнаты должны быть широкими, не менее 900 мм. Для фиксации дверей в открытом состоянии устанавливают магнитный стопор. Важно: в дверных комплексах для инвалидов высота порога не должна быть больше 25 мм. Дверные ручки должны быть удобными, обязательно отсутствие порогов в номере. Площадь номера должна превышать номер категории «стандарт» - 28 кв м. Лучше предоставить гостю коляску для передвижения по этажу и номеру, а для уличной

коляски оборудовать специальное место. Это будет гигиенично и удобно. Углы комнаты разумно оборудовать съемными панелями для сохранности номера от движения коляски. Телевизор желательно установить на вращающейся панели. Письменный стол должен быть изогнутым, чтобы можно было подъехать на коляске. Розетки и выключатели располагаются на высоте 1-1,2 м. Особые требования есть и для мебели. Она должна быть простой и доступной в эксплуатации, специальная фурнитура рассчитана на «зацепление» пальцем, а не на захват рукой. Если в номере предусмотрено ковровое покрытие, то оно должно быть полностью приклеено к полу, края не должны задираться, должно иметь низкий ворс и высокую плотность. Кровати размещаются на высоте 500 мм, вдоль одной стороны кровати предусматривается проход не менее одного метра. Надо оборудовать шкафы, размещая вешалку для одежды на уровне 1,1-1,2 м, можно, откидную. Как вариант - напольная вешалка на колесах для костюма. Дверь шкафа желательно сделать по типу «шкаф-купе». В номере на диванах, в креслах должны быть предусмотрены дополнительные подушки и одеяла, расположенные на высоте 1,2 м. Приветствуется специальное оборудование, позволяющее перейти из коляски в кровать. Площадь пространства в номере, заполняемого мебелью должно быть не больше 40 % площади пола. Расставлять мебель надо так. Чтобы у инвалида-колясочника в центре было пространство для разворота на 360 градусов. Мебель должна быть утяжеленной конструкции или закрепить её, чтобы не сдвигать креслом-коляской. В номере желательно установить сенсорные выключатели. Для туристов с ограниченными возможностями здоровья в номерах рекомендуется устанавливать переносные телефоны. В пределах досягаемости от кровати должен находиться как минимум один телефон. Телефоны должны быть

совместимы со слуховыми аппаратами и снабжены световым индикатором.

Наиболее важным в оборудовании номера для туристов с ограниченными возможностями здоровья является туалетная комната. Обязательно в них должны быть предусмотрены кнопки экстренного вызова, которые позволяют оказать людям помощь в случае падения с унитаза. Высота сиденья унитаза от пола должна составлять 400-500 мм, крышка бачка должна быть надежно закреплена. В ванной комнате оборудуются поручни, которые облегчают переход на сиденье унитаза, в ванную. Унитазы оснащаются специальным L-образным поручнем, состоящим из вертикального и горизонтального элементов длиной 750 мм. Держатели для туалетной бумаги должны быть доступны человеку, находящемуся в сидячем положении, не ниже 600 мм от пола.

Раковина устанавливается на высоте 920-1200 мм от пола, желательно чтобы она была изогнута по центру. Зеркала рекомендуется устанавливать неподвижные, полного размера, на высоте метра от пола. Доступный душ фиксируется на высоте одного метра от дна ванной. Полочки для мыла, шампуней, душевых принадлежностей, фена располагаются на уровне сидящего человека. В душевой комнате должен быть стул со спинкой. Если вместо душа имеется ванная, то она должна быть со специальными поручнями и стулом.

Для того, чтобы средство размещения являлось доступным для инклюзивных туристов необходимо не только специальное оборудование, но и сотрудники, обученные работе с такой категорией гостей. В гостиничном предприятии все - службы размещения, обслуживания (включая швейцаров, горничных, администраторов, официантов) должны помогать инклюзивным туристам. С каждой группой инвалидности есть свои особенности взаимодействия (табл.1).

Таблица 1 – Особенности взаимодействия с инвалидами.

Категория инвалидности	Необходимые действия
Нарушения зрения	<ul style="list-style-type: none"> - обращаться непосредственно к слепому/слабовидящему; - говорить внятно и громко; - выяснить, нужна ли помощь в сопровождении; - кратко описывать слепому его местонахождение; - своевременно предупреждать о препятствиях на его пути; - при спуске и подъеме по ступеням сопровождающий должен находиться на ступень выше или ниже; - избегать в речи расплывчатых определений и инструкций.
Нарушения слуха	<ul style="list-style-type: none"> - привлекать внимание неслышащего движением руки; - в процессе диалога смотреть прямо в лицо; - строить фразы информационно насыщенно, избегая несущественной информации; - использовать письменную форму речи, если возникают трудности при устном общении; - рекомендовать пользоваться слуховыми аппаратами.
Нарушения опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> - находится с инвалидом в коляске на одном зрительном уровне; - предлагать помощь при передвижении; - сообщать о наличии лифтов, подъемников и т. д.
Расстройства аутистического спектра	<ul style="list-style-type: none"> - говорить спокойно, терпеливо, дружелюбно; - доводить информацию до полного понимания собеседником; - сложные действия предлагать выполнять последовательно.
Инвалиды, имеющие тяжелые нарушения в речи	<ul style="list-style-type: none"> - внимательно и терпеливо выслушивать вопросы и просьбы; - начинать говорить, только когда инвалид

	закончил формулировать свою мысль; - задавать вопросы, требующие коротких ответов или кивка; - предложить использовать письменную форму речи.
--	---

Как видно из таблицы всем особым гостям с различными заболеваниями необходима помощь персонала, доброжелательное отношение и терпение. Всегда стоит разговаривать спокойным, ровным голосом, не торопить таких туристов, не давать нервничать. Надо понимать, что не только оборудование гостиничных номеров для инвалидов дает комфорт и безопасность для инклюзивных гостей. А самое главное профессиональные действия персонала и его отношение к гостям должны создать чувство уверенности, комфорта и защищенности. В такую гостиницу люди захотят вернуться, привлекут новых клиентов, тем самым создавая конкурентное преимущество среди партнеров.

2.2 Анализ технических возможностей на территории учебно-жилого комплекса

Учебно-жилой комплекс расположен по адресу : Лиговский пр., дом 275. Это здание было построено в 1910-1911 годах, архитектор Котович Н.И. и являлось доходным домом Ефремова А.Х.В 2001 г. дом включён КГИОПом в "Перечень вновь выявленных объектов, представляющих историческую, научную, художественную или иную культурную ценность". Здание построено в стиле модерн, шестиэтажное, имеет классический для города Петербурга двор-колодец. В учебно-жилом комплексе находится общежитие на 240 мест и институт физической культуры и спорта. В институте есть кафедра адаптивной физической культуры. Обучаются там студенты с нарушениями зрения, двигательной активности (дцп) и другими нарушениями здоровья. Кафедра находится на шестом этаже. В общежитии проживает студентка института физической культуры и спорта с кафедры адаптивной физкультуры с нарушениями двигательного аппарата. В разное время в общежитии также проживали студенты с кафедры физической культуры для лиц с отклонениями в состоянии здоровья, в том числе на инвалидных колясках.

Проанализируем технические возможности УЖК для обучения и проживания лиц с ограниченными возможностями здоровья. На центральном входе ступенька высотой , пандус отсутствует. На входе в здание нет тактильных табличек со шрифтом Брайля, контрастной маркировки для слабовидящих, тактильных напольных указателей.

В центральном холле для прохода в жилой и учебный корпус надо подняться на три ступени без пандуса и перил, потом спуститься по лестнице (5 ступеней) и мы попадаем во двор. Для того чтобы пройти в учебный корпус надо подняться на ступень высота 15 см. Потом пройти по

лестнице в 5 ступеней. Высота ступеней - 15 см. Угол наклона 45 градусов. Лифт в учебном корпусе грузовой (ширина двери: 90 см). Но он или со второго этажа, а это подъем по двум лестничным пролетам. Количество ступеней- 5, ширина лестницы -110 см, угол наклона - 45 градусов. Можно пройти на лифт с первого этажа, подняться на лестнице в 5 ступеней.

В общежитии имеется два корпуса. В одном корпусе можно попасть на лифт с первого этажа, но опять на пути лестница в 6 ступеней, высота ступеней 15 см, наклон - 45 градусов. Обычно этот проход используется только техническим персоналом. Или лифт со второго этажа, это по лестнице в два пролета, общее количество ступеней -12 , угол наклона 45 градусов . Лифт пассажирский, ширина дверей 90 см. Ширина коридора 120 см.

Чтобы пройти во второй корпус надо подняться на крыльцо, имеющее 3 ступеньки (высота 21см, угол наклона 50 градусов). Пандуса нет, есть перила. А далее пассажирский лифт (ширина дверей 70 см.). Номера в общежитии стандартные. Поселение квартирного типа. В каждой квартире два номера. Имеются одноместные, двухместные, трех и четырехместные номера. На квартиру общий коридор, кухня, санузел и ванная комната. Входные и межкомнатные двери имеют размер - 90 см. Между комнатами присутствуют небольшие пороги. Ширина коридора - 1 м. В номерах имеется стандартная мебель - кровать, стол, стул, тумбочка, шкаф на каждого проживающего. Кухня оборудована плитой, холодильником, разделочным и обеденным столом, табуретками. В ванной комнате в зависимости от номера имеется ванные или поддоны, раковина. Туалет отдельный. Все сантехническое оборудование стандартных размеров.

Выводы по второй главе

Конечно нет никого смысла, особенно для общежития делать большое количество номеров для инклюзивных проживающих. Но учитывая, что такие люди уже живут, надо обязательно оборудовать удобный, соответствующий ГОСТу вход и номер для проживающих с ограниченными возможностями здоровья. Так как здание - это объект культурного наследия, все переустройства надо согласовывать с комитетом имущественных отношений города Санкт-Петербурга.

ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Проектные рекомендации по введению доступной среды

Здание учебно-жилого комплекса является дореволюционной постройкой. Это надо учитывать при оборудовании доступной среды.

Любое гостиничное заведение начинается с территории вокруг и возможности въезда на машине. Фасад дома выходит на Лиговский проспект. Центральный вход в здание также расположен на Лиговском проспекте. На здании должна быть информация для маломобильных групп населения.

На машине можно легко попасть на территорию учебно-жилого комплекса.

1. Через ворота № 2 во внешний двор.

2. Через ворота № 1 во внутренний двор.

Это очень удобно для лиц с ограниченными возможностями здоровья (к ним относятся инвалиды с проблемами опорно-двигательного аппарата, использующих инвалидные кресла-коляски, инвалиды с недостатками зрения и слуха), гостей с маленькими детьми, с колясками, беременным женщинам, людям пожилого возраста, временно нетрудоспособные.

Во дворе (внешнем и внутреннем), а также в зоне проезда машин надо разместить следующие информационные средства, используемые инвалидами(из статьи Шерстникова Т.А.):

- рельефные, фактурные и иные виды тактильных поверхностей путей движения на участках, дорогах и пешеходных трассах;

- ограждения опасных участков;

- разметку путей движения на участках и знаки дорожного движения, указатели;

- информационные сооружения (стенды, щиты и объемные рекламные устройства)⁶.

Такие средства нужно сделать для безопасности, удобства всех маломобильных групп населения.

Но как театр начинается с вешалки, так и любое средство размещения начинается со входа и непосредственно холла, вестибюля где происходит заселение гостей, дается полная информация о номерах, услугах. Для инклюзивных гостей предоставляется помощь и обслуживающий персонал.

Первое - это вход. По регламенту вход должен быть адаптированный." В здании организации должен быть как минимум один вход, доступный для МГН как с поверхности земли, так и с подземных наземных уровней. Пояснение: Доступный - адаптированный вход для всех категорий МГН: слабовидящих, слабослышащих и передвигающихся на креслах колясках"⁷.

Мы имеем площадку высотой 15 см. Нужен пандус на входную группу. Наружный пандус должен иметь уклон 1:20(5%). Если по архитектурным соображениям стационарный пандус не возможности сделать, то допускается переносной пандус или лестничное подъемное устройство. Или можно установить кнопку вызова персонала, который поможет подняться на ступеньку и войти в здание. Устройство вызова

⁶Шерстникова Т. А. Особенности адаптации маломобильных групп граждан в городской среде // Молодой ученый. — 2012. — №6. — С. 58-61. — URL<https://moluch.ru/archive/41/4934/> (дата обращения: 05.04.2020).

⁷СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.Регламент СП 59.13330.2016 п.6.1.1.(дата обращения 05.04.2020)

персонала состоит из кнопки, приемного устройства, контрастной информационной таблички, информирующей о назначении кнопки, еще в это устройство может входить усилитель сигнала. Такая кнопка устанавливается на улице, на входе, а приемник находится у охранника или специального персонала. Так как кнопка расположена на улице необходимо, чтобы она была влагозащитной, морозоустойчивой, была крепко прикручена для долговременной работы. Удобно и экономично использовать вывод сигнала на одно устройство в рамках одного здания и с входа и из санузла в номере.

Дверь по регламенту должна быть в ширину не менее 1,2 м, а при двухстворчатых входных дверях (а у нас в здании именно такая входная дверь) ширина одной створки должна быть 0,9 м. Допустимая высота порогов по регламенту - 0,014 м.

Рассмотрим как можно адаптировать вестибюль учебно-жилого комплекса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения. Желательно, чтобы сама стойка регистрации была ниже обычной. Чтобы человек в коляске мог общаться с администратором. Сам холл должен быть просторным, чтобы было где развернуться креслу коляске. Кнопки вызова персонала должны находиться у администратора. Обязательно должен быть телефон. В холле должен стоять диван. Также в перечень необходимого для инклюзивных гостей должно быть следующее оборудование:

- информационные тактильные таблички и тактильный план эвакуации;
- тактильная разметка (плитка или индикаторы).

Далее идут ступени. На крайних ступенях лестничных маршей должна быть нанесена одна или несколько противоскользящих полос желтого цвета. Обязательны поручни. Оптимальным вариантом для охвата

рукой являются поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м. Расстояние в свету между поручнем и стеной должно быть не менее 0,045 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,06 м для стен с шероховатыми поверхностями. Для инвалидов колясочников должен быть предусмотрен переносной пандус.

Все проходы к номеру должны быть свободны.

Номер лучше расположить на втором этаже (на первом поселение не предусмотрено). В случае аварийной ситуации персоналу будет легче помочь спуститься для эвакуации. В номере для инвалидов надо расширить дверной проем, удалить все дверные пороги. Если взять полностью двухкомнатную квартиру, то ее площади хватит для беспрепятственного разворота коляски инвалида, проезда на инвалидной коляске к кровати, размещение сопровождающего, удобной расстановки мебели и комфортного проживания. Особого внимания для размещения инклюзивных гостей требуется к адаптации санузла и ванной комнаты. Практически для всех групп лиц с ограниченными возможностями здоровья очень важным элементом являются поручни с двух сторон унитаза. Поручни должны быть оборудованы держателями для туалетной бумаги. Изготовлены из нержавеющей стали, иметь форму бесшовной трубы. Могут быть статичными и откидными, стационарными и съёмными. Для большей безопасности инвалидов опорными поручнями желательно оборудовать всё помещение санузла по периметру. Смеситель для воды, дозатор жидкого мыла, сушитель для рук должны иметь сенсорный механизм включения-выключения, не требующий от человека с ограниченными физическими возможностями каких-то усилий. Над раковиной располагается травмобезопасное зеркало со специальным поворотным механизмом и ручкой, чтобы можно было его установить и зафиксировать в удобном для инвалида-колясочника положении.

Душевая должна быть оборудована специальным откидным сиденьем – чтобы человек, принимая водные процедуры, лишней раз не мочил коляску. Также в ванной комнате должна быть кнопка вызова персонала с приемником и табличкой.

По регламенту⁸ доступная кабина в общественной уборной должна иметь размеры в плане, м, не менее: ширина -1,65, глубина - 2,2, ширина двери - 0,9. В кабине сбоку от унитаза следует предусматривать пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски, а также крючки для одежды, костылей и других принадлежностей. В кабине должно быть свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски. Двери должны открываться наружу. В учебно-жилом комплексе отдельные санузел и ванная. Для удобства инклюзивных гостей надо сделать совмещенный санузел, тогда будут соблюдены нормативы регламента. На дверях санитарно-бытовых помещений надо предусмотреть информационные таблички, выполненные рельефно-графическим и рельефно точечным способом на высоте 1,2 - 1,6 м от уровня пола.

Что касается всех коридоров, особенно на пути следования лиц с ограниченными возможностями здоровья все коридоры, площадки холлов должны быть полностью свободны для движения.

Для комфорта и удобства всех гостей, в номере для инвалидов можно сделать съемные опорные поручни. Монтируется пластина к стене

⁸СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.Регламент СП 59.13330.2016 п.6.3.3.(дата обращения 05.04.2020)

или полу (стена должна быть капитальной), а к ней уже прикрепляется поручни. Съёмные поручни удобны для капитальной уборки помещения или если в номер заселять обычных гостей (чтобы они не мешали или их не сломали).

Соблюдая свод правил по программе «Доступная среда» для маломобильных групп населения в учебно-жилом комплексе вполне возможно сделать удобное, комфортное и безопасное пространство для посещения, обучения, передвижения и проживания. Для этого надо оборудовать входную группу, холл, ступени и лестничные пролеты, номер для проживания.

3.2. Социально-экономический анализ предлагаемых мероприятий

Социально -экономический анализ это наиболее важный фактор при внедрении доступной среды. В работе рассматривается внедрение программы доступной среды в учебно-жилой комплекс, состоящий из общежития и института физической культуры и спорта, находящиеся в составе бюджетного учреждения. Поэтому экономический фактор, как таковой вряд ли будет основополагающим. Рассмотрим институт физической культуры и спорта, имеющий в своем составе кафедру оздоровительной физической культуры и адаптивного спорта. На кафедре обучаются студенты с отклонениями в состоянии здоровья и наличие информационных табличек, пандусов, перил и других устройств для безопасного и удобного обучения просто обязательна. Социальная значимость внедрения доступной среды неоспорима и все внедрения для маломобильных групп необходимы. Обучение на кафедре ведется не только на бюджетной основе, но примерно одна треть студентов обучается за счет внебюджета. И если обучение будет комфортным и безопасным, оборудованным для посещения лиц с ослабленным здоровьем, то и увеличится количество студентов (всех категорий). А это не только престиж вуза, но экономическая выгода.

В общежитии учебно - жилого комплекса 3/4 проживающих платят по договорному тарифу. А в летние каникулы студентов общежитие принимает группы туристов и гостей университета. Туристические группы обычно состоят из родителей с детьми, приехавших посмотреть на наш прекрасный город. Каждый год на празднование дня победы к нам приезжала группа ветеранов ВОВ (возрастной группы от 85 до 90 лет). И совершенно очевидно, что с

внедрением доступной среды, повышением комфортности и удобства повысится количество постоянных гостей. Что положительно повлияет на загрузку общежития и будет являться дополнительным источником дохода.

Создание в общежитии номера для лиц с ограниченными возможностями здоровья обладает большой социальной значимостью. Ведь в общежитии уже проживает обучающаяся с отклонениями в состоянии здоровья. И создание номера и доступной среды будет означать равные возможности для отдыха и обучения. Оборудование пандусов на входной группе, на лестницах, крыльце и входных ступенях, перил необходимо не только лицам с ослабленным здоровьем. Как говорилось ранее, к маломобильным группам населения относятся дети, пожилые люди, лица с временной нетрудоспособностью. Это значит все туристы с детьми, пожилые смогут удобно пройти в свои номера с чемоданами, оценить комфортность и потом вернуться снова или порекомендовать другим. Пандусы и перила также необходимы возрастным преподавателям, а также техническому персоналу для удобства работы.

Выводы по третьей главе

Вкладывая деньги в оборудование учебно-жилого комплекса по программе доступная среда даст вузу положительную характеристику в целом в плане обеспечения обучающихся и проживающих в плане безопасности и удобства. А также дополнительные денежные вложения в летний период, когда все студенты находятся дома на каникулах.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В этой работе показывается важность затронутой темы предоставления гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Проанализирована ситуация в мире и в России. Получены следующие выводы: количество лиц с ограниченной физической активностью растет во всем мире, они являются неотъемлемой частью общества, интересы, безопасность проживания в обществе важны и приоритетны для любого государства. Их права и предоставляемые возможности прописаны в мировом законодательстве и требуют обязательного соблюдения.

Практически во всех странах успешно претворяется в жизнь программа доступной среды для инвалидов. Индустрия туризма и гостеприимства во всем мире перестроилась и предоставляет качественные услуги для удобного, комфортного, безопасного отдыха. Россия тоже начинает развитие доступной среды, используя успешный зарубежный опыт.

Задачей данного исследования была разработка гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебно -жилом комплексе. Были проанализированы технические возможности для оснащения УЖК пандусами, перилами, информационными табличками, кнопками вызова персонала. Также были исследованы возможности создания одного номера с удобствами для инвалидов. При согласовании с комитетом имущественных отношений Санкт-Петербурга и выделении денежных средств вполне возможно оборудовать такой номер (ширина дверных проемов, коридора и предоставляемая площадь квартиры соответствует требуемым стандартам).

Социальная польза от предлагаемых мероприятий просто огромна. Для учебного заведения и общежития, где учатся и проживают лица с

отклонениями в состоянии здоровья. А значит цель данной работы достигнута.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.01.2020)
2. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
3. Конвенция о правах инвалидов. Принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года N 61/106 Ратифицирована Федеральным законом от 03.05.2012 N 46-ФЗ
4. Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2015 г. N 1297 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы"
5. СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 СП

Книги

6. Алехина С.В. Принципы инклюзии в контексте развития современного образования / С.В. Алехина // Психологическая наука и образование. – 2014. — №1.
7. Больницкая, А. Н. Инвалиды и общество [Текст] / А. Н. Больницкая // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2014. – № 4. – С. 114.
8. Браймер, Р. А.
Основы управления в индустрии гостеприимства [Текст] : [пер. с англ.] / Р. А. Браймер ; пер. Е. Б. Цыганов. - Москва : Аспект-Пресс, 1995. - 382 с. ; 26 см. - 10000 экз.. - ISBN 5-7567-0028-5 (в пер.)

9. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес[Текст]: учеб.пособие / Ю. Ф. Волков. – М.: Феникс, 2015. – 345 с.

10. Елканова Д.И., Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина Основы индустрии гостеприимстваКоличество страниц: 270 ISBN: 978-5-394-00313-4

11. Учебное пособие. -М.: Дашков и Ко, 2010.-248с.

12. Зорин И. В., Квартальное В. А. Энциклопедия туризма: Справочник. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 368 с: ил. ISBN 5-279-02264-0.

13. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья [Текст]: учеб. пособие / С. Д. Галиуллина, О. С.Коган, И. Д. Тупиев, О. М. Иванова. – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 67 с.

14. Советский энциклопедический словарь, научно-редакционный совет, председатель А. М. Прохоров, изд.Советская энциклопедия, Москва1981,608 с.

15. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-00990-9 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1027325>

Статьи

16. Боровик, С. С. Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных учреждениях / С. С. Боровик. — Текст : непосредственный, электронный // Молодой ученый. — 2015. — № 11 (91). — С. 1283-1285. — URL: <https://moluch.ru/archive/91/19684/> (дата обращения: 11.04.2020).

17. Карелин, В. Неограниченные ограниченные возможности [Текст] / В.Карелин // Турбизнес. – 2008. – №10.

Электронные ресурсы

18. Архитектурный сайт Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.citywalls.ru/house11405.html?s=34kquhsdcrc7slajpes17v24f6> Дата обращения 02.04.2020

19. Градозащитный Петербург [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://protect812.com/2017/10/31/ligovskii-275/> Дата обращения 02.04.2020

20. Доступная среда глазами инвалида. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://auram.ru/pages/biblioteka/dostupnaya_sreda_glazami_invalida Дата обращения 14.02.2020

21. Доступная страна. Оснащение организаций по программе доступная среда [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://dostupnaya-strana.ru/> дата обращения 26.02.2020

22. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] .Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc Дата обращения 05.02.2020

23. Международная статистика инвалидности. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://specialbank.ru/2016/12/23/stats_world Дата обращения 03.02.2020

24. Новый бизнес. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://nb-forum.ru/stories/pandus-put> Дата обращения 05.02.2020

25. Оборудование для гостинниц. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://tiflocentre.ru/stati/otel-dostupnaya-sreda.php> Дата обращения 04.04.2020

26. Работник инвалид. Особенности трудовых отношений .
[Электронный ресурс] Режим доступа: <https://invtravel.ru/russia/590-gostinichnyu-servis-dlya-invalidov.html> Дата обращения 14.02.2020

27. Рейтинг стран, наиболее удобных для колясочников.
[Электронный ресурс] Режим доступа:<https://dislife.ru/articles/view/32556>
Дата обращения 05.02.2020

28. Рекомендации по проектированию зданий гостиничных предприятий, мотелей и кемпингов в Санкт-Петербурге[Электронный ресурс] Режим доступа:<https://files.stroyinf.ru/Data1/54/54018/>Дата обращения 04.04.2020