МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области

«Ростовский колледж рекламы, сервиса и туризма «Сократ»

43.02.11 Гостиничный сервис,

Допустить к защите

зам. директора по УПР

_____Л.А. Игнатенко

«_____» _____201__ г

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДИПЛОМНАЯ РАБОТА)

«Потребительские предпочтения как фактор формирования туристского предложения»

Выполнила _____ (подпись) Прибыткова Елизавета Дмитриевна

обучающаяся учебной группы

№ 36КГЗ очной формы обучения

Руководитель работы _____ (подпись) Селиванова Анастасия Владимирона
преподаватель

Председатель ЦМК _____ (подпись) Вершинина Людмила Павловна

Нормоконтроль _____ (подпись) Сулименко Оксана Евгеньевна, зам. директора по УМР

Ростов-на-Дону 201__

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ГОСТИНИЦАХ

1.1 Сущность обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями

1.2 Общие требования к техническому оснащению гостиниц при приёме гостей с ограниченными физическими возможностями

1.3 Стандарты работы персонала при обслуживании гостей с ограниченными физическими возможностями

2. ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ГОСТИНИЦАХ

2.1 Характеристика деятельности гостиничного предприятия отель «Николаевский»

2.2 Разработка проекта по внедрению номеров и их обустройству для гостей с ограниченными физическими возможностями в гостиницах

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1 Данные динамики численности лиц с ограниченными возможностями в России

Приложение №2 Конвенция ООН о правах инвалидов

Приложение №3 техническое оснащение гостиниц при приёме гостей с ограниченными физическими возможностями

Приложение №4 Проэктирование

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Инвалидность представляет собой социальный феномен, избежать которого не может ни одно общество, и каждое государство по уровню своего развития, приоритетов и возможностей формирует социальную и экономическую политику в отношении людей с ограниченными возможностями. В настоящее время численность людей с ограниченными возможностями приближается к 10 млн. чел. (около 7 % населения) и продолжает расти. Несмотря на существующие

макроэкономические и финансово - бюджетные ограничения, с которыми сталкивается переходная экономика, очевидно, что при таких масштабах и процессах игнорировать проблему инвалидности российское государство позволить себе не может. В нашем государстве, где для людей с ограниченными возможностями делается довольно мало, крайне редко ставятся вопросы, связанные с их отдыхом. А уж тем более мало верят, что этот отдых может быть активным. Туризм может стать очень полезным в качестве метода социальной реабилитации людей с ограниченными возможностями. Можно предъявлять претензии к власти, уделяющей недостаточно внимания людям с ограниченными возможностями. В определенной степени, это справедливо. Однако в России принято много указов, которые должны обеспечить людям с ограниченными возможностями беспрепятственное и самостоятельное передвижение по городу. Большинству здоровых людей непонятно, зачем людям с ограниченными возможностями ходить по улицам. Этого не могут понять не только посторонние люди, а иногда даже ближайшие родственники людей с ограниченными возможностями. Допустим, нет у людей времени задумываться над психологией людей с ограниченными возможностями. . Но непонятно: почему владельцы отелей, магазинов, других заведений до сих пор не осознали, что человек с ограниченными возможностями - это тоже потенциальный клиент? Он также может приносить прибыль. Гипотеза исследования. Сложность развития этого вида туризма заключается в неполноте нормативной базы, отсутствие системы методического сопровождения, системы подготовки инструкторов-специалистов по работе с этой категорией туристов. Данные обстоятельства и обусловили выбор объекта и предмета исследования. Объектом данного исследования выступает состояние современной инфраструктуры туризма России с точки зрения приспособленности к потребностям людей с ограниченными физическими возможностями. Предмет исследования – развитие и проблемы туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.

Равные гражданские права инвалидов уже давно ни у кого не вызывают сомнений. И право на отдых и интересные путешествия инвалиды имеют точно так же, как и все остальные. В нашей стране редко можно увидеть туристов, передвигающихся в инвалидных колясках и их намного меньше, чем в Европе. На взгляд специалистов , это связано с тем, что в нашей стране не созданы все необходимые условия для полноценного отдыха и путешествий туристов. Достаточно известная гостиница Хемингуэй в Краснодаре [1] предназначена для проживания людей с умственными и физическими отклонениями. Там есть необходимые оборудование и специально обученный персонал. В российских гостиницах прием гостей с документально подтвержденными умственными отклонениями – вопрос весьма спорный. Человек с ограниченными возможностями - это слово оставляет ощущение «выключенности» человека из повседневной жизни. Государство предпринимает попытку сократит дистанцию, возникавшую между больным человеком и здоровым. В данной работе рассмотрим ту же цель и пытаемся доказать необходимость введения в современных гостиницах Ростовской области и за ее пределами услуги проживания для людей с ограниченными возможностями как неотъемлемую часть жизнедеятельности предприятия гостиничной индустрии. В этом видим актуальность выбранной темы нашей работы.

Предмет исследования – процесс представления услуг проживания для людей с ограниченными возможностями.

Объект исследования – предприятия индустрии гостеприимства.

Цель исследования - определить современное состояние туристических услуг для людей с ограниченными возможностями в России и разработать мероприятия по улучшению оказываемых туристических услуг и обслуживания в сфере туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.

Цель выполнения работы - определить современное состояние туристических услуг для людей с ограниченными возможностями в России и разработать

мероприятия по улучшению оказываемых туристических услуг и обслуживания в сфере туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. В работе исследованы исторические, организационно - функциональные и нормативно - правовые предпосылки формирования туризма для людей с ограниченными возможностями; выделены основные направления современной туристической политики, место органов государственной власти и местного самоуправления в ее осуществлении; предложены меры по совершенствованию предоставления туристических услуг людям с ограниченными возможностями.

Установлено, что гостиница ежедневно должна выделять 2 места для поселения инвалидов и обеспечивать ежедневно проживание до 10 инвалидов. При этом стоимость проживания для инвалидов установлена в размере 20% от действующих тарифов (по состоянию на 5 мая 2008г. эта сумма, составляет 215 рублей в сутки за одно место в двухместном номере). До конца текущего года данная гостиница будет приспособлена для проживания инвалидов-колясочников. Во-вторых, путем приспособления гостиничной инфраструктуры для размещения и проживания инвалидов различных категорий, и, в первую очередь, для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата, для инвалидов-колясочников. Среди действующих гостиниц города 13 имеют 36 специально оборудованных одно- и двухместных номеров для инвалидов-колясочников, где одновременно могут разместиться более пятидесяти человек

Проблема организации туризма для людей с ограниченными возможностями сильно ощутима. Согласно социальной модели инвалидности, которая рассматривает инвалидность, как социальную проблему, а не как свойство человека, инвалидность требует вмешательства со стороны правительства, так как проблема возникает из-за неприспособленности окружающей среды и инфраструктуры городов в целом. Такая модель призывает к интеграции инвалидов в окружающее общество, приспособление условий жизни в обществе и для инвалидов в том числе.
Все это включает в себя создание так называемой доступной среды: пандусов и

специальных подъемников для инвалидов с физическими ограничениями, для слепых дублирование визуальной и текстовой информации и дублирование звуковой информации для глухих. Претворение в жизнь всех этих аспектов в каждом уголке мира, поможет наилучшим образом улучшить аспект инвалидного туризма.

Доступность средств размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями является актуальной проблемой. Реализация государственной программы «Доступная среда» позволит создать благоприятную инфраструктуру для маломобильных групп граждан.

Доступная среда представляет собой физическое окружение, где нет барьеров, которые могли бы помешать безопасному и уверенному использованию среды людьми с интеллектуальными, физическими, сенсорными и двигательными нарушениями.

Создание без барьерной среды для лиц с ограниченными возможностями играет важную роль в привлечении гостей и может стать серьезным конкурентным преимуществом гостиничного предприятия. Внимание к особым потребностям туристов способствует повышению туристской привлекательности региона в целом. Организация обслуживания гостей с ограниченными возможностями предполагает создание соответствующей гостиничной инфраструктуры, которая основывается на принципах универсального дизайна

Исходя из цели исследования, в дипломной работе предлагается решить следующие задачи:

1) Изучить сущность обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями

2) Рассмотреть общие требования к техническому оснащению гостиниц при приёме гостей с ограниченными физическими возможностями

3) Изучить нормативные источники, а именно гражданский кодекс РФ, закон РФ «О защите, прав потребителя», постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» на предмет наличия информации об обслуживании гостей с ограниченными способностями.

4) Предложить стандарты работы персонала при обслуживании гостей с ограниченными физическими возможностями

5) Предложить проект по внедрению номеров и их обустройству для гостей с ограниченными физическими возможностями в гостиницах

Степень разработанности проблемы

Теоретико-методологическая база исследования Методы исследования: анализ доступной литературы по исследуемой тематике, графические методы и оформления исследования

Информационно-эмпирическая база исследования

Практическая значимость работы заключается в разработке проекта по внедрению номеров и их обустройству для гостей с ограниченными физическими возможностями в гостиницах обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостиницах.

Методы исследования: анализ доступной литературы по исследуемой тематике, графические методы и оформления исследования.

Структура выпускной квалификационной работы

1ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ГОСТИНИЦАХ

1.1 Сущность обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями

Гостиница - коммерческое предприятие, производящее и предлагающее на рынке свой товар, продукт в виде комплекса услуг, среди которых основными являются услуга размещения и услуга питания. Так же как и все здоровые люди, «гости с ограниченными возможностями» имеют право на размещение в гостинице, и для этого им нужно предоставить зону комфорта. Рассмотрим как развивается гостиничный сервис и туризм, вместе с этой проблемой. Как обслуживать таких людей?

Люди с ограниченными возможностями требуют к себе немного иного сервиса, нежели обычные люди. Люди, которые, к огромному сожалению, не могут слышать, видеть, говорить и ходить, относятся к группе людей с

ограниченными возможностями. Но больше всего страдают от неудобств в гостиницах, (и в любых других общественных местах) люди, которые неспособны самостоятельно ходить и находятся в инвалидной коляске. Люди с ограниченными возможностями чувствуют себя не комфортно среди социума, хотя они часть него, но отсутствие элементарных вспомогательных вещей способствует тому, что они предпочитают оставаться дома. Эволюция отношения общества к инвалидам заметна и приятна. От беспомощной жалости и желания не замечать проблемы до стремления, пусть пока очень робкого, сделать так, чтобы люди, обделенные здоровьем, чувствовали себя на равных со всеми остальными. Филологи публикуют статьи, призывающие отказаться от слова «инвалид» как унижающего и утверждают, что нужно говорить «люди с ограниченными возможностями». Не только клиники, но и театры, спортивные центры и даже районные школы детского творчества оборудуются так, чтобы их могли посещать люди, имеющие проблемы с передвижением. Что уже говорить про гостиницы.

Потребителями услуг гостиничного сервиса в свою очередь являются, те индивиды с ограниченными возможностями, которые намерены заказать или приобрести гостиничные услуги, и по состоянию здоровья могут потреблять их. Данная оговорка в приведенном определении, акцентирует внимание на том, что не все категории лиц с ограниченными возможностями и маломобильных групп лиц могут считаться потребителями услуг гостиничного сервиса. Так, например, человек имеющий категорию инвалидности первой группы, полностью ограниченный в передвижении (при заболевании церебральный паралич), с неустойчивым эмоциональным и психическим состоянием и/ или находящийся на непрерывном медикаментозном аппаратном обеспечении в медицинском стационаре, не будет являться потребителем гостиничных услуг вследствие невозможной его транспортировки, размещения и оказания иных туристских услуг вне медицинского учреждения.

Так же потребителями услуг гостиничного сервиса могут быть не только непосредственно люди с ограниченными возможностями, но и их семьи,

опекуны и специально обученные сопровождающие. Необходимо так же подробнее рассмотреть суть самого понятия человека с ограниченными возможностями и что в него вкладывают международные нормативно-правовые акты, российское социальное законодательство и исследователи данного явления. Регулярно путешествуют по России 2,5 млн. людей с ограниченными возможностями, люди с ограниченными возможностями хотят отдыхать с семьей, путешественники с особыми потребностями любят отдыхать в компании.(см. Приложение 1) Для них решающими факторами выбора становятся: доступность и уровень медицинской помощи, прошлый опыт, репутация, хороший сервис. Долгосрочной целью развития гостиничного сервиса, доступного для всех, является создание гостиничной среды, в которой могут принять активное участие все гости, независимо от их индивидуальных потребностей, возраста, ограничения возможностей. Для развития гостиничного сервиса, доступного для всех, должна быть доступной вся цепочка услуг: доступность средств размещения (без барьерная среда), доступность транспорта, доступность информации. Сайты туристических компаний, средств размещения и других компаний, в том числе транспортного сектора должны быть доступны также для слепых и слабовидящих пользователей. Для путешественников с особыми потребностями должны предоставляться общественные учреждения, объекты культуры, архитектурные и исторические памятники, музеи, театры. Гостиничный сервис может развиваться только в том случае, если объекты индустрии гостеприимства и туризма отвечают принципу «доступно и удобно для всех» от первого чертежа отеля до туристического офиса, где предстоит приобрести путевку. В Доступный туризм призван дать человеку максимум возможностей в условиях имеющихся ограничений. И основной способ достижения указанной цели – реализация на практике следующих семи универсальных принципов организации доступных услуг для широкого круга их потребителей:

Оказание услуг на справедливой (недискриминационной) основе;

- Гибкость в получении услуг;

- возможность простого или интуитивного получения услуги;
- наличие воспринимаемой информации;
- достаточность небольших физических усилий;
- толерантность к вероятным ошибкам;
- обеспечение некоторого «свободного пространства» для варьирования методики оказания услуги с учетом специфики потребителя.

Государственная политика по отношению к гражданам с ограниченными возможностями здоровья отражает ту готовность того или иного государства обеспечить данный слой населения равными правами по отношению к другим гражданам. Государство реализует и обеспечивает функционирование системы социальной защиты уязвимых слоев населения, в том числе и лиц с ограниченными возможностями. Социальная защита лиц с ограниченными возможностями - это система гарантированных государством экономических, социальных и правовых мер, обеспечивающих людям с ограниченными возможностями здоровья условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

При исследовании политические деятели никак не постоянно предусматриваются необходимости инвалидов, либо никак не используются на практике имеющиеся меры политические деятели и стереотипы. К количеству более распространенных недочетов в политической деятельности относятся неимение денежные и адресные стимулы для посещения средних учебных заведения детками-инвалидами, а еще недостаток услуг в области общественной охраны и помощи детям-инвалидам и членов их семей.

Предубеждения и предрассудки содействуют творению барьеров на пути к воспитанию, занятости, медико-санитарной поддержки и роли в общественной жизни.

Инвалиды наиболее уязвимы пред недостатком таковых услуг, как медико-санитарное сервис, помощь, а также содействие.

Слабенькая координация услуг, недостающее кадровое снабжение и маленький степень проф. подготовки персонала имеют все шансы сказаться на качестве, доступности и адекватности услуг для инвалидов.

Ресурсы, выделяемые на воплощение мер политические деятели либо намерений нередко малы. Недостаток финансирования считается главной препятствием для стабильного предоставления услуг в государствах и ареалах, имеющих отношение к разным группам сообразно уровню заработка.

Почти все строения (в том количестве места публичного использования) и автотранспортные системы и информация никак не считаются легкодоступными для всех. Неимение доступа к автотранспорту считается для инвалидов разнесенной предпосылкой отказа от розысков работы либо причиной, сдерживающим вразумительность здравоохранения.

В доступных форматах имеется мало информации, а многие потребности инвалидов в области коммуникации не удовлетворяются. Не слышащие люди часто испытывают неудобства с доступом к сурдопереводу. Люди с инвалидностью значительно меньше используют информационно-коммуникационные технологии, чем не инвалиды. В некоторых случаях у них может не быть доступа даже к базовым продуктам и услугам, таким как телефония, телевидение и Интернет.

Большая часть инвалидов никак не принимают роли в действиях принятия решений сообразно вопросам, конкретно оказывающим большое влияние на их жизнь. К примеру, вслед за тем, в каком месте у инвалидов, получающих помощь на жилищу, недостает способности избирать сервисы либо надзирать их обнаружение.

Компетентность критериев жизни инвалидов имеет возможность содействовать увеличению отдачи усилий, нацеленных на удаление барьеров, связанных с инвалидностью, и предоставление услуг, будто дозволит инвалидам принять участие в публичной жизни. К примеру, чтоб упростить обнаружение экономически действенных мер вмешательства нужно создать

наиболее абсолютные указатели находящейся вокруг среды и ее действия на разные нюансы инвалидности.

Особенности деятельности организации сферы сервиса определяются особенностями оказания услуг, а именно: наличием индивидуального заказчика; локальным характером производства услуги; разнообразными технологическими процессами; сезонным характером услуг; совмещением производства и продажи услуг; качеством обслуживания; срочностью услуг и их не взаимозаменяемостью.

Стандарт определяет критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания клиентов и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия. К таким критериям, например, могут относиться следующие: время ответа на звонок о получении информации или бронировании; время оформления в службе размещения; время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги; внешний вид и наличие униформы; знание иностранных языков обслуживающим персоналом.
Сезонный характер спроса на гостиничные услуги. Для рынка гостиничных услуг характерно колебание спроса в зависимости от времени года, так как большинство туристов отдыхают в летние месяцы, а также дней недели - деловые туристы размещаются в гостинице в будни, что в значительной степени влияет на загрузку гостиниц.

Взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки. Решение гостя посетить определенное место обычно основывается не на факторе наличия в этом месте конкретной гостиницы, а принимается совсем по другим причинам: возможность развлечься, отдохнуть, заняться спортом, принять лечебные ванны. Человек, планирующий свою поездку во время отпуска, выбирает сначала определенное место посещения - страну, регион или город. Только после этого он приступает к выбору подходящего гостиничного предприятия

или другого средства размещения. Однако если гостиница посещается туристом повторно, то вопрос размещения может быть решен заранее.

Специфика гостиничной услуги определяется особенностями и технологиями обслуживания гостей. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя: встречу гостя при входе в гостиницу; регистрацию, оформление документов и размещение гостя; обслуживание в номере; обслуживание при предоставлении услуг питания; удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание; оформление выезда, проводы при отъезде.

Услуга не может иметь готовой, законченной формы, она формируется в ходе обслуживания при тесном взаимодействии исполнителя и потребителя. Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы.

Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте - месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения. Гость вступает в контакт с обслуживающим персоналом в ресторане, у стойки портье, в номере, следовательно, гостиничное предприятие должно обеспечивать успешное контактирование персонала с клиентом. Вместе с тем гость обязан соблюдать правила проживания и следовать принятым нормам поведения в общественных местах.

Для определения отношения государства к возможности развития туризма для лиц с ограниченными возможностями необходимо проанализировать ту систему мер, которые оно направляет на формирование благоприятных условий для развития без барьерного туризма

По данным ООН в мире около 650 млн инвалидов (около 10%), в странах Европы инвалиды составляют от 22% до 37% населения (Eurostat, 2007) – всего 60 млн. В России проживает 13,074 млн инвалидов (Росстат, 2009).

Инвалиды путешествуют менее активно, чем другие граждане Евросоюза: от 37% – в Великобритании, до 53% – в Германии. Между тем 11% всех туристических поездок в Европе и 7% – во всем мире совершают путешественники с особыми потребностями, чаще всего в компании членов семьи или друзей.

Конвенция ООН [2] (См. Приложение 2) о правах инвалидов определяет понятие «лицо с ограниченными возможностями» следующим образом: «Лицо с ограниченными возможностями - индивид с устойчивым физическим, психическим, интеллектуальным или сенсорным нарушением, которое при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». В свою очередь, по российскому законодательству: «Инвалид – это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.». В последнем определении подчеркивается социальная уязвимость людей с ограниченными возможностями наряду с их дефектами здоровья, в то время как определение, данное в Конвенции, отмечает необходимость преодоления ограничений и существовании и реализации равных гражданских прав лиц с ограниченными возможностями.

По закону, статус человека ограниченными возможностями определяется учреждениями медик социальной экспертизы, включая в себя как медицинскую, так и юридическую процедуру.

1.2 Общие требования к техническому оснащению гостиниц при приёме гостей с ограниченными физическими возможностями

Номер – это жилое помещение, которое оборудовано в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории, и состоящее, как правило, из одного или нескольких мест проживания.

Номерной фонд – это общее количество номеров разного уровня комфорта, находящихся в распоряжении дирекции гостиницы или менеджмента гостиничной цепи. Обслуживанием номерного фонда занимается специальная дирекция, состоящая из разных служб (портье, горничных, текущего ремонта, объединенной сервисной группы, безопасности). На руководителе дирекции лежит ответственность за оказываемые гостиницей услуги и за поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.

Уровень комфорта гостиниц определяется по категориям, с учетом материально-технической оснащенности и уровнем предоставляемых услуг. Предусмотрено шесть категорий: "без звезд", "одна звезда", "две звезды", "три звезды", "четыре звезды", "пять звезд". Высшая категория - "пять звезд", низшая - "без звезд". [3]

Обустройство территории начинается с парковки. Важно предусмотреть расширенное место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников, но основное условие – возможность беспрепятственного выезда на коляске: отсутствие порогов, бордюров на пути следования. Входная зона отеля, разумеется, должна быть оборудована пандусом (ширина 1-1,1 кв.м, угол наклона не более 30-35 градусов). Крайне важно предусмотреть возможность подъема на лифте, но при этом все равно необходимо размещать номера для инвалидов на самом низком этаже, ведь в случае отключения электричества или

поломки лифта придется переносить гостя на руках. К двери номера должен быть свободный подъезд (отсутствие препятствий на пути следования, расширенные дверные проемы). По всей зоне проезда нужно установить специальные перила, поручни. В номере, предназначенном для гостей с ограниченными возможностями, необходимо предусмотреть полное отсутствие порогов. Все дверные проемы должны быть шириной не менее 0,9 м. Двери снабжают магнитным стопором, позволяющим их фиксировать в открытом состоянии. Площадь номера превышает площадь обычного «стандарта» - 28 кв. м. Дверной глазок и цепочка должны располагаться на уровне 1,2 м. Журналист Елена Савеличева при этом делает важную оговорку: люди с ограниченными возможностями, увы, не часто путешествуют. Поэтому надо позаботиться о том, чтобы номера, предназначенные для них, в их отсутствие не простаивали, чтобы в них было комфортно и уютно всем гостям: например, тот же глазок нужно смонтировать и на стандартном уровне. Телевизор лучше установить на вращающейся панели. Письменный стол должен быть изогнутым, чтобы можно было подъехать на коляске. Розетки и выключатели располагаются на высоте 1-1,2 кв.м Особым образом необходимо оборудовать шкафы: разместить вешалку для одежды на уровне 1,1-1,2 кв.м, например, откидную. Как вариант - напольная вешалка на колесах для костюма. Дверь шкафа желательно сделать по типу «шкаф-купе».

В номере также должны быть дополнительные подушки и «думки» на диванах и креслах. Дополнительное одеяло должно располагаться на высоте не выше 1,2кв.м. Идеально, когда номера оснащены специальным оборудованием для перехода с инвалидного кресла на кровать, к которой спроектированы прикроватные поручни. Крайне важно оборудовать ванную комнату кнопкой вызова горничной. В отелях, где есть номера для гостей с ограниченными возможностями, персонал специально обучают работе с этой категорией постояльцев. В должностные инструкции швейцара, официанта, горничной включен пункт о помощи людям с ограниченными возможностями. На долю горничной, видимо, придется большая часть забот. Во всяком случае, ей нужно

быть готовой к тому, что мусор и грязь в номерах будут в непривычных местах. Возможно, придется мыть ночную вазу. Если гость – колясочник, нужно иметь в виду, что углы комнаты, кровати и кресла могут быть испачканы колесами.

Что бы облегчить самообслуживание гостя: предметы для письма и специальные столовые приборы будет отличным выбором для этого.

Чтобы гость не чувствовал себя ущемленным. Наличие номеров для гостей с ограниченными возможностями – далеко не единственное условие комфортного пребывания такого гостя в отеле поэтому что бы он не чувствовал себя ущемленным, необходимо обеспечить возможность передвижения по наиболее значимым зонам отеля – ресторанной, деловой, развлекательной и особенно медицинской. С этой целью все общественные помещения оборудовали расширенными дверными проемами, в здании нет порогов, затрудняющих движение коляски. В лечебном отделении оборудован дополнительный санузел для инвалидов-колясочников. Выезд из санатория в парковую зону курорта должен быть оборудован пандусом.

Перечень объектов (зданий, сооружений, помещений, мест обслуживания), доступных маломобильным посетителям, устанавливается заданием на проектирование, утвержденным в установленном порядке по согласованию с территориальным органом социальной защиты населения и с учетом мнения общественных объединений инвалидов. В зависимости от проектной доли маломобильных посетителей, от финансовых возможностей заказчика и функциональной структуры учреждения обслуживания рекомендуется применять один из двух вариантов форм обслуживания (не учитывая обслуживания на дому): – вариант “А” – доступность любого места обслуживания для инвалидов; следует предусматривать устройство общих универсальных путей движения для здоровых и маломобильных лиц и приспособление для нужд лиц с нарушением здоровья специальных мест обслуживания из состава общего числа таких мест; – вариант “Б” – выделение в уровне входной площадки специальных помещений, зон или блоков,

приспособленных для обслуживания инвалидов; следует предусматривать устройство специальных входов, специально обустроенных параллельных путей движения и мест обслуживания для лиц с нарушением здоровья. Здания образовательных учреждений рекомендуется делать доступными для всех категорий обучаемых с нарушениями здоровья, кроме тех, для которых предусматриваются специальные реабилитационно-образовательные учреждения, сочетающие обучение с коррекцией и компенсацией недостатков развития. Если в задании на проектирование не установлены ограничения, следует обеспечить возможность учащемуся-инвалиду учиться в составе любой учебной группы (ученического класса). Поэтому требованиям доступности должны отвечать все учебные помещения. Номера в гостиницах и санаториях с местами для инвалидов (одиноких инвалидов и инвалидов с семьями), пользующихся для передвижения креслами-колясками и другими приспособлениями следует располагать, как правило, на первом этаже. При проектировании путей эвакуации инвалидов следует исходить из того, что эти пути должны соответствовать требованиям обеспечения их доступности и безопасности для передвижения инвалидов. Не допускается предусматривать пути эвакуации инвалидов и престарелых по открытым наружным металлическим лестницам. Коммуникационные пути рекомендуется совмещать с эвакуационными путями. В качестве аварийных могут быть предусмотрены дополнительные пути и устройства, облегчающие и ускоряющие эвакуацию, особенно лиц с нарушением здоровья. Места для инвалидов в креслах-колясках не следует располагать группами численностью более трех в одном ряду, желательно их располагать рассредоточенными по всему пространству вблизи от выходов (по краям рядов и т.п.). В зрительных залах следует предусматривать не менее трех зрительских мест, оборудуемых индивидуальными слуховыми аппаратами для инвалидов с ослабленным слухом или нарушениями зрения. Приборы для открывания и закрывания дверей, горизонтальные поручни, а также ручки, рычаги, краны, кнопки и прочие устройства, которыми могут пользоваться маломобильные посетители

внутри и вне здания, следует устанавливать на высоте не более 1,1 кв.м и не менее 0,85 кв.м от пола. Ручки, рычаги, краны, кнопки электрических выключателей и различных аппаратов, электрические розетки, отверстия торговых, билетных и т.п. Так же в гостиницах есть лифты, Замкнутые пространства, где маломобильный посетитель может оказаться один (кабина лифта, кабина туалета и т.п.), должны быть оборудованы (при наличии таких устройств в здании) экстренной двусторонней связью с диспетчером или дежурным, в том числе для лиц с дефектами слуха. В таких помещениях должно предусматриваться аварийное освещение. Открытые участки стен коридоров специально для инвалидов должны дополнительно оборудоваться сплошными поручнями на высоте 0,9 кв.м – для взрослых, 0,7 кв.м – для подростков, 0,5 кв.м – для детей младшего возраста. Все элементы стационарного оборудования, предназначенные для пользования инвалидами, должны быть прочно и надежно закреплены. Крепежные детали оборудования, регуляторов, электрических выключателей и т.п. не должны выступать за плоскость стен или закрепляемого элемента. Ручки, запорные и другие приспособления на дверях, ведущих в помещения, где опасно находиться людям с полной или частичной потерей зрения, должны иметь единообразную для таких помещений опознавательную рельефную или фактурную поверхность. Все доступные для инвалидов места общего пользования, здания и сооружения должны быть отмечены символами или знаками установленного международного образца, в частности: места паркования личного автотранспорта, остановка общественного транспорта, приспособленные для инвалидов входы в здания, сооружения и переходы через транспортные коммуникации, общественные уборные, бани и т.п.

Можно ли предусмотреть доступ для инвалидов на колясках не через главный вход, а через служебный или дополнительный? В зданиях – памятниках архитектуры – это, как правило, единственно возможный выход. При реконструкции существующего здания это штатная ситуация. Нужно предусмотреть доступ там, где его организовать проще. Не надо полагать, что

это выглядит как некая дискриминация по отношению к инвалиду. Иногда использование служебного входа в чем-то даже удобнее, так как появляется возможность обеспечить индивидуальный подход к инвалиду как к VIP-персоне, он может незаметно для окружающих (например, во время представления) покинуть здание в случае плохого самочувствия, его не затопчут во время пожара. Главное, чтобы этим входом было просто и удобно пользоваться. Если для того чтобы воспользоваться лифтом у главного входа, инвалиду надо будет за два дня до представления договариваться с администратором о включении лифта, то это не свободный доступ! Тогда лучше уж оборудовать служебный вход стационарным пандусом с допустимым уклоном, по которому инвалид сможет подняться в любой момент без посторонней помощи.

В общих санитарно-гигиенических помещениях, предназначенных для инвалидов, передвигающихся с помощью кресел-колясок, вспомогательных средств или приспособлений, следует предусматривать установку поручней, штанг, подвесных трапеций или другого оборудования, а душевые кабины для инвалидов оборудовать стационарным или откидным сиденьем. Все элементы стационарного оборудования, предназначенные для пользования инвалидами, должны быть прочно и надежно закреплены. В размещаемых в туалетах общего пользования кабинах для инвалидов следует предусматривать установку кнопки звонка, которой можно пользоваться с унитаза или от двери. Электрический звонок должен располагаться в дежурной комнате при туалете. Это обеспечивает возможность оказания своевременной помощи инвалиду в случае необходимости (случайного падения инвалида с коляски, отката коляски от инвалида на недоступное расстояние и т.п.). Специально оборудованные для инвалидов туалетные кабины, душевые и т.п. должны быть обозначены знаками установленного международного образца. С этой целью на двери укрепляется знак-пиктограмма “Инвалид”.

Здесь мы рассказали о требованиях оснащенности номера в гостинице для особенных людей. Каждая гостиница должна иметь хотя бы один номер в своем номерном фонде для обслуживания инвалидов.

В зонах с интенсивным движением и зонах, имеющих повороты или проходы длиннее 30 м, необходимо обеспечить достаточную маневренность и достаточное пространство в местах пересечения путей. При этом минимальная ширина пути увеличивается до 1800 мм. Уклоны путей передвижения должны составлять не более 1:20 (5%). Если уклон находится в пределах 1:12-1:16 (6,25-8,33%), должны быть предусмотрены поручни вне зависимости от длины поверхности. При необходимости разворота на 180° для огибания препятствия минимальная ширина прохода должна составлять не менее 1200 мм. . Необходимо предусмотреть как минимум один доступный маршрут, соединяющий здания, сооружения и территории, относящиеся к тому же объекту. Устранение травма опасных препятствий Для туристов с ограниченными физическими возможностями важно, чтобы в проходах и на участках пешеходного движения отсутствовали травма опасные препятствия, такие как выступающие предметы и элементы. Предметы, которые нельзя обнаружить с помощью трости, могут быть опасными как для людей со слабым зрением, так и для любого другого отвлекшегося туриста.

Выступающие предметы на доступных маршрутах с передними кромками, находящимися на высоте от 700 мм до 2100 мм от пола, не должны выдаваться более чем на 400 мм на пешеходные маршруты, включая коридоры, галереи и проходы между рядами . Выступающие объекты должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51671 (см. Приложение 3) Также не будем забывать о прибытии гостя в отель. Минимальный уровень освещенности для безопасной высадки людей с двигательными нарушениями должен составлять не менее 60 люкс. Зоны посадки на транспорт должны быть оснащены, по крайней мере, одним бордюрным пандусом. Все зоны посадки и высадки должны иметь высоту бордюров, соответствующую уровню пола транспортного средства с ультранизким уровнем пола - обычно 150 мм. Минимальная ширина площадки

для посадки/высадки должна составлять 1800 мм, что позволит разъехаться двум инвалидным коляскам. Все зоны посадки и высадки должны иметь доступный бордюрный пандус, ведущий с проезжей части к прилегающему пешеходному пути для обеспечения прямого доступа туристам в инвалидных колясках с максимальной шириной 1520 мм. Должен быть предусмотрен доступный пешеходный проход, свободный от препятствий, таких как мусорные корзины (урны), сиденья, стойки освещения и расписания и т.п. На всем протяжении зоны высадки должны быть в наличии тактильные индикаторы опасности, расположенные в 300 мм от края бордюра с общей шириной не менее 300 мм (предпочтительно 600 мм). Цвет тактильных элементов должен иметь 50% контрастности по отношению к прилегающим поверхностям в местах установки тактильных индикаторов опасности. Требования к зонам парковки Доступные парковочные места должны иметь больший по сравнению с остальными парковочными местами размер, чтобы обеспечить возможность пересадки туристов из инвалидной коляски в автомобиль и наоборот.

Ширина зоны для парковки автомобиля инвалида должна быть не менее 3,5 м. Расстояние между парковкой и входом в гостиницу и иные средства размещения не должно превышать 100 км. На автомобильных парковках 10%, но не менее одного места парковочных мест должно быть выделено для туристов с ограниченными физическими возможностями. Эти места должны располагаться в наиболее удобных для пользователей местах, принимая во внимание близость к: - пешеходным входам и выходам; - лифтам и пандусам; - доступным туалетам; - телефонам-автоматам. Прочие требования: - площадка для парковки и стоянки должна иметь уклон не более 1:40. - подземная парковочная площадка должна иметь габаритную высоту минимум 2300 мм (предпочтительно 2500 мм) по всей площади для обеспечения возможности установки инвалидной коляски на крышу транспортного средства. Информационные указатели для доступной парковки Доступная парковка должна быть оборудована четкими указателями въезда, выезда и направления

движения, различимыми в условиях любой освещенности. Указатели должны начинаться за пределами парковки для обеспечения возможности туристам занять нужную полосу движения, чтобы гарантированно попасть на доступную парковку. Указатели должны быть установлены при каждом изменении направления. Все наземные поверхности, включая нанесенные знаки, должны быть нескользкими. Международный знак (символ) доступности для инвалидов должен быть предусмотрен как на наземном покрытии, так и в вертикальном исполнении перед каждым парковочным местом, чтобы быть заметным из машины. Здесь мы так же рассмотрели не маловажные особенности прибытия гостя с ограниченными возможностями в отель. Ведь условия должны быть не только в номере гостя но и во всем отеле, к сожалению таких отелей очень мало.

1.3 Стандарты работы персонала при обслуживании гостей с ограниченными физическими возможностями.

В нашей стране люди с ограниченными физическими возможностями могут выбрать подходящую гостиницу, более того, туристский рынок российских столиц предлагает достаточно широкий спектр подходящих средств размещения. Отрадно отметить, что сейчас в России активно ведутся работы по социальной интеграции инвалидов. Дело в том, что инвалиды составляют достаточно небольшой процент постояльцев, поэтому обеспечить в малой гостинице постоянное проживание хотя бы одного гостя с ограниченными возможностями крайне проблематично. Простаивающий номер для инвалидов, практически незаметный для гостиницы с фондом 200 номеров и больше, означает существенное снижение ежедневной прибыли для малого отеля. Продажа номера за 20–30% его стоимости в качестве льготы постояльцу-инвалиду же фактически эквивалентна простою номера. В больших гостиницах разместить инвалидов гораздо проще. И так, в отеле выделяется номер для людей с ограниченными возможностями. Расположить номер стараются ниже, номер должен имеет широкую входную дверь без порожков. В случае

необходимости могут предоставляются инвалидные кресла (в отеле их должно быть как минимум два), организовывается встреча и проводы в аэропорту. Стоимость трансфера для таких гостей не меняется по сравнению с обычным тарифом на эту услугу, плата за сопровождение не взимается. Доставка гостей в инвалидной коляске на этаж осуществляется на служебных лифтах. В одном из отелей Ростовской области учтены все технические особенности для размещения гостей с ограниченными возможностями. Это и просторные лифты, и широкие коридоры, и большие номера. Есть нескольких специально оборудованных номеров для инвалидов со специальным душем, дополнительными поручнями т.д. Если надо заказать особое оборудование или пригласить медперсонал, то этим занимается служба консьержей. Сотрудники отеля стараются получить предварительные уведомления о необходимых требованиях и особых услугах, которые потребуются клиенту во время пребывания, поэтому гости всегда остаются довольны высоким уровнем сервиса.

Согласно стандартам бренда Holiday Inn, в гостинице на каждые 200 номеров хотя бы один номер должен быть полностью оборудован для людей с ограниченными возможностями. В Holiday Inn Sokolniki (523 номера) таких номеров шесть. [4]

Рассмотрим так же города и страны где развиты комфортные условия для инвалидов.

Столица Великобритании превосходно подготовлена к приему дорогих гостей. Ухоженные улочки и комфортабельное такси являются только каплей в море обширного списка услуг для туристов с ограниченными физическими возможностями.

Такси. Каждый кэб в Лондоне оборудован пандусом. От желания куда-то поехать, до поданной машины проходит две минуты. Заказ можно осуществить через приложение на смартфоне. Для этого не нужно никаких специальных согласований и пояснений.

Отели. В Лондоне насчитывается 13 гостиниц, которые полностью обустроены под нужды инвалидов. Там нет ступеней — они заменены просторными внутренними лифтами, которые будут очень удобны для колясочников. Однако комнаты в таких отелях оборудованы и для комфорта других инвалидов.

Специальная бесплатная парковка, системы визуальной сигнализации, таблички, написанные шрифтом Брайля, подъемники и прочие полезные модернизации также есть во многих гостиничных комплексах. Еще одной особенностью таких заведений является их расположение. Они находятся рядом с достопримечательностями и предоставляют трансфер.

Отдых инвалидов в Стокгольме

В период с 1999 по 2011 год, в рамках государственного проекта "Простой доступ", по всему Стокгольму проводились обновления и модернизации, которые сделали столицу Швеции действительно удобным городом как для своих граждан с ограниченными возможностями, так и для туристов с такими же особенностями.

Было реконструировано больше половины пешеходных переходов, что сделало их удобными для людей с плохим слухом и зрением. Не обошлось и без модернизации бордюров, которые теперь не доставляют хлопот колясочникам.

Немало проблем создавали детские игровые площадки, которые были совершенно непригодны для родителей и их детей с ограниченными возможностями. В рамках проекта такие проблемы были полностью устранены.

Местное правительство позаботилось о переоборудовании 38 общественных туалетов, чтобы сделать их комфортными для инвалидов.

Обновления системы общественного транспорта Стокгольма коснулись автобусных остановок, которые оснастили специальными выступами и маркировкой для упрощенного "захода на борт" инвалидов. Все станции метро оборудованы специальными лифтами.

Современный Стокгольм полностью готов к приему туристов с инвалидностью. У них не будет проблем с доступом к популярным туристическим местам,

музеям и галереям. Проживание в оборудованных отелях не доставит никакого дискомфорта.

Специально для туристов с ограниченными возможностями подготовлены панорамные автобусные туры и речные круизы, которые занимают от трех часов до нескольких дней. Особой популярностью пользуется шестичасовой круиз по ключевым достопримечательностям города, включающий осмотр Джургардена, мэрии, оружейной палаты, многочисленных музеев и многое другое.

Среди популярных туристических центров для людей с ограниченными физическими возможностями подробного рассказа заслуживает Амстердам. От других европейских городов его отличает ряд безоговорочных преимуществ.

Четкая маркировка велосипедных дорожек и тротуаров. Амстердам славится множеством велосипедистов, которые могут подъехать практически бесшумно. Благодаря грамотно распределенной территории, можно не переживать о том, что пешеходы и велосипедисты используют одну и ту же полосу. Бордюры невысокие, с их преодолением колясочники могут справиться самостоятельно.

Плоская местность. Идеально ровная поверхность и никаких высоких холмов — отличный вариант для туристов с ограниченными возможностями.

Близкое расположение круизного порта. Такие элементы туристической инфраструктуры во многих случаях находятся за пределами города. В Амстердаме же добраться до него можно без затруднений. От порта до других достопримечательностей стоит прокатиться на удобном трамвае.

Трамвайные платформы. Практически все остановки оборудованы специальными платформами, которые упрощают пользование общественным транспортом.

Особо славятся лодочные экскурсии: речные каналы проходят сквозь самые живописные части Старого города, позволяя вдоволь налюбоваться его красотами.

Почему важно обеспечить инвалидов комфортными условиями для туризма

На примере Европы стоит обратить внимание на тот факт, что практика интеграции людей с ограниченными физическими возможностями в общество уже давно приносит лишь положительные результаты. Миллионы инвалидов работают и путешествуют наравне с другими гражданами, поэтому ощущают себя полноценными членами общества.

Сегодня активный туризм в Голландии, Великобритании, Германии, Франции и многих других странах доступен каждому человеку, независимо от состояния его здоровья или возраста. Все это — благодаря стараниям местного правительства, которое воспитывает в обществе высокие моральные ценности и ответственность за качество жизни всего населения.

Колясочники могут наслаждаться прогулками по парковым и пляжным зонам, плавать в специально оборудованных бассейнах и ужинать в изысканных ресторанах. Построены центры отдыха для тех, кто страдает от проблем со зрением или слухом, для сердечников и диабетиков. Каждый человек может рассчитывать на комфортный отдых. Кроме того, путешествия для людей с ограниченными возможностями занимают весомую долю на мировом рынке туристических услуг

Российским инвалидам о такой заботе остается только мечтать.

В Минтруде РБК заявили, что хотя в отечественном нормотворчестве воспринят лучший мировой опыт и задачи решаются те же, все же в отношении исполнения норм "Россия не всегда лидирует". Так, например, все в той же Испании существует балльная оценка доступности городской инфраструктуры, и оценку эту проводят как муниципальные власти, так и общественные организации инвалидов. В нашей стране такие подходы только формируются. Жестокая реальность. Главная проблема обеспечения доступности для инвалидов инфраструктуры, услуг и всех сторон общественной жизни - не в несовершенстве законодательства, недостатке средств или специалистов. Она состоит в отношении большинства людей к инвалидам как к другим, не таким как все. И это создает барьер, который не преодолеть никакими перилами и пандусами", - считает директор департамента по делам инвалидов Минтруда

Григорий Лекарев. По последним данным социологических исследований, представленных министерством, лишь 33% опрошенных инвалидов высказались положительно об отношении окружающих к их проблемам. Опираясь на все эти факты, можно прийти к выводу, что вечный вопрос "Кто виноват?" как всегда остается открытым. Тем не менее очевидно, что никто - ни государство, ни общество - не должен забывать о необходимости помогать людям с ограниченными возможностями и перекладывать свою ответственность на других. Здесь мы рассмотрели, как встречают гостей в России, и во всем Мире. Конечно, в России не каждый отель может разместить инвалида, но мы растем и развиваем гостиничный сервис.

2. ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ГОСТИНИЦАХ

Социальная значимость гостиничного сервиса для особых категорий населения обусловлена, в частности, тем, что относительное и абсолютное число лиц с различными видами ограничения жизненных возможностей

непрерывно растет. В Российской Федерации проживает около 13 млн. инвалидов и около 560 тыс. детей-инвалидов, из них около 2 млн. – с ограниченными возможностями передвижения (колясочники). Каждый год государственными органами здравоохранения инвалидами признаются более 800 тыс. человек. В некоторых случаях полноценную реабилитацию данные категории граждан могут получить, только выезжая за пределы привычной среды. В последнее десятилетие отмечается динамичный рост сегментов туристского рынка, связанных с обслуживанием особых категорий населения. Но даже в Европейских странах этот сегмент еще нельзя назвать массовым. В России же он только начинает свое развитие. За рубежом используют термины: «туризм для всех», «доступный туризм», «инклюзивный туризм», «без барьерный туризм». На российском туристском рынке можно найти различные предложения для людей с ограниченными возможностями: «путешествия для инвалидов», «паратуризм», «инвалидный туризм», «туризм для инвалидов», «туризм глухих», «туризм слепых», «реабилитационный туризм», «коррекционно-образовательный туризм». Создание без барьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями . В западных странах уже вошла в норму разработка туров с учетом потребностей и доступности зданий для инвалидов. В России, несмотря на осознание проблемы, на данный момент то, что делается для инвалидов, явно недостаточно. Инвалидов не видно на улицах не потому, что их нет, а потому, что улицы не приспособлены для передвижения на колясках, не говоря уже об отдыхе. Существуют соответствующие учреждения здравоохранения. В России насчитывается около 4 тыс. санаторно-курортных организаций, занимающихся обслуживанием и реабилитацией инвалидов , однако большинство из них до сих пор не готовы удовлетворять «особые потребности» таких гостей. Стоит отметить, что многие из тех, кого мы относим к категории людей с ограниченными возможностями, могут и хотят путешествовать. Около половины инвалидов с ограниченными возможностями передвижения (на колясках) – молодые люди в возрасте до 40 лет. Они занимают активную

жизненную позицию, осваивают новые профессии. Между тем емкость рынка доступного туризма в России и перспективы его развития никто не изучал, нет статистических данных

Развитие инклюзивного туризма может стать для средства размещения серьезным конкурентным преимуществом благодаря: увеличению объема продаж за счет расширения контингента потребителей гостиничных услуг; увеличению объема продаж дополнительных услуг; повышению лояльности и частоты повторного размещения клиентов; заполнению номерного фонда в низкий сезон, так как гости с ограниченными возможностями предпочитают отдыхать именно в этот период; увеличению продолжительности пребывания в гостинице по сравнению с другими категориями потребителей. Для получения всех этих преимуществ средствам размещения необходимо сформировать так называемую безбарьерную среду, предполагающую доступность средства размещения для гостей, доступность транспорта и информационную доступность. Создание безбарьерной среды для гостей с ограниченными возможностями является основой для развития инклюзивного туризма. Без барьерная среда – «это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с учётом потребностей, возникающих в связи с инвалидностью, и позволяющие людям с ограниченными физическими возможностями вести независимый образ жизни». Социальная политика в России, ориентированная на лиц с ограниченными возможностями, до недавнего времени была основана на медицинской модели инвалидности. Данная модель предполагает рассматривать инвалидность как недуг, заболевание, патология. Подобная модель ослабляет социальную позицию человека, имеющего ограниченные возможности здоровья, снижает его социальную значимость, формирует сегрегацию от остального сообщества, тем самым усугубляет его неравный социальный статус и подталкивает его на признание своего неравенства, неконкурентоспособности по сравнению с другими людьми. Медицинская модель определяет и методику работы с людьми, имеющих ограниченные возможности здоровья, предполагающая

лечение, создание служб, помогающих человеку, прежде всего, выживать с учетом его недуга.

Экономический фактор так же играет немаловажную роль, так как люди с ограниченными возможностями здоровья зачастую оказываются нетрудоспособными либо не могут найти себе работу вследствие своих нарушений и нежелания работодателей оборудовать рабочие места для лиц с ограниченными возможностями. Как правило, затраты лиц с ограниченными возможностями на медицинское обслуживание гораздо выше, чем у остальных граждан, даже несмотря на наличие государственных льгот. Из 2,4 млн. лиц с ограниченными возможностями трудоспособного возраста, работают только 2 млн. или 12% от численности лиц с ограниченными возможностями трудоспособного возраста.

Наряду с этим, можно наблюдать двухсторонний информационный барьер, между гостиничным сервисом и потребителей с ограниченными возможностями здоровья. Он имеет место быть как со стороны потенциального туриста, так и со стороны сотрудников гостиницы. Людям с ограниченными способностями сложно получить информацию об услугах, особенно представляет собой сложность доступ к информации для людей с нарушениями слуха и по зрения, так как источников туристической информации, адаптированных для них, крайне мало. Наряду с этим существует и барьер со стороны сотрудников гостиничной индустрии. Как отмечают сами менеджеры, они не знают как себя вести с людьми с ограниченными способностями. Необученным сотрудникам довольно сложно понять потребности и нужды лиц с ограниченными возможностями и как следствие удовлетворить их запросы.

Одновременно, с вышеупомянутыми барьерами, существует и внутренний барьер или эмоциональный, как продукт реакций окружающих, подвергающих стрессу человека с ограниченными возможностями: любопытство, насмешка, гиперопека, страх, брезгливость, жалость и т.д. Наряду с этим, существуют и фрустрирующие эмоции самого человека с ограниченными возможностями, как

например, жалость к себе, стремление обвинить кого-то в своем дефекте, стремления к изоляция, недоверия к окружающим.

Характеристика деятельности гостиничного предприятия отель «Николаевский»

Где остановиться в Ростове-на Дону? Сегодня ответ не вызывает сомнений: отеле «Николаевский», которому недавно была присвоена категория 4 звезды. Это предполагает высокие культуру и качество обслуживания, недаром в «Николаевском» останавливаются самые знаменитые гости города, звезды эстрады. Отельный бизнес в городе развивается, и наш отель – тому доказательство. Это не просто комфортабельная гостиница, это уютный дом, в котором вы будете себя чувствовать дорогими гостями во время пребывания. Мы делаем все, чтобы постояльцы отеля не испытывали даже минимальных неудобств.

Старинный особняк позапрошлого века, в котором расположился отель «Николаевский», находится в историческом центре города, окружен такими же старинными интересными зданиями. Отсюда совсем недалеко до великого Дона. Старинная постройка отреставрирована согласно современным требованиям дизайна интерьеров. Высокие потолки, просторные комнаты, архитектурный декор выглядят роскошно в отделке, выполненной по модным технологиям с использованием современных материалов.

18 номеров отеля представляют собой разные категории – и трехкомнатные апартаменты, и стандартные номера, и люксы. В каждом номере учтены все мелочи, которые могут понадобиться в поездке, имеется бытовая техника, в апартаментах оборудована кухня. Сервисное обслуживание номера производится по мировым стандартам отельного бизнеса: завтрак, уборка, смена постельного белья, туалетно-гигиенических принадлежностей.

Отель хорошо подходит и для семейного отдыха, и для деловых встреч, небольших конференций, выездных заседаний – есть возможность

воспользоваться конференц-залом. В цокольном этаже нашего отеля мы открыли кафе в старинном стиле, который воссоздает атмосферу, царившую в городе лет двести назад. Здесь мы сервируем завтрак для наших постояльцев. Каждому гостю, который останавливается в отеле, мы готовы уделить индивидуальное внимание – это стиль «Николаевского**».**

Отель «Николаевский», находится в историческом центе г. Ростова, в 30 метрах от Большой Садовой улицы и в 50 от Пушкинской улицы. Отель находится в здании старинного особняка, что позволяет нам сочетать роскошь конца 19 века с современным сервисом и дизайном.
Номерной фонд отеля «Николаевский».
Дополнительные платные услуги, предоставляемые отелем «Николаевский»

Трансфер. Аэропорт — отель: 500 руб.; Вокзал — отель: 300 руб. Аренда ноутбука, DVD-проигрывателя и комнаты переговоров. Проживание в отеле рассчитано быть максимально комфортным. По желанию и при необходимости гость может воспользоваться платной услугой аренды ноутбука, который сдается в почасовое пользование из расчета 1 час — 200руб.; 8 часов — 1000руб. Интернет на территории отеля во всех номерах и зонах отдыха бесплатный. Для более комфортного пребывания в отеле, гость имеет возможность арендовать DVD-проигрыватель в свой номер (500руб.-сутки)

В отеле Николаевский для деловых людей свои двери откроет уютная комната переговоров на 15 человек. Она идеально подходит для проведения конференций, семинаров, деловых встреч и презентаций. 8 часов аренды - 10 000 руб; 4 часа - 7 000 т. руб. Вы можете выбрать наиболее подходящий для Вас вариант расстановки мебели: «театр», «класс» или «круглый стол». Наша комната переговоров оснащена современным презентационным оборудованием: флипчарт, маркеры, проектор и экран, аудиосистемой и различными канцелярскими принадлежностями. Все это мы с радостью предоставим Вам бесплатно. Распечатка документов. В любое время суток по просьбе гостя может быть осуществлена распечатка документов с любых

носителей. Так же на стойке регистрации администратор может сделать ксерокопию любых документов в нужном количестве.

Экскурсионное обслуживание. Индивидуальные экскурсии по Ростову и Ростовской области (Азов, Таганрог, Танаис, Старочеркасск) совместно с туристической компанией «Рейна-Тур НТВ». По желанию гость может подойти на стойку приема и размещения и выбрать экскурсионный тур по Ростову и Ростовской области. Администратор свяжется с туристической компанией и закажет тур по вашим индивидуальным пожеланиям и потребностям. В течении 2х часов за вами приедет комфортабельный автомобиль с кондиционером. Ваша экскурсия начнется прямо у дверей отеля! Так же по окончанию экскурсии вас доставят обратно в отель. Оплата производится непосредственно туристической компании «Рейна-Тур НТВ» (от 5000 до 15000руб.). Все экускурсионные туры индивидуальные!

Услуги фитнес-центра. Бассейн и фитнес-центр — совместно с Pool Cafe «St. Tropez» (пр. Стачки 213). По желанию гость может подойти на стойку приема и размещения и выбрать услуги фитнес-центра. Администратор свяжется с Pool Cafe «St. Tropez» и запишет вас на любые услуги, которые вы выберете. Бесплатный трансфер доставит вас из отеля в «Pool Cafe «St. Tropez»» и заберет обратно в удобное для вас время! Салон красоты «Солана» Вы можете посетить по адресу пр. Семашко 48 (прямо напротив Отеля). В отеле работает прачечная, куда Вы можете сдать свои вещи. Квитанция находится в шкафу рядом с сейфом. Мы будем рады ответить на все Ваши вопросы на стойке приема и размещения.

Содержание бельевого хозяйства**.** Бельевое хозяйство гостиницы включает в себя центральную бельевую для чистого белья, центральную бельевую для грязного белья (отсутствует при наличии в гостинице прачечной), поэтажные кладовые для грязного белья и суточного запаса чистого белья, склады (для нового белья). Площадь центральной бельевой должна быть не менее 6 кв. м для гостиниц вместимостью 15—20 мест; 16 кв. м для гостиниц вместимостью

50— 100 мест; 30 кв. м для гостиниц вместимостью 200—500 мест; 45 кв. м для гостиниц вместимостью 800— 1000 мест.

Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать следующую периодичность смены белья:

-постельного белья один раз в 2 дня;

-смена полотенец — ежедневно.

Помещения, где находится чистое или грязное белье, должны быть окрашены масляной краской (в два слоя) или облицованы глазурованной плиткой. В комнатах для хранения чистого белья устанавливаются шкафы или стеллажи, полки которых покрываются клеенкой или пластиком, а в помещениях для хранения грязного белья — напольные стеллажи или деревянные лари, окрашенные масляной краской светлых тонов, раковины с подводкой холодной и горячей воды. Полы в бельевых покрываются линолеумом, пластиком или метлахской плиткой.

Дополнительные постельные принадлежности (наматрацники, подушки, шерстяные одеяла и т.д.) хранятся в специальных шкафах дежурного персонала.

При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же работником предусматривается наличие двух халатов для работы (при приеме и сортировке грязного белья должны использоваться индивидуальные средства защиты — косынка, халат, резиновые перчатки). После приема грязного белья работник должен вымыть руки и сменить халат.

Центральная бельевая, кладовые помещения, где находится чистое и грязное белье, необходимо ежедневно убирать (протирать стеллажи, шкафы или лари, столы для персонала, мыть полы); еженедельно проводят генеральную уборку с мытьем стен, дверей и удалением пыли с потолка.

В служебных помещениях не должны находиться посторонние предметы и личные вещи. Стирка белья проживающих при отсутствии прачечной может

производиться горничными или специально выделенным работником только в специально оборудованном помещении. Категорически запрещается стирка белья в номерах и служебных помещениях. При отсутствии в гостинице прачечной администрацией должен быть заключен договор на стирку белья с фабрикой-прачечной города.

Оборудование в прачечных. Прачечная включает в себя следующие участки:

1) Участок грязного белья:

участок стирки;

участок сушки;

3) гладильное отделение;

4) бельевая;

5) отделение бытового обслуживания гостей.

Собранное в специальные мешки использованное постельное и столовое бельё поступает в накопитель для грязного белья. Операторы стиральных машин отвозят накопившееся бельё в специальных тележках в прачечную на участок грязного белья. В прачечной грязное бельё сортируют и раскладывают по разным тележкам. Каждая тележка взвешивается и отвозится на участок стирки. Когда набирается необходимое количество белья, оператор загружает его в стиральную машину, где оно стирается по определённой программе в зависимости от типа, цвета и материала. Затем бельё отжимается, выгружается из стиральной машины и перекладывается в сушильную машину. Постельное и столовое бельё вынимается из сушильной машины чуть влажными, чтобы его легче было гладить. Полотенца вынимаются из машины совершенно сухими, т.к. их не гладят.

Высушенные полотенца сортируют по видам (для рук, ног, лица, банное) и складывают вручную. Вынутое из сушильной машины постельное и столовое бельё особым образом трясут, подготавливая его для глажения. Пододеяльники, скатерти и простыни складывают пополам и пропускают через гладильную и

складывающие машины. Эти операции выполняют в гладильном отделении операторы гладильных машин. Сложенные комплекты постельного белья развозчик белья укладывает в тележки вместе с полотенцами и развозит по бельевым, расположенным на этажах. Столовое бельё отвозят в бельевую ресторана. Не во всех гостиницах есть возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Но всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей. Такое соответствие не только облегчит гостю его проживание в данной гостинице, но и принесёт дополнительную прибыль, а равно и косвенные выигрыши от предоставления подобных услуг.

Так же в нашем отеле есть веб сайт где гости могут найти нужную информацию, забронировать номер и узнать немножко об отеле и его истории. Согласно Правилам Предоставления Гостиничных Услуг в РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 оформление проживания в гостиницу осуществляется при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным

договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Водительское удостоверение не является документом удостоверяющим личность гражданина РФ.

Ранний заезд:

- Услуга "Ранний заезд" не предоставляется!

Поздний выезд:

- до 6 вечера взимается 50% от стоимости номера;
- после 6 вечера взимается 100% от стоимости номера.

Заезд с 14:00 и расчетный час 12:00

Согласно Правил проживания в отеле Николаевский:
- В цену номера входит: проживание, уборка номера и замена полотенец, постельного белья (через день), завтрак.
- С согласия гостя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично. Оплата может производиться наличными денежными средствами, с помощью платежных карт или путем перечисления денежных средств на расчетный счет.
- Льготы на предоставление гостиничных услуг не предоставляются.
- В отеле Николаевский предоставляются дополнительные платные услуги:
- Услуги прачечной (по договору с ИП Лупач И. Ю.)

- Бронирование номеров в отеле Николаевский осуществляется путем направления заявки на бронирование на электронный адрес отеля [31] или по телефону с указанием дат проживания, категории и стоимости номера, количества человек и контактных номеров телефона. Данное бронирование является гарантированным.

- Аннуляция бронирования производится в письменной форме путем направления письма об аннуляции на электронный адрес отеля [5] Аннуляция бронирования за сутки и более до дня заезда является бесплатной. При аннуляции бронирования менее чем за сутки до дня заезда взимается плата за фактический простой номера в размере первых суток проживания в номере.

С более подробной информацией об условиях бронирования, аннуляции, оплаты и о правилах проживания Вы можете ознакомиться в Правилах проживания в отеле Николаевский или у администраторов Службы Приема и Размещения отеля.

В отеле «Николаевский» 18 номеров, которые подразделяются на четыре категории.

4 номера категории Стандарт (Standard Class Room), 9 номеров категории Бизнес Класс (Business Class Room), 3 номера- Студия (Studio), 2 номера категории Апартаменты (Apartment).

Номера категории «Студия», «Бизнес», «Стандарт» предполагают 2-х местное размещение с возможностью предоставления дополнительной кровати. Номер категории Апартаменты предполагает 6-местное размещение.

Краткое описание номеров.

Все номера нашей гостиницы оснащены современной бытовой техникой. В каждом номере, независимо от категории имеются: ЖК-телевизор, индивидуальное кондиционирование воздуха, Wi-Fi, телефон, фен, утюг, гладильная доска, электрический чайник, сейф.

Отель «Николаевский» предоставляет широкий спектр дополнительных платных и бесплатных услуг:

- услуги прачечной, предоставление дополнительной кровати, дополнительного халата, внеплановая замена белья, пользование мини-баром, услуги трансфера (платно);

-предоставление дополнительной пары тапочек, зубного, швейного или бритвенного наборов, звонки из номера по городу и на телефоны сотовых операторов, просмотр кабельного телевидения, вызов такси, доставка корреспонденции, побудка, парковка возле отеля, Wi-Fi (бесплатно).

Для деловых людей свои двери откроет конференц-зал.

Так же имеются и дополнительные услуги.

В нашем отеле отличные, красивые номера. Подходящие для любого вида размещения кроме одного, здесь нет возможности размещения инвалидам. Отель неподготовлен к такому, как и многие, отели Ростова, но и есть исключение где гостиницы позаботились об этом.

Не смотря на то, что отель Николаевский (и еще Дом художника и Оливер) входящие в сеть, пользуются спросом, не имеют технического оснащения для обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями и не предоставляют льготы инвалидам, поэтому в следующем пункте хочу предложить следующие меры устранения этой проблемы. И предложить реконструкцию отеля «Николаевский» и не только. Как минимум для размещения 1-2 человек с ограниченными возможностями.

2.2 Разработка проекта по внедрению номеров и их обустройству для гостей с ограниченными физическими возможностями в гостиницах

Прилегающая территория к объектам туристской индустрии должна располагать возможностью беспрепятственного доступа и передвижения туристов с ограниченными физическими возможностями всех категорий, в том

числе, с помощью инвалидной коляски, трости, костылей, собаки-поводыря и т.д.

Начнем с главного, проходы. Необходимо поддерживать свободные пути передвижения по объекту туристской индустрии, имеющие подходящую ширину для туристов в инвалидных колясках или на скутерах, пользующихся ходунками или двигающихся парами. Ширина пути движения в пешеходном проходе должна составлять не менее 1000 мм и иметь места расхождений шириной не менее 1800 мм и длиной не менее 1800 мм

В зонах с интенсивным движением и зонах, имеющих повороты или проходы длиннее 30 м, необходимо обеспечить достаточную маневренность и достаточное пространство в местах пересечения путей. При этом минимальная ширина пути увеличивается до 1800 мм. Уклоны путей передвижения должны составлять не более 1:20 (5%). В исключительных случаях величина уклона может быть увеличена, но не должна превышать 1:12 (8,33%). Если длина наклонного участка превышает 9 м, должны быть предусмотрены горизонтальные площадки/места для отдыха. Если уклон находится в пределах 1:12-1:16 (6,25-8,33%), должны быть предусмотрены поручни вне зависимости от длины поверхности. При необходимости разворота на 180° для огибания препятствия минимальная ширина прохода должна составлять не менее 1200 мм. В границах площадки должен быть предусмотрен, по крайней мере, один доступный маршрут, отвечающий вышеуказанным требованиям, от доступных зон посадки на транспорт до входа в доступное сооружение, обслуживаемое этими зонами. Доступный маршрут по возможности должен совпадать с общим маршрутом для обычных туристов. Необходимо предусмотреть как минимум один доступный маршрут, соединяющий здания, сооружения и территории, относящиеся к тому же объекту. Устранение травма опасных препятствий. Для туристов с ограниченными физическими возможностями важно, чтобы в проходах и на участках пешеходного движения отсутствовали травма опасные препятствия, такие как выступающие предметы и элементы. Предметы,

которые нельзя обнаружить с помощью трости, могут быть опасными как для людей со слабым зрением, так и для любого другого отвлекшегося туриста. Выступающие объекты должны соответствовать требованиям ГОСТ Р. 51671.

Наличие на путях движения переносных знаков, например, рекламных щитов, не допускается. Площадки для отдыха Остановки для отдыха необходимы для туристов, пользующихся тростью или костылями. Скамейки, установленные на обочинах основных проходов и обозначенные с помощью изменения наземного покрытия, должны располагаться с интервалом в 30 м вдоль всех внешних маршрутов. Скамейки должны обеспечивать опору для спины и иметь, по крайней мере, один подлокотник и минимальное пространство для ног размером в 1/3 от глубины сиденья. Рядом со скамейками необходимо предусматривать пространство шириной не менее 1000 мм для расположения колясок. Открытые и хорошо освещенные проходы. В дополнение к стандартным средствам освещения должны быть установлены дополнительные светильники, расположенные ниже уровня глаз, для лучшего освещения поверхности дороги. Ступени и лестницы должны быть освещены низко расположенными светильниками так, чтобы были выделены ступени лестницы и высота их подъема. Единообразная обработка наружных лестниц. Учитывая потребности туристов с ограниченными физическими возможностями, наружные лестницы должны быть обработаны так же, как и внутренние. На всех наружных лестницах должны быть предусмотрены контрастная и нескользкая предохранительная оковка, тактильные предупредительные полоски и соответствующие поручни. Пешеходные переходы и дорожные перекрестки Переходы должны быть помечены по обеим сторонам путей движения и должны иметь ширину не менее 1500 мм. Максимальный поперечный уклон перехода с нескользким покрытием не должен превышать 2%. Максимальный допустимый уклон перехода должен составлять 1:50 (2%). Максимальный разрешенный уклон составляет 1:12,50 (8%), тем не менее, оптимальным является 1:20 (5%). По обеим сторонам перехода должны быть установлены бордюрные пандусы, обеспечивающие возможность

беспрепятственного движения. Бордюрные пандусы должны обеспечивать плавный переход между пандусом и поверхностью тротуара/дороги. Регулируемые перекрестки должны быть оснащены средствами визуальной и звуковой индикации, отдельными от средств индикации, предназначенных для транспортных средств. Зоны посадки на транспорт Зоны посадки на транспорт должны иметь ширину, достаточную для пересадки людей из машины в инвалидные коляски без помещения коляски на тротуар. Зоны посадки на транспорт должны быть рассчитаны на размещение микроавтобусов, оснащенных задними или боковыми подъемниками. По этой причине ширина площадки должна составлять не менее 2400 мм, длина - не менее 7000 мм; площадки должны прилегать к участкам подъезда автомобилей и должны располагаться параллельно им.

Требования к проектированию таковы, Уклон пандуса должен составлять от 1:20 до 1:24,9 (4-5%). Максимальный поперечный уклон поверхности пандуса принимается равным 1:50 (2%), а минимальная ширина пандуса между поручнями - 1000 мм. Горизонтальные площадки Если длина пандуса превышает 9000 мм, должна быть устроена горизонтальная площадка. Максимальная длина между площадками по горизонтали не должна превышать 9000 мм. Длина площадки прямого пандуса принимается равной не менее 1500 мм. Пандусы в верхней и нижней частях должны быть оборудованы горизонтальными площадками с размерами не менее 1500 1500 мм. В зонах интенсивного использования площадки вверху и внизу пандуса должны составлять минимум 2100 2100 мм. Горизонтальные площадки должны быть устроены также перед каждым изменением направления пандуса. Поручни Поручнями оснащаются пандусы, если их высота превышает 150 мм. В этом случае поручни должны отвечать следующим требованиям: - располагаться по обеим сторонам; - быть непрерывными с внутренней стороны многомаршевых или двух маршевых пандусов; прерывающиеся поручни должны заходить за верхнюю и нижнюю границу пандуса не менее чем на 300 мм и доходить до стены, пола или столба; - поручни должны монтироваться так, чтобы их

верхняя часть находилась на высоте 900 мм от поверхности пандуса - расстояние между поручнями должно составлять 950-1000 мм. Поручни должны иметь круглую в сечении поверхность захвата диаметром 35-50 мм. Поверхность захвата должна быть непрерывной, не должна прерываться элементами конструкции. Расстояние между поручнем и стеной должно составлять не менее 40-45 мм.

Предохранительная оковка не должна выдаваться больше, чем на 38 мм. Она должна иметь высококонтрастный цвет по отношению к проступи и быть отделанной нескользким материалом. Должна быть обеспечена их освещенность не менее 100 лк [6], кромки нижних сторон не должны быть отвесными. Выступающие кромки ступеней должны иметь уклон в направлении подступенка, величина которого должна составлять не менее 60° относительно горизонтали. Тактильные предупредительные вставки. На верхней площадке каждого лестничного пролета должны быть предусмотрены тактильные предупредительные вставки; они должны располагаться по всей ширине лестничного марша, иметь глубину 600 мм и начинаться на расстоянии одной проступи от края верхней ступени. Предупредительные вставки должны иметь контрастный цвет по отношению к прилегающим поверхностям пола и должны обнаруживаться при помощи трости.

Поручни, устраиваемые по обеим сторонам лестницы, должны отвечать следующим требованиям: - иметь часть для захвата диаметром 40-50 мм;

- иметь цвет, контрастный по отношению к прилегающим элементам конструкции; - иметь непрерывную поверхность захвата, не прерываемую опорами и другими элементами конструкции;

- расстояние между поручнем и стеной в свету должно составлять не менее 40 мм; - поручни должны быть установлены на высоте 900 мм над кромками ступеней; - быть непрерывными с внутренней стороны перил;

- каждый поручень должен быть снабжен тактильной предупредительной полосой, предупреждающей об окончании перил.

Стойка регистрации, как немаловажное в гостинице, так как организация отдельных зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках не допускается. Возможна также организация высокой стойки обслуживания для стоящих туристов, однако основная зона обслуживания должна быть доступной. Оптимально стойки регистрации и обслуживания должны быть одной высоты, которая универсально доступна для всех туристов. Зоны ожидания и очереди Все зоны для любых очередей должны обеспечивать возможность безопасного и удобного перемещения всех туристов. Ограждения в зонах очередей должны обеспечивать габаритную ширину 1200 мм для каждой очереди. Уклон зоны ожидания не должен превышать 1:25 (4%). Для туристов с нарушениями зрения дополнительным удобством являются поручни, установленные вдоль линий формирования очереди. Если расчетная длина очереди может превышать 30 м или время ожидания может превышать определенное предельное значение, необходимо устанавливать скамьи или кресла для туристов, которым трудно стоять в течение продолжительного времени.

Проектирование входов и выходов должны обеспечивать возможность независимого и безопасного входа/выхода. Для этого должны быть выполнены следующие требования. Наличие навесов для защиты от солнца и дождя. Наличие свободного прохода без ступенек (порога) в дверном проеме, шириной не менее 1200 мм. Наличие четких информационных указателей, обозначающих доступный маршрут. Коврики при входе должны быть установлены заподлицо, чтобы исключить вероятность спотыкания для туристов, при этом в максимальной степени должно быть предотвращено проникновение воды и грязи внутрь помещени. Наличие легких для открывания дверей с необходимыми доводчиками (с усилием до 19,5 Нм) наличие автоматических дверей с сенсорным или автоматическим устройством

открывания/закрывания. При наличии вращающейся двери одновременно должна быть предусмотрена дополнительная автоматическая распашная или раздвижная дверь.

Двери и дверные проемы Габаритная ширина Габаритная ширина дверных проемов (ширина дверного проема при открытом на 90° дверном полотне) должна составлять не менее 850 мм, оптимально 950 мм. На существующих объектах туриндустрии, когда указанную ширину невозможно обеспечить технически, минимальная габаритная ширина дверных проемов может составлять 810 мм.

Главные входы должны быть оснащены дверьми с механическим приводом. Двери с механическим приводом должны отвечать следующим требованиям: - зона открытия двери должна быть помечена на поверхности основания (пол, земля и т.д.); - автоматическое открытие-закрытие; - усилие по прекращению движения двери должно составлять не более 66 Н; - двери, расположенные на путях эвакуации при пожаре, должны оставаться в рабочем состоянии при возникновении экстренной ситуации; - полное открытие двери должно занимать не менее 3 см. Лифты и эскалаторы. Лифты являются основным средством, обеспечивающим вертикальное перемещение в здании или сооружении в случаях, когда обычных средств недостаточно или их применение не отвечает установленным требованиям. Лифты, соответствующие принципам доступности, должны быть отмечены информационными указателями. Двери Двери должны иметь механический привод и должны раздвигаться в горизонтальном направлении. Двери должны быть оснащены устройством повторного открытия, обеспечивающим остановку двери и ее повторное открытие при столкновении с препятствием во время закрытия. Двери должны оставаться в открытом положении на протяжении не менее 4 сек. при каждом вызове, за исключением случаев, когда открытие и закрытие дверей производится пользователями при помощи соответствующих кнопок в кабине лифта. Кабина лифта должна быть оснащена автоматическим

устройством выравнивания уровня пола для поддержания его в пределах ±13 мм от уровня этажа. Габаритная ширина дверей лифта должна составлять не менее 950 мм. Кабина лифта Габаритные размеры кабины лифта должны составлять не менее 1700 мм 1500 мм. На объектах с очень большим количеством туристов размеры кабины лифта должны составлять не менее 2100 мм 1500 мм. Уровень освещенности в кабине лифта должен поддерживаться на уровне внешнего освещения в холле. Свет должен быть ровным, не мерцающим, с уровнем освещенности не менее 100 лк. На всех стенах на высоте 900 мм над уровнем пола должны быть устроены поручни с круглой в сечении частью для захвата диаметром 40 мм. Для удобства туристов с нарушениями зрения полы внутри лифтов должны быть легко распознаваемыми (не должны иметь темную однотонную поверхность). В лифтах, обслуживающих только два этажа, рекомендуется применять проходную конструкцию с двумя дверями (одна спереди, одна сзади) таким образом, чтобы выход из кабины был расположен со стороны, противоположной входу, что позволит исключить необходимость разворота туристов для выхода из кабины. Если проходная конструкция кабины лифта невозможна, на задней ее стенке должно быть установлено зеркало. Нижний край зеркала должен располагаться на высоте не более 1000 мм от отметки чистого пола. Ширина зеркала должна быть равной ширине кабины лифта. Полы должны иметь нескользкую поверхность. На высоте 900 мм должны быть устроены поручни. Должен быть предусмотрен индикатор с указанием положения кабины лифта при ее движении и остановке на разных этажах. Кнопки управления Кнопки управления должны располагаться на боковой стенке на расстоянии приблизительно 250 мм от передней панели, что позволит пассажирам в инвалидных колясках получить доступ к кнопкам управления без необходимости наклоняться вперед или оборачиваться назад и исключит опасность падения. При наличии двух панелей управления кабиной рекомендуется устанавливать одну панель на боковой стенке, а вторую - на передней панели с противоположной стороны. Кнопки управления кабиной

лифта должны быть легкодоступны из инвалидной коляски при въезде пассажира в кабину лифта. В нижней части панели управления должны быть расположены кнопка аварийного вызова и кнопки управления дверями на высоте не менее 850 мм от пола. Кнопка верхнего этажа должна располагаться на высоте не более 1200 мм от пола. Кнопки этажей в кабине лифта должны иметь диаметр не менее 20 мм и должны быть выступающими или тактильными. Они должны быть оснащены визуальными и кратковременными звуковыми индикаторами, срабатывающими при каждом нажатии и подтверждающими, что вызов принят. Все кнопки управления кабиной лифта должны быть снабжены выступающими символами (буквами и цифрами), расположенными слева от соответствующих кнопок, к которым они относятся или на самих кнопках. Для аварийной связи вместо обычных телефонных трубок следует использовать систему селекторного типа (без использования рук).

Эскалаторы не считаются частью доступного маршрута, поскольку ими не могут пользоваться туристы с собаками-поводырями и некоторые категории туристов с нарушениями опорно-двигательного аппарата или равновесия. Поскольку эскалаторы могут использоваться туристами с двигательными и сенсорными нарушениями, они должны отвечать следующим основным требованиям безопасности: - быть оснащены тактильными предупреждающими знаками у верхнего края и иметь высококонтрастную маркировку (желательно яркого желтого цвета) всех кромок ступеней и боковых краев; - уровень освещенности на эскалаторах должен составлять не менее 200 лк. В качестве альтернативы эскалатору необходимо предусмотреть по соседству лифт или лестницу.

Положение о чрезвычайной ситуации В случае пожара, когда лифты не могут использоваться, для туристов, испытывающих сложности при спуске по лестнице, должны быть предусмотрены зоны, в которых им будет оказана помощь до эвакуации. Эвакуация в экстренных ситуациях Маршруты,

использующиеся в качестве "маршрутов аварийной эвакуации", должны соответствовать принципам доступности. На маршрутах, использующихся для непосредственного выхода в открытую безопасную зону, должны отсутствовать какие-либо препятствия на пути движения. Места обслуживания и постоянного нахождения туристов с ограниченными физическими возможностями должны располагаться на минимально возможных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений, с этажей и из зданий наружу. При этом расстояние от дверей помещения с пребыванием инвалидов, выходящего в тупиковый коридор, до эвакуационного выхода с этажа не должно превышать 15 м. Зоны помощи при эвакуации Зоны помощи при эвакуации должны быть предусмотрены во всех случаях, когда непосредственный выход в открытую и безопасную зону невозможен. Эти зоны должны располагаться на доступном маршруте и должны иметь размер из расчета не менее 850 мм 1300 мм на одного потенциального посетителя). В каждом средстве размещения должно быть предусмотрено не менее двух таких зон.

Зоны помощи при эвакуации должны быть отмечены в планах действий в чрезвычайных ситуациях. Такие зоны должны иметь защиту от дыма. Общее количество таких зон в здании или сооружении должно быть не менее трех. Прочие обязательные требования:

- информационные указатели и инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях для зон помощи при эвакуации должны располагаться на небольшой высоте, должны быть высококонтрастными и отмечены рельефным шрифтом;

- входные двери должны иметь цвет, контрастный по отношению к прилегающим поверхностям;

- каждая зона помощи при эвакуации должна быть оснащена селекторной связью, рассчитанной на пользование без помощи рук, или другим устройством связи; - обслуживающий персонал должен пройти необходимый курс обучения по надлежащему использованию этой зоны; - кромки ступеней, поручни

лестниц на выходе должны быть окрашены краской, светящейся в темноте. Аварийная сигнализация. Системы и технические средства аварийной сигнализации должны соответствовать ГОСТ Р. 51671. В дополнение к звуковой сигнализации, используемой в обычных системах предупреждения об экстренных ситуациях для оповещения туристов, должна быть предусмотрена визуальная или стробоскопическая система пожарной сигнализации (в виде прерывистых световых сигналов), сигналы которой должны быть видимы в местах скопления людей, во всех местах общего пользования на территории здания, а также перед лифтами. Прочие требования к обеспечению доступности на случай чрезвычайной ситуации. Устройства открывания дверей с механическим приводом должны продолжать исправно работать при возникновении экстренной ситуации.При возникновении экстренной ситуации освещение должно помогать людям найти выход из опасной зоны. Видео и текстовые экраны, имеющиеся на объекте, в случае экстренной ситуации.

Доступные номера для туристов в инвалидных колясках определяющими характеристиками являются высота (или отсутствие) порогов, ширина дверей и ширина свободного пространства. К оборудованию номеров, такому как шкафы, выключатели и т.д., должен быть обеспечен доступ из инвалидной коляски. Пожелания туристов с нарушениями слуха необходимо обсуждать при их прибытии. Таких гостей необходимо информировать обо всех процедурах, которые могут нарушать их уединение или затронуть их безопасность, например, об уборке, доставке еды в номер, учебных пожарных тревогах и т.д.

Для туристов с нарушениями зрения, проживающих в номере без сопровождающих, должны быть предложены помощь и услуги по их ознакомлению с расположением мебели и удобств в номере. Входная дверь Ширина двери должна составлять не менее 850 мм, рекомендуемая ширина - 950 мм. Дверь должна быть оснащена образными рычажными ручками. Устройство автоматического закрывания входной двери должно быть установлено с рабочим усилием не более 19,5 Н и доводчиками с малым

усилием и с задержкой срабатывания. Дверные цепочки, замки и другая фурнитура должны быть рассчитаны на работу с ними одной рукой, не требовать сложных моторных навыков и быть установленными на высоте не более 1200 мм от отметки чистого пола. Глазки в дверях должны быть установлены на высоте 1000-1400 мм от отметки чистого пола. Территория, прилегающая к двери снаружи, должна иметь освещенность не менее 10 лк. Свет должен быть ровным и немерцающим. На небольшой высоте двери должна быть прикреплена табличка с информацией по эвакуации в чрезвычайной ситуации и схемой путей эвакуации, отпечатанная крупным шрифтом с использованием контрастных цветов. Зона для разворота и пересадки В жилой комнате должно быть предусмотрено по крайней мере одно место для разворота и изменения направления движения с размерами не менее 1200 мм 1200 мм (или диаметр 1200 мм), рекомендуемый размер - 1500 мм 1500 мм (или диаметр 1500 мм). Пространство для пересадки шириной не менее 750 мм должно быть предусмотрено во всех местах, где гость, который пользуется инвалидной коляской, может пересаживаться из нее (например, унитаз, кровать, сиденья около стола и т.д.).

Выключатели ламп должны быть легко обнаруживаемыми и удобными для использования туристами с минимальными моторными навыками. Рекомендуется использовать настенные выключатели для общего освещения и сенсорные выключатели для прикроватных ламп. Кровати Поверхность кровати должна располагаться на высоте 450-500 мм. Вдоль одной стороны кровати должен быть предусмотрен проход шириной не менее 1000 мм. Каркас кровати должен быть таким, чтобы между полом и нижним краем кровати оставалось свободное пространство для ног размером не менее 100 100 мм. Встроенные шкафы Перед встроенными шкафами должно быть предусмотрено пространство для маневрирования шириной 1500 мм. Встроенные шкафы должны быть оснащены вешалкой, установленной на высоте 1200 мм от отметки чистого пола. Рекомендуется устраивать раздельные шкафы, как с высокой, так и с низкой вешалкой. Вешалки в шкафах должны легко сниматься

и легко устанавливаться на место. Внутренние пространства встроенных шкафов должны быть хорошо освещены. Наличие вешалок, прикрепленных к неподвижным кольцам, в доступных комнатах не допускается. Рекомендуется двери шкафов оснащать -образными рычажными или другими доступными ручками, либо оборудовать дверь шкафа по типу "шкаф-купе". Мебель и отделочные материалы Мебель должна быть легко доступной и простой в эксплуатации. Фурнитура должна быть рассчитана на "зацепление" пальцем (как крючком), а не на захват рукой. Прикроватные столики должны иметь пространство для ног не менее 225 мм высотой и не менее 300 мм глубиной. Другие столы должны иметь свободное пространство для коленей под ними не менее 750 мм высотой и не менее 450 мм глубиной. Ковровое покрытие должно иметь низкий ворс, высокую плотность и должно быть наклеено непосредственно на пол так, чтобы получился замкнутый контур и края покрытия не задирались. Пороги должны отсутствовать. Если это требование выполнить невозможно, высота порогов должна быть не более 25 мм. Окна и двери во внутренний дворик Двери во внутренний дворик (при наличии) должны отвечать требованиям к дверным проемам в отношении габаритной ширины, высоты порогов и требований к фурнитуре. Расположение мебели должно быть таким, чтобы обеспечивалась возможность доступа туриста в инвалидной коляске к окнам/шторам, панели управления которыми должны располагаться не ниже чем 1200 мм от отметки чистого пола. Прочее оборудование В номерах для людей с ограниченными возможностями рекомендуется устанавливать переносные телефоны. В пределах досягаемости с кровати должен располагаться как минимум один телефон. Телефоны должны быть совместимыми со слуховыми аппаратами (быть оснащены индуктором) и быть снабженными световым индикатором прихода сообщения. В целях безопасности рекомендуется устанавливать телефон со шнуром длиной 600 мм в ванной комнате. Телевизоры должны быть установлены на вращающейся панели и оснащены пультами дистанционного управления и декодерами субтитров.

Для того чтобы номер средства размещения считался доступным для гостей в инвалидных колясках, должны быть соблюдены наиболее важные требования, предъявляемые к "полностью доступному номеру", а также он должен быть оснащен некоторыми коммунально-бытовыми удобствами, позволяющими гостям пользоваться номером. К этим требованиям относятся следующие: - ширина дверей (как входных в номер, так и для входа в ванную комнату) не менее 800 мм; - наличие в номере, по крайней мере одного участка размером 1200 1200 мм (для разворота в коляске); - пространство для пересадки шириной не менее 750 мм по крайней мере с одной стороны кровати. Высота сиденья унитаза рекомендуется 500 мм, наличие пространства для пересадки с одной сторон, должны быть предусмотрены поручни или другой подходящий прочно установленный предмет, на который гость мог бы опереться. Панели управления должны быть расположены на высоте не более 1400 мм. Если они расположены на большей высоте, должна быть предусмотрена подходящая "трость" для работы с ними. Наличие длинной трости для установки и снятия вешалок в шкафах или наличие напольной вешалки на колесах для костюма. Санитарно-гигиенические принадлежности (шампунь, гель для душа и т.д.) не должны быть закрепленными стул со спинкой в душевой комнате. При отсутствии душа и наличии ванны, она должна быть оснащена поручнями, помогающими при ее использовании, а также специальным стулом. В санузлах наличие поручней, облегчающих переход в ванну и на сиденье унитаза. Предоставление функционального и подчеркивающего достоинство доступа ко всем услугам, предоставляемым гостиницей (и иным средством размещения) постояльцам, является необходимым условием для того, чтобы гостиница могла считаться действительно доступной и инклюзивной средой. (см. приложение 4)

Между парковкой, входом в здание и стойкой администрации должен быть предусмотрен доступный путь движения в соответствии с требованиями.

требованиям к зонам пешеходного движения и иметь ширину не менее 1000 мм. Временные решения для улучшения качества обслуживания туристов с любыми двигательными, сенсорными и интеллектуальными нарушениями:

- изменение направления открытия двери в ванную комнату для увеличения свободного пространства внутри нее демонтаж двери в ванную комнату (с разрешения гостя);

- поднимающаяся кровать или замена ее основания на готовые элементы или блоки, позволяющие установить подъемник для кровати;

- установка беспроводных телефонов в комнатах, где телефонные аппараты располагаются на удалении от кровати; - предоставление услуги по парковке с доставкой автомобиля в назначенное клиентом место для автомобилей большей высоты. Вспомогательные меры и оборудование Для повышения качества обслуживания всех гостей возможно применение некоторых вспомогательных мер и/или использование вспомогательного оборудования, например: - наличие в ресторанах меню, отпечатанных шрифтом Брайля, а также набранных крупным шрифтом;

- предоставление информации об услугах гостиницы в виде аудиозаписи и в виде буклета, отпечатанного шрифтом Брайля;

- установка по запросу на унитазы сидений увеличенной высоты; - наличие сидений в душах;

- наличие портативного персонального подъемника для пересадки гостей в кровать или возможность его обеспечения по запросу; - установка телефонов с функциями для глухих посетителей;

- установка телефонов с возможностью регулирования громкости и/или кнопками большого размера;

- использование устройств с функцией вибросигнала или речевого оповещения, таких как будильник, дверные звонки, телефонные звонки. (см. Приложение 8)

Вот таким я вижу отель для приема и размещения гостей инвалидов. И такие меры должны быть приняты в каждом отеле, как минимум один, два, три номера, в зависимости от номерного фонда вашей гостиницы или отеля.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подведя итоги по работе над данной курсовой, следует отметить, что тема была полностью раскрыта и затронуты все аспекты, касающиеся возможности для путешествий лиц с ограниченными возможностями. На примере туристического похода был представлен примерный план организации отдыха, также мы узнали немаловажные характеристики обустройства гостиничных номеров и психологические аспекты при общении с лицами ограниченной функциональности. Путешествие - это жизнь, движение и толчок к жизни всех, кто окружает нас. И при великом желании на пути к новому преград ни для кого, как оказалось, не существует. Таким образом, создание без барьерной среды для гостей с ограниченными возможностями является задачей не только средства размещения, которое таких гостей принимает, но также государства и социума . Реализация целей туризма для особых категорий граждан невозможна без организации доступа на культурные и социальные объекты. А это является уже задачей общества в целом. Не стоит забывать и о том, что во всех гостиницах, способных принимать гостей с ограниченными возможностями, персонал необходимо специально обучать работе с этой категорией постояльцев. В должностные инструкции швейцара, официанта, горничной стоит включить пункт о помощи людям с ограниченными возможностями. На

долю горничной, видимо, придется большая часть забот: мусор и грязь в непривычных местах, углы комнаты, кровати и кресла могут быть испачканы колесами и т. п. По статистике, 70% особых потребностей никак не проявляются внешне, поэтому важно разработать инструкции для персонала отеля по взаимодействию с гостями, имеющими особые потребности, а также инструкции для гостя по взаимодействию с персоналом отеля, так как многие из них даже не предполагают, какую помощь они могут получить и как сообщить об этом персоналу отеля. Естественно, организация без барьерного пространства требует от руководства гостиницы определенной социальной и юридической ответственности. А это, в свою очередь, способно повлиять на качество предоставляемых услуг для всех категорий потребителей услуг сферы гостеприимства. Гостиничные комплексы должны стремиться на повышение квалификации услуг для гостей инвалидов. Предприятия гостеприимства с безупречным сервисом должны быть готовы предоставить любые услуги каждому гостю. Терпение и только терпение, это качество в наибольшей степени пригодится персоналу, работающему с гостем-инвалидом. Кроме того для создания максимальных условий коллектив гостиницы должен обеспечить размещение людей с ограниченными возможностями без очереди на стойке RECEPTION. Физическое сопровождение и физическую помощь при их транспортировке к месту пребывания, а также представит парковочные места на территории отеля. В среднем в России проживает около полумиллиона инвалидов-колясочников. Так давайте же позаботимся о проживании в гостиницах.

Опираясь на результаты исследования, можно сделать следующие выводы. Наша страна стремится предоставить как можно больше комфорта людям с ограниченными возможностями. Создать больше отелей утопающих в зелени, и прекрасным видом. Предоставить много квалифицированных медицинских работник. Так же обеспечить спортивные и актовые залы для спинальных больных. Для эффектного лечения ввести рациональное питание и специальные диеты. Анимационные программы, и многое другое. В связи с

появлением таких отелей гости не будут себя чувствовать некомфортно, а наоборот повысят процент путешествия инвалидов по стране и всему миру.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Книга одного автора

1.Квартальнов В.А. Туризм: история и современность: Избр. произведения: в 4-х т. Т. III. Кн. пятая: Туризм как сфера деятельности, Кн. Шестая: Планирование и управление в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2002. С. 8-20.

2. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства [Текст] : учебное пособие - М.: ИНФРА-М, 2007. – 57 с.

3. Васильчиков В.М. Государственная политика развития социального туризма для лиц с ограниченными возможностями : [туризм для пожилых людей и инвалидов] Труд и социал. отношения. – 2014. - №3. – С. 118-125 [Электронный ресурс]. – URL: http://elibrary.ru/download/70675790.pdf (18.02.2016)

4. Кузнецова К.А. Туризм для людей с ограниченными возможностями для здоровья в европейских странах // Университетский округ : прошлое и настоящее. – 2014. - №1. – С. 39-43 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: http://elibrary.ru/download/29475686.pdf (18.02.2016)

5. Петров Д. Мир на ощупь. Инвалидный туризм — роскошь или необходимость? [Электронный ресурс] // Информационное агентство INVAK.INFO : [сайт]. – [Б.м., 2007]. – URL: http://invak.info/content/view/4757/ (10.05.10).

Составные части документов

Статья из сериального издания

1. Всемирная Туристская Организация (1999). Глобальный этический кодекс туризма. Резолюция A/RES/406 (XIII) Генеральной Ассамблеи, 1 октября 1999 г. Сантьяго, Чили. [ЮНВТО]

2. Государственная программа «Доступная среда» на 2011–2015 годы (наименование и номер соот- ветствующего нормативного акта). Поручение Президента Российской Федерации от 15.11.2009 г. № Пр-3035 и поручение Правительства Российской Федерации от 18.11.2009 г. № ВП-П13-6734.

3. "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры", утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 07 декабря 1996 г. N 1449

4. Квартальнов В.А. Туризм: история и современность: Избр. произведения: в 4-х т. Т. III. Кн. пятая: Туризм как сфера деятельности, Кн. Шестая: Планирование и управление в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2002. С. 8-20

5. Российский статистический ежегодник-2012. – URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/ rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1135087342078.

Нормативно-технические документы

Стандарты

1.ГОСТ Р 51671-2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности.

2.ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования

3. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

4. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

5. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

6.Конвенция о правах инвалидов. Принята Генеральной Ассамблеей ООН 24.01.2007 г. A/REZ/61/106

7. Свод правил. СП 59.13330.2012 "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения" (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)

8. Организация Объединенных Наций. Резолюция 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 г. Конвенция о правах инвалидов.

... из журнала

1.Маньшина Н. В. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех – перспективы развития, эконо- мическая выгода и социальная значимость // Материалы X Петербургского туристского Форума «Новый взгляд на Россию»,

Санкт-Петербург, 13–15 октября 2010 года. – URL: http://sankurtur.ru/press/item/3000

2. Международный Паралимпийский комитет (2008). Стандарты доступности сооружений для спорта и отдыха. Журнал Международной ассоциации сооружений для спорта, №2/2008 Бонн, Германия.

... из книги (раздел, глава)

1. Межова Л. А., Губин И. В. Инклюзивный туризм: проблемы и перспективы его развития в России // Культура физическая и здоровье. – 2011. – № 6. – С. 70–71.

2. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 99 с.

Электронные ресурсы

1. Гостиница Хемингуэй в Краснодаре [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://hemingway-hotel.ru/

2. Конвенция ООН о правах инвалидов [Электронный ресурс] – Режим доступа http://ombudsmanspb.ru/files/files/OON_02_site.pdf

3. Классификация звезд [Электронный ресурс] – Режим доступа http://www.serconsrus.ru/services/klassifikaciya-gostinic/

4. Официальный сайт Отеля "Holiday Inn Sokolniki" [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://hi-sokolniki.ru/

5. Официальный сайт Отеля "Николаевсикй" info@hotel-nikolaevskiy.ru

6. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования Электронный ресурс] – Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200107032

Законодательные материалы

1. Указ Президента Российской Федерации от 02 октября 1992 г. N 1156 "О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности"

2. Федеральными законами "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" [4], "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" [5], ГОСТ Р 51671, ГОСТ Р 53423, ГОСТ Р 53998

3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями

4. Федеральный закон Российской Федерации N 181-ФЗ от 24 ноября 1995 г. "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

5. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятель- ности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.11.2012).

6. Приказ Минкультуры России от 3 декабря 2012 г. № 1488 «Об утверждении порядка классифика- ции объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горно- лыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (зарегистрировано в Минюсте России 15.05.2013 № 28400). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW _146619.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение №1

На диаграмме представлены данные динамики численности лиц с ограниченными возможностями в России с 2010 по 2018 г.



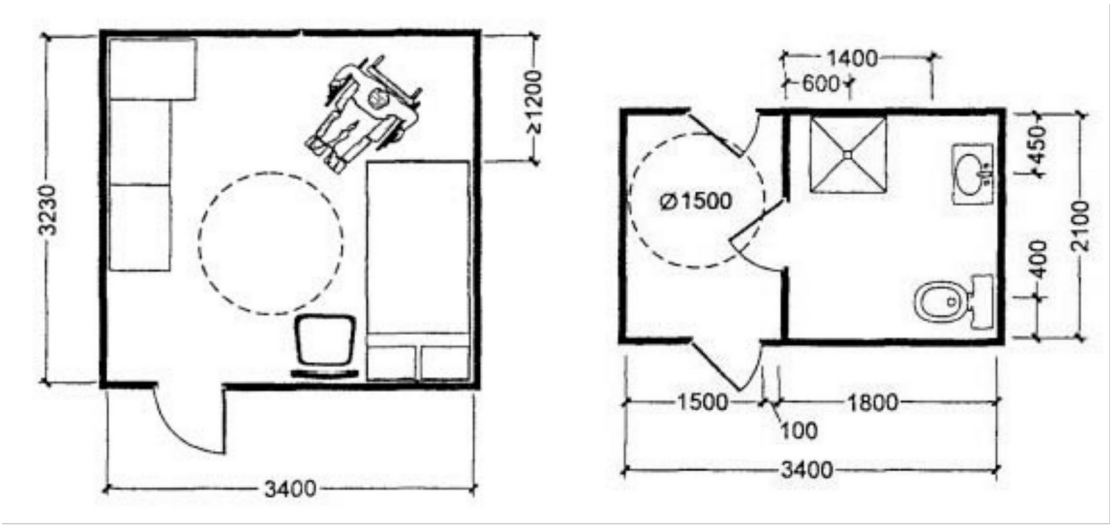
Приложение №2

Конвенция ООН о правах инвалидов



Приложение №3

техническое оснащение гостиниц при приёме гостей с ограниченными физическими возможностями





Приложение №4

Проэктирование



Рис. 3.1

aupam.narod.ru

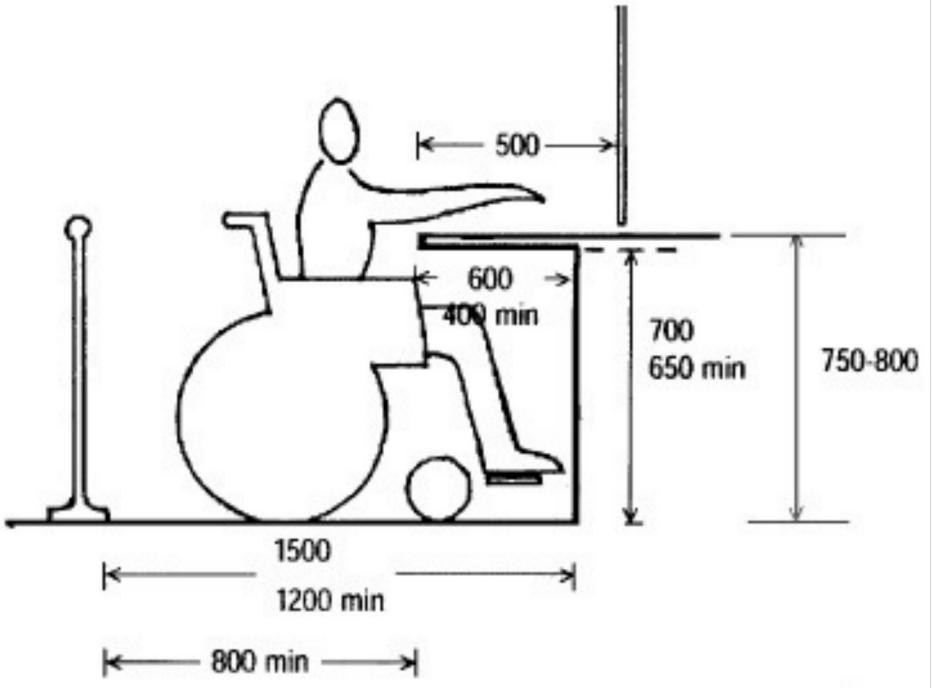


Рис. 3.2

aupam.narod.ru

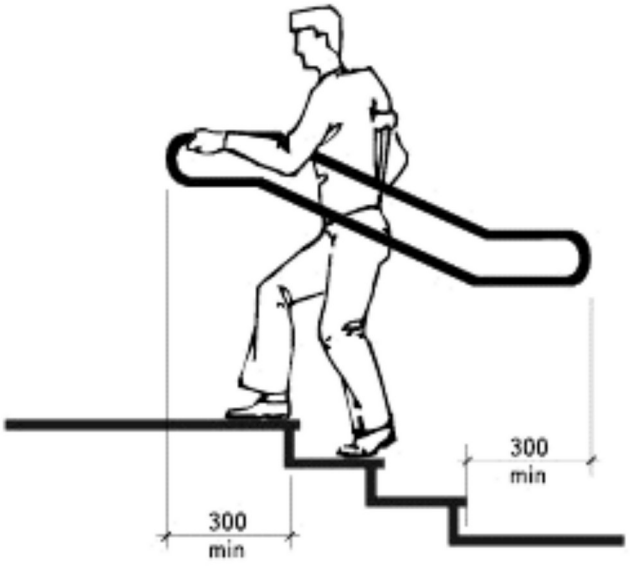
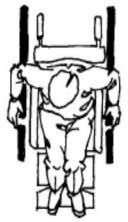
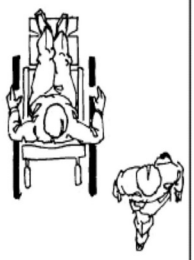
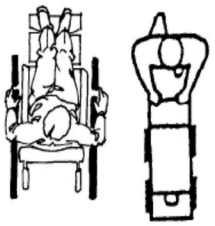
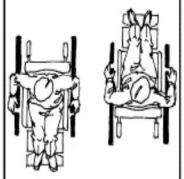


Рис. 7.1

Таблица 4.1

Ширина **в чистоте** зон прохода при движении кресла-коляски не менее, мм:				
при одностороннем движении инвалида на коляске		при одновременном движении инвалида на коляске и человека	при одновременном движении инвалида на коляске и человека с грузом или детской коляской	при встречном движении кресел-колясок
				
минимальная	достаточная			
850	**900-1000**	**1200**	**1500**	**1800**

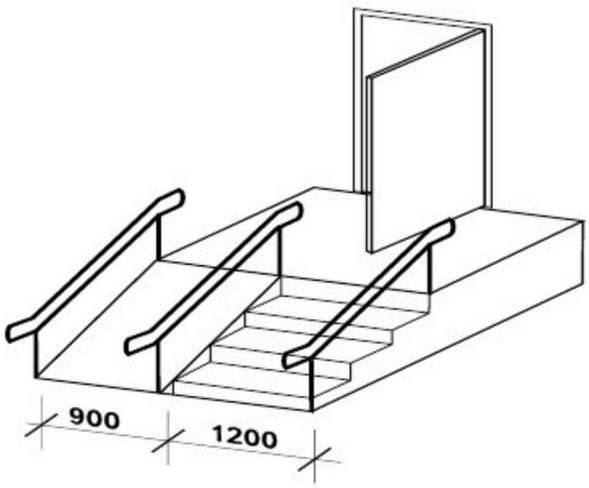


Рис. 10.2

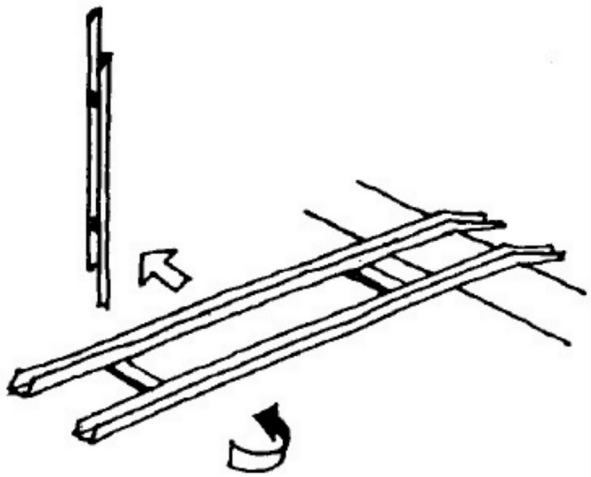


Рис. 10.3