

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ М. Д. Батраев

(подпись) (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

«Совершенствование организации обслуживания людей с ограниченными возможностями на примере гостиницы "Novotel Красноярск Центр"»

тема

Руководитель \_\_\_\_\_  
подпись, дата

доцент, канд.биол. наук  
должность, ученая степень

И.В. Изосимова  
инициалы, фамилия

Выпускник \_\_\_\_\_  
подпись, дата

ТТ17-03БПГР  
группа

А.В. Овинникова  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер \_\_\_\_\_  
подпись, дата

И.В. Изосимова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2021

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ М. Д. Батраев

(подпись) (инициалы, фамилия)

« 14 » 04 2021 г.

**ЗАДАНИЕ  
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме \_\_\_\_\_ **бакалаврской работы**

(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студентке Овинниковой Александре Витальевне  
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ17-03БПГР направление подготовки 43.03.03  
(код)

Гостиничное дело  
(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

«Совершенствование организации обслуживания людей с ограниченными возможностями на примере гостиницы "Novotel Красноярск Центр"»

Утверждена приказом по университету № 4906/ с от 09.04.2021 г.

Руководитель ВКР

И.В. Изосимова, канд. биол. наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР Данные о гостинице "Novotel Красноярск Центр"  
(на основании практически собранного материала и источников сети Интернет)

Перечень разделов ВКР

1 Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями

2 Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице Novotel Красноярск Центр

3 Рекомендации по оптимизации обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице Novotel Красноярск Центр

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

фамилия)

(подпись)

И.В. Изосимова

(инициалы и

Задание принял к исполнению

А.В. Овинникова  
подпись, инициалы и фамилия студента(ки))

«14 » апреля 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями .....	6
1.1 Инвалидность как проблема общественного здравоохранения...	6
1.2 Нормативно-правовая база по поддержке и развитию доступной среды для людей с ограниченными возможностями в РФ.....	15
1.3 Технология оказания сервисных услуг особым категориям клиентов.....	22
1.4 Требования к оснащению гостиницы для людей с ограниченными возможностями.....	27
2 Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице Novotel Красноярск Центр.....	35
2.1 Характеристика предприятия Novotel Красноярск Центр.....	35
2.2 Характеристика условий, предоставляемых гостиницей Novotel Красноярск Центр для людей с ограниченными возможностями..	37
2.3 Психология и этика общения с особыми гостями в гостинице Novotel Красноярск Центр.....	52
3 Рекомендации по оптимизации обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице Novotel Красноярск Центр.....	60
3.1 Совершенствование обслуживания людей с ограниченными возможностями.....	60
Заключение.....	65
Список использованных источников.....	67

## ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства - это предпринимательская сфера, основанная на принципах гостеприимства, для которой характерно дружелюбное отношение к гостям.

Индустрия гостеприимства играет важную роль в гостиничной отрасли, ее широкий и разнообразный характер включает элементы смежных отраслей, таких как еда, отдых, развлечения и другие. Соответственно, индустрия гостеприимства имеет более широкую и разнообразную организационную структуру, чем другие секторы индустрии.

Предприятия индустрии гостеприимства имеют общие характеристики, которые определяют природу индустрии гостеприимства. И она формирует организационную структуру бизнеса, определяет политику управления.

Актуальность темы: туризм в настоящее время является признанным во всем мире инструментом для знакомства с окружающим миром, для отдыха, для улучшения здоровья, для занятий спортом. В настоящее время индустрия гостеприимства развивается стремительными темпами, стремясь удовлетворить постоянно растущие потребности населения и, конечно же, получить прибыль. С этой целью в гостиничном бизнесе создаются новые услуги, а старые услуги совершенствуются. Во многих странах туризм стал важным сектором экономики и занимает третье место в общемировом экспорте.

Однако с социологической точки зрения туризм как социальный институт еще мало изучен, а наименее изученной сферой туризма является спортивный туризм и туризм для людей с ограниченными возможностями.

Туризм для инвалидов - относительно новое и динамично развивающееся туристическое направление. Социальная значимость туризма для особых категорий населения в основном связана с тем, что относительное и абсолютное количество людей с различными формами инвалидности постоянно увеличивается.

По оценкам Организации Объединенных Наций, люди с ограниченными возможностями составляют в среднем десятую часть населения мира. 3 мая 2008 г. на международном уровне вступила в силу Конвенция ООН «О правах инвалидов».

По данным Федерального реестра инвалидов, на 1 октября 2019 года в Российской Федерации насчитывается 11,95 миллиона людей с ограниченными возможностями, в том числе 679,9 тысячи детей с ограниченными возможностями, но по неофициальным оценкам независимых экспертов это число почти в четыре раза превышает указанные цифры и доходит до двух миллионов. О государстве часто судят именно по его отношению к людям с ограниченными возможностями - своеобразное отражение социального уровня страны. В 1995 г. вступил в силу Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (181-ФЗ от 24 ноября 1995 г. с изменениями от 31 декабря 2005 г.). Статья 15 этого закона предусматривает создание «доступной среды».

В России, по официальным данным, всего около 300 000 человек постоянно или временно передвигаются на инвалидных колясках. Около 1,5 миллиона человек с нарушениями опорно-двигательного аппарата имеют разную степень инвалидности, и примерно у 1,5 миллиона детей диагностирован церебральный паралич (ДЦП).

Задача всего комплекса восстановительных мероприятий - вернуть человеку со стойкими нарушениями психофизиологических функций чувство самодостаточности, адаптацию человека к относительно самостоятельной жизни. Известно, что значительная часть людей с ограниченными возможностями страдает не только своими болезненными ощущениями, но и неспособностью адаптироваться к нормальному образу жизни. Многие специальные санатории очень много делают для того, чтобы их пациенты получали не только медицинскую реабилитацию, но и психологическую и социальную реабилитацию, поскольку общество часто отвергает людей с нарушениями развития и инвалидностью.

Объект исследования: Novotel Красноярск Центр

Целью бакалаврской работы является изучение теоретических основ организации обслуживания инвалидов и анализ обслуживания инвалидов в гостинице Novotel Красноярск Центр.

Задачи бакалаврской работы:

- изучать безбарьерную среду, ее развитие и статистику;
- изучить стандарты обслуживания людей с ограниченными возможностями и рассмотреть способы общения с особыми гостями;
- анализ услуг, предоставляемых людям с ограниченными возможностями в гостинице Novotel Красноярск Центр;
- выводы и предложения.

Поставленные цели и задачи определили следующую структуру бакалаврской работы: введение, три главы, заключение, список использованных источников.

# **1 Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями**

## **1.1 Инвалидность как проблема общественного здравоохранения**

По оценкам Всемирной организации здравоохранения, более 1 миллиарда человек имеют ту или иную форму инвалидности. Это составляет около 15% населения мира, при этом до 190 миллионов человек (3,8%) в возрасте 15 лет и старше испытывают значительные функциональные трудности и часто нуждаются в медицинской помощи. Число людей с ограниченными возможностями увеличивается отчасти из-за старения населения и увеличения бремени хронических заболеваний.

Чаще всего в научной литературе «люди с ограниченными возможностями» это те, кто имеют определенные ограничения в своей повседневной жизни с физическими, умственными или сенсорными нарушениями.

Формы инвалидности могут быть самыми разными. Некоторые нарушения здоровья, связанные с инвалидностью, приводят к общему ухудшению состояния здоровья и значительным медицинским потребностям, а другие - нет. Однако все люди с ограниченными возможностями имеют те же общие потребности в области здравоохранения, что и все остальные люди, поэтому им необходимо обеспечить доступ к базовым медицинским услугам. Статья 25 Конвенции ООН о правах инвалидов (КПИ) подтверждает право инвалидов на наивысший достижимый уровень здоровья без дискриминации. Однако реальность такова, что немногие страны предоставляют качественные услуги людям с ограниченными возможностями.

Кроме того, немногие страны собирают данные, которые можно детализировать по инвалидности в секторе здравоохранения. Это было наиболее очевидно во время эпидемии COVID-19, когда страны не могли последовательно учитывать аспекты инвалидности в своих ответных мерах на



пандемию. В связи с этим, люди с ограниченными возможностями подвергаются трем повышенным рискам с разрушительными последствиями: риску заражения COVID-19, развитию тяжелых симптомов COVID-19 или смерти от болезни, а также риску ухудшения здоровья во время и после эпидемия независимо от наличия COVID-инфекции.

Глобальный рейтинг инвалидности растет из-за старения населения и быстрого распространения хронических заболеваний, а также из-за улучшенных методов, используемых для измерения уровня инвалидности.

Существует несколько категорий инвалидности по разным критериям. В России наиболее известны следующие типы, различающиеся степенью нетрудоспособности:

- 1 - полностью нетрудоспособные;
- 2 - частично или временно нетрудоспособные;
- 3 – трудоспособные в щадящих условиях труда.

Люди 1 группы лишены возможности самообслуживания. Они зависят от других и нуждаются в заботе и уходе. Передвижение возможно только с помощью других. Общение с другими затруднено, может быть неконтролируемое поведение.

Люди группы 2 лишь частично утратили способность к самообслуживанию: они могут перемещаться и выполнять определенные операции с помощью других людей или специальных устройств. Частично утрачена трудоспособность. Человек может работать, но для этого нужны особые условия.

Для 3-й группы характерно самообслуживание своих потребностей с помощью вспомогательных средств. Они передвигаются сами, но гораздо медленнее, нежели представители второй группы. Обучение возможно только в специальном режиме. Такие люди могут работать по профессиям, не требующим квалификации и в меньшем объеме.

Отсутствие достоверной информации о фактическом количестве людей с инвалидностью, их образовании, занятости и необходимости мер социальной

защиты затрудняло анализ социально-экономического положения людей с инвалидностью, усложнило процесс планирования реабилитационных мероприятий и оценки их эффективности, а люди с ограниченными возможностями, тем временем, не полностью осведомлены о своих правах и возможностях.

Ситуацию изменило создание федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов».

По официальным данным сайта ФРИ - Федерального реестра инвалидов, доступны статистические данные о количестве инвалидов в Российской Федерации:

- по группам инвалидности;
- по полу;
- по возрастной группе;
- по причинам инвалидности.

Эта информация датируется апрелем 2021 года и является самой актуальной на сегодняшний день.

Таблица 1 – Количество инвалидов по половому признаку в РФ на 2021 год

	Общее число	Женщины	Мужчины
Численность (чел.)	10.820.725	6 132 491	4 688 234
% (от общего числа)	-	57	43

Таблица 2 - Количество инвалидов по группам инвалидности на 2021 год

I группа	II группа	III группа
1 344 538 чел.	4 910 322 чел.	4 565 865 чел.

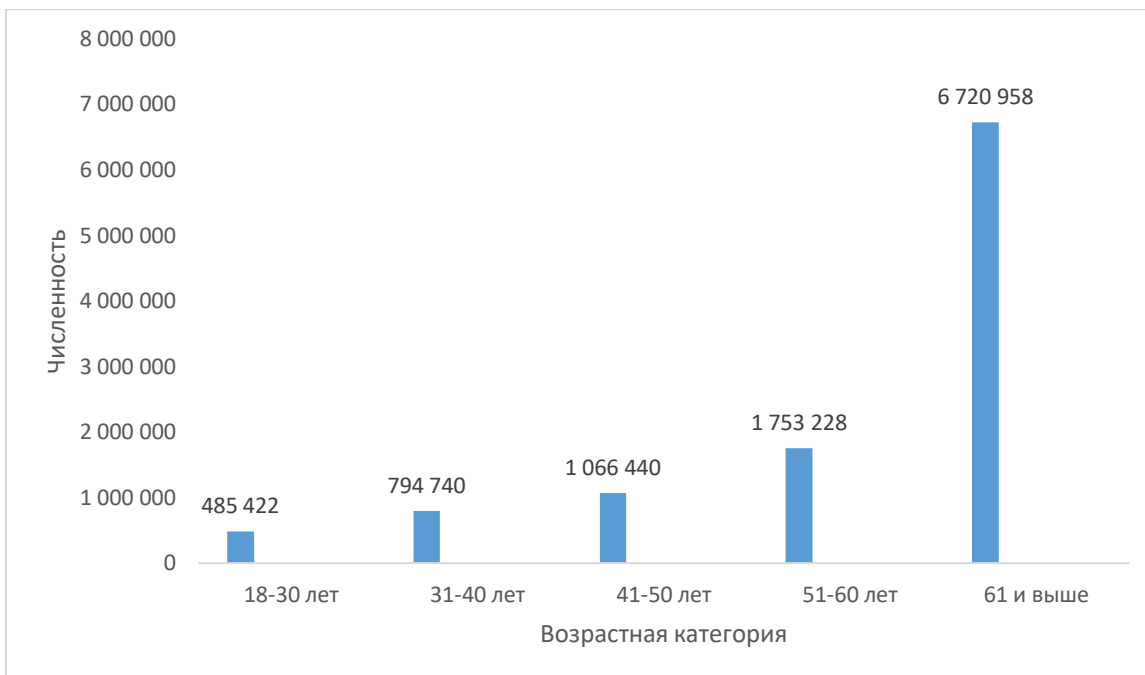


Рисунок 1- Количество инвалидов по возрастным группам в РФ по состоянию на 2021 год



Рисунок 2 - Количество инвалидов по причинам инвалидности в РФ по состоянию на 2021 год

Основные проблемы инвалидов в России: сложно реализовать себя во многих профессиях, достичь желаемого уровня доходов, полноценно

путешествовать, сохранить здоровье (84-86%) показал опрос Национального агентства финансовых исследований (НАФИ).

В России зарождаются процессы, подобные глобальным:

- за последние два года наблюдается тенденция к снижению числа взрослых, впервые признанных инвалидами как в трудоспособном, так и в пенсионном возрасте;

- неуклонный рост количества людей с ограниченными возможностями;

- старение населения;

- тенденция к увеличению доли людей пенсионного возраста и снижению доли людей трудоспособного возраста;

- тенденция к снижению уровня первичной инвалидности у лиц старше 18 лет;

- тенденция снижения первичной инвалидности трудоспособного населения;

- снижение первичной инвалидности населения при выходе на пенсию.

Присоединение России к Конвенции ООН в 2008 году и последующее одобрение соглашения в 2012 году, стремление соответствовать международному уровню социально-экономического развития, подчеркнули необходимость создания и продвижения стратегических проектов; принятие мер для обеспечения того, чтобы инвалиды имели равный доступ к физической среде, транспортной инфраструктуре, коммуникационным и информационным услугам, включая информационные и коммуникационные технологии и системы, а также другим объектам и услугам, наравне с другими гражданами доступным для всех категорий населения.

В XX в. туризм стал массовой и преобладающей формой путешествий. В 1950-е годы наблюдался значительный рост. Миллионы людей путешествуют, чтобы увидеть новое, необычное, о чем они читают в книгах, вдохнуть воздух моря и лесов, узнать, как живут люди в других странах и регионах, испытать радость и веселье от передвижения.

С 2012 года все больше говорится о туризме, ориентированном на людей

с ограниченными возможностями. Для западного туризма это не такая большая проблема, как в России. Там уже давно стало обычной практикой разрабатывать туры, адаптированные к доступности зданий для людей с ограниченными возможностями.

Безбарьерный туризм, или, как его часто называют, туризм для всех, - один из наиболее динамично развивающихся сегментов туристического рынка. По оценкам европейских экспертов, 70% от общего числа людей с ограниченными возможностями путешествуют, при этом большинство из них путешествуют не в одиночку, а с сопровождающим лицом.

Спрос на «доступный туризм» (этот термин чаще всего используется касательно туризма для инвалидов) постоянно растет, и мировой опыт показывает, что туристы с ограниченной подвижностью занимают важный сегмент туристического рынка. В связи с растущим спросом обновляются туристические продукты и услуги. Таким образом, в мировой туристической индустрии появляется новая целевая группа - туристы с ограниченными возможностями.

В конце 1980-х было создано Общество людей с ограниченными возможностями, которое с распадом Советского Союза было реорганизовано во Всероссийское общество людей с ограниченными возможностями (ВОИ). ВОИ внесла свой вклад в развитие туризма для инвалидов. Информация о различных видах инвалидного туризма публикуется в журнале «Вестник благотворительности», «Русский инвалид», есть сайты, на которых туристические клубы и региональные организации людей с ограниченными возможностями публикуют календарь своих мероприятий.

Туристические фирмы, которые занимаются подбором туров для людей с ограниченными возможностями уточняют, что такой категории людей доступны все виды путешествий и отдыха, исключая групповые автобусные перемещения, так как автобусы на большое количество мест, не оборудованы специальными устройствами для маломобильных граждан. Европейские туроператоры отмечают, что маломобильные граждане мало путешествуют

зачастую лишь потому, что не хватает информации для данной категории лиц. Да, несомненно, информация имеется, но ее сложно найти, так как она не собрана в одном месте, а разбросана по разным адресам.

Еще одна проблема, с которой сталкиваются люди с ограниченными возможностями это отсутствие доступности к средствам проживания во время путешествия. Не все гостиницы оборудованы всем необходимым для приема и размещения таких гостей, в основном в России имеются специальные санаторные учреждения и реабилитационные центры, специализирующиеся лишь на санаторно-курортном отдыхе и, как правило, находящиеся за чертой города. У людей просто отсутствует возможность отдыха и размещения в городской среде, если они прибыли в краткосрочную командировку или на ночь. В регионах России проводят активную политику, направленную на доступность средств размещения для людей с ограниченными возможностями, но зачастую это 1-2 номера в крупной сетевой гостинице среднего сегмента с номерным фондом 120-150 номеров.

Медицинская модель инвалидности является основой российской социальной политики, которая в свою очередь направлена на детей и взрослых с ограниченными возможностями. Данная модель трактует инвалидность, как неизлечимый недуг, не дающий жить полной жизнью. В России департаменты здравоохранения, социальные и иные службы прилагают значительные усилия для комфортной жизни этой категории лиц, но этого все равно мало. В малонаселенных городах России, населённых пунктах, деревнях и селах людей с ограниченными возможностями крайне редко увидишь в социуме, на улицах, на массовых мероприятиях, потому что улицы и средства массового скопления людей не оборудованы для маломобильных граждан. Данная модель очень сильно показывает социальный статус страны в целом, снижает значимость для общества людей с какими-либо несовершенствами, изолирует их от общественных благ и свобод, создавая неравный социальный статус, усугубляя неравенство и конкурентоспособность среди здоровых людей.

Больше половины маломобильных граждан — это группа лиц моложе 40

лет. Но, тем не менее, их физические ограничения не мешают им занимать активную социальную и жизненную позицию, осваивать новые профессии, хобби и различные виды спорта, адаптированные для людей с ограниченными физическими возможностями. Инклюзивное образование дает им возможность развиваться наравне с абсолютно здоровыми людьми. Эксперты отмечают, что сейчас наблюдается незначительный рост спроса на туристические услуги, но сохраняется тенденция популяризации отдыха для людей с ограниченными возможностями.

Организация объединённых наций предоставляет статистику, в которой в мире на данный момент 650 миллионов людей с ограниченными возможностями (200 миллионов составляют дети, а это 10% от общего числа).

Люди с ограниченными возможностями путешествуют менее активно, чем другие граждане ЕС: от 37% в Великобритании до 53% в Германии. Между тем, 11% всех туристических поездок в Европу и 7% во всем мире совершаются путешественниками с особыми потребностями, чаще всего в компании семьи или друзей.

Эксперты говорят, что одной из причин низкого спроса является страх и неизбежный дискомфорт, вызванные ограниченной подвижностью или когнитивными способностями людей с нарушениями зрения и слуха, а также узким пониманием термина «безбарьерный туризм» и путаницей вокруг этой концепции

Таким образом, обеспечение доступности туристических услуг для всех категорий потребителей сегодня является одним из важнейших вопросов в системе стратегических целей развития индустрии гостеприимства.

Следствием ориентации общества и государства на данную модель является изоляция ребенка-инвалида от общества в специальном учебном заведении, развитие у него пассивно зависимых жизненных ориентаций.

Мы стремимся изменить эту негативную традицию представления о человеке с ограниченными возможностями, которая все чаще используется в российском обществе.

Многие здоровые люди не понимают не только того, зачем инвалиду выходить на улицу, и тем более говорить об организации туристских поездок для людей в инвалидных колясках. Медицинский туризм для туристов с ограниченными возможностями уже давно используется как метод социальной реабилитации за рубежом. В европейских странах, где туризм сильно развит, таких ограничений давно нет, человек с инвалидностью здоров.

В соответствии с правилами признания инвалидом, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 февраля 2006 года, признание гражданина инвалидом должно осуществляться при проведении медико-социальной экспертизы о комплексной оценке состояния организма гражданина на основе анализа его клинических, функциональных, социальных, трудовых и психологических данных с использованием классификаций и критериев, утвержденных Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Эксперты говорят, что одной из причин низкого спроса является страх и неизбежный дискомфорт, вызванные ограниченной подвижностью или когнитивными способностями людей с нарушениями зрения и слуха, а также узким пониманием термина «безбарьерный туризм» и путаницей вокруг этой концепции.

Безбарьерная среда - одно из самых актуальных направлений развития гостеприимства в мире. Глобальные тенденции старения приводят к неуклонному увеличению числа людей с ограниченными возможностями в мире, при этом, по данным Всемирной организации здравоохранения, в настоящее время проживает более одного миллиарда людей с ограниченными возможностями. В то же время увеличивается доля туристов с ограниченными возможностями: 10% туристического потока, путешествующего по России, имеют ту или иную форму инвалидности. При этом повышенное внимание уделяется обеспечению того, чтобы инвалиды вместе с другими гражданами имели равные права на работу, отдых и доступ к культурным и развлекательным объектам.



Наиболее актуальной формой реализации права на отдых и доступа к туристическим объектам для всех категорий граждан, включая людей с ограниченными возможностями, является безбарьерная среда (безбарьерный туризм). Уровень развития безбарьерного туризма, степень доступности среды обитания и зрелость нормативно-правовой базы являются определенными характеристиками социального развития и экономической привлекательности страны.

## **1.2 Нормативно-правовая база по поддержке и развитию доступной среды для людей с ограниченными возможностями в РФ**

В Российской Федерации разработано значительное количество нормативных актов, регулирующих положения о технических средствах оказания помощи инвалидам в доступной среде, в том числе строительные нормы и правила.

Впервые в законодательных актах доступная среда была упомянута в Указе Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1156 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» и в Постановлении Правительства Российской Федерации от 25 марта 1993 г. № 245 с идентичным названием. Эти положения были закреплены и нашли свое развитие в Федеральном законе от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В статьях 14, 15, 16 государство заявило о создании доступной инфраструктуры и свободного доступа к информации для людей с ограниченными возможностями (которая является неотъемлемой частью доступной среды) и обозначило меры ответственности за неисполнение данных положений Закона: «Правительство Российской Федерации, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации независимо от организационно правовых форм и форм собственности создают условия инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-

проводников) для свободного доступа к объектам социальной инфраструктуры: жилым, общественным и производственным зданиям, местам отдыха, спортивным сооружениям, культурно-зрелищным и другим учреждениям; для беспрепятственного пользования общественным транспортом и транспортными коммуникациями, средствами связи и информации. Планировка и застройка городов, других населенных пунктов, формирование жилых и рекреационных зон, разработка проектных решений на новое строительство и реконструкцию зданий, сооружений и их комплексов, а также разработка и производство транспортных средств общего пользования, средств связи и информации без приспособления указанных объектов для доступа к ним инвалидов и использования их инвалидами не допускаются. Разработка проектных решений на новое строительство зданий, сооружений и их комплексов без согласования с соответствующими органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и учета мнения общественных объединений инвалидов не допускается», следовательно, у властей есть возможность решать на основе этих стандартов, какие объекты использовать, а какие нет, поскольку, не на все хватает денег. Но существующие ограничения не распространяются на частные, негосударственные организации. Таким образом, если такая организация владеет зданием и осуществляет его строительство или реконструкцию, она обязана приспособить это здание для инвалидов в полном соответствии с соответствующими строительными нормами и стандартами. Если частная организация этого не сделала, то она нарушила законы Российской Федерации, и ее можно преследовать за это через суд.

Иски к физическим и юридическим лицам могут быть основаны на Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях (Федеральный закон от 30 декабря 2001 г. № 195), в котором ряд статей посвящен нарушениям закона в области обеспечения прав и возможностей для людей с ограниченными возможностями, и где обозначены штрафы в установленном денежном размере.

Строительные нормы доступности зданий для инвалидов изложены в статьях 17, 30, 62, 65 и 66 Градостроительного Кодекса Российской Федерации.

Основной документ: ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к доступным средствам размещения, предназначенным для туристов с ограниченными физическими возможностями и их сопровождающих.

Цель настоящего стандарта - создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничения жизнедеятельности туристов с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении услуг средств размещения.

Положения настоящего стандарта распространяются на средства размещения, предоставляемые туристам с ограниченными физическими возможностями организациями различных форм собственности, организационно-управленческой структуры и индивидуальными предпринимателями.

Согласно нормативным документам к людям с ограниченной подвижностью относятся:

- маломобильные люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата (включая инвалидов-колясочников);
- люди с нарушениями зрения и слуха;
- пожилые люди (60 лет и старше);
- временно нетрудоспособные;
- беременные женщины;
- младенцы;
- дошкольники.

К маломобильным группам населения, помимо инвалидов, относятся еще большое количество социальных групп. Хотя все, что делается удобным для людей с ограниченными возможностями, будет комфортно для всех

остальных граждан, даже если у них нет физических ограничений.

Существуют разные типы физических и сенсорных ограничений, и, конечно же, существуют разные потребности в приспособлении окружающей среды. Существенные изменения инфраструктуры необходимы для полноценной жизни людей с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха.

Перечень нормативных документов, регулирующих доступную среду для людей с ограниченными возможностями:

-Рекомендации по снятию барьеров для людей с ограниченными возможностями и МГН;

Этот документ содержит рекомендации по устранению экологических барьеров для людей с различными формами инвалидности.

Таблица 3 - Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках –	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов, не действующих руками-помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

-Справочник структурных элементов и параметров оценки доступности ОСИ;

Справочник регламентирует доступность объектов социальной

инфраструктуры, нормативные величины таких объектов, как лестницы, пандусы, автостоянки, входную группу (для доступа в зону оказания услуги), пути движения в зоне оказания услуг, саму зону оказания услуг и санитарно-бытовые помещения.

-РДС 35-201-99. Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры;

Настоящий Порядок разработан в целях выполнения требований Федерального закона "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ и Градостроительного кодекса Российской Федерации. Данный документ определяет порядок реализации требований доступности для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями (к которым могут быть отнесены люди преклонного возраста, с временными или длительными нарушениями здоровья и функций движения, беременные женщины и люди с детскими колясками и т.п.) к объектам социальной инфраструктуры (жилым, общественным и производственным зданиям и сооружениям, включая сооружения общественного пассажирского транспорта, места отдыха, культурно-зрелищные и другие учреждения) при разработке, согласовании и утверждении проектной документации на их строительство и реконструкцию, а также регламентирует основы взаимодействия участников инвестиционного процесса в области проектирования, строительства и реконструкции объектов социальной инфраструктуры.

-СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

Настоящий свод правил разработан в соответствии с принципами Конвенции ООН о правах инвалидов, вступившей в силу в Российской Федерации 25 октября 2012 г. Среди этих принципов полное и эффективное вовлечение инвалидов в общество, равенство возможностей и доступность. Использован новый прогрессивный принцип универсального дизайна (дизайна), который заявлен в Конвенции как обязательный. Свод правил

разработан с учетом требований Международного олимпийского комитета, Международного паралимпийского комитета и международного опыта в системе других документов в области стандартизации, устанавливающих требования по доступности зданий, сооружений и объектов инфраструктуры для маломобильных групп населения.

-СП 35-103-2001 Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям;

Свод правил направлен на регламентацию проектно-организационных мероприятий, которые должны быть направлены не на доступность здания инвалидам как самоцель, а на беспрепятственное получение ими требуемой услуги. Если формальная доступность здания достигается планировочными и инженерными средствами, то доступность получения услуги зависит и от организационных мероприятий. Таким образом, выполнение статьи 15 Федерального закона "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" может осуществляться как путем проектирования, приспособления зданий для доступа инвалида к услуге, так и путем "доставки" услуги к инвалиду (на дом, в места отдыха и другие доступные для него зоны). Выбор варианта определяется местными органами власти, исходя из социальных задач и финансовых возможностей региона.

- ГОСТ Р 52131-2019 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования;

Настоящий стандарт распространяется на визуальные и тактильно-визуальные знаковые средства отображения информации, использующие пиктограммы, знаки, буквы русского или латинского алфавита, а также надписи, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля, являющиеся специализированными знаковыми средствами отображения информации для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, инвалидов по зрению, инвалидов по слуху, а также для инвалидов других форм.

-ГОСТ Р 52875-2018 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению

Целью настоящего стандарта является разработка требований, предъявляемых к тактильным указателям на пешеходной поверхности (ТУПП) для слепых и слабовидящих людей. При самостоятельном передвижении в пространстве слепой и слабовидящий на своем пути встречаются различного рода препятствия, которые могут быть травмоопасны. Для получения информации totally слепые и слабовидящие используют сохранные анализаторы, в частности слух, осязание, обоняние и остаточное зрение (при его наличии). Учитывая, что тактильное (осязательное) восприятие в большинстве своем является ведущим для ориентировки человека с проблемами зрения в окружающем мире, одним из необходимых средств его социально-средовой адаптации и стали ТУПП.

-ОДМ 218.2.007-2011 Методические рекомендации по проектированию мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к объектам дорожного хозяйства.

Настоящий методический документ содержит рекомендации по применению и соблюдению норм проектирования элементов обустройства вновь строящихся и реконструируемых автомобильных дорог (за исключением пунктов весового контроля и взимания платы; сооружений, предназначенных для охраны автомобильных дорог и искусственных сооружений), а также требований к их транспортно-эксплуатационному состоянию, обеспечивающие доступные и безопасные условия для самостоятельного движения инвалидов и других маломобильных групп населения.

Основные положения настоящего методического документа распространяются также на городские и пешеходные улицы, тротуары мостовых сооружений, пешеходные мосты, пешеходные переходы, в том числе через трамвайные пути, и территорию объектов сервиса (за исключением зданий).

### **1.3 Технология оказания сервисных услуг особым категориям клиентов**

Технология оказания сервисных услуг особым категориям клиентов в гостиничных предприятиях - это значимый фактор, который влияет на качество процесса обслуживания, на финансовый и экономический результат работы гостиничного предприятия, процесс управления средством размещения, тщательное обучение гостиничного персонала особенностям работы со специальными категориями гостей, остро нуждающимся в особом индивидуальном подходе, и методам, технологиям сервисного обслуживания. Организация технологического процесса обслуживания категорий клиентов с ограниченными возможностями в средствах размещения является индивидуальной, одновременно в каждом гостиничном предприятии согласно количеству номерного фонда, структуре организации, категории, типу (ориентация на определенного клиента). Технологический процесс характеризуется стремлением к определенным унифицированным требованиям.

Технология обслуживания маломобильных гостей в отелях характеризуется цикличностью - поэтапным повторением процесса обслуживания гостя с периода его прибытия в гостиницу вплоть до его отъезда из средства размещения.

Технологический цикл обслуживания особого гостя гостиницы - это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент и который предлагает гостиничный комплекс во время пребывания особого гостя в средстве размещения. Набор услуг, их качество могут быть достаточно вариативными, однако важнейшие этапы обслуживания, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечиваются в определенной последовательности.

Технологический алгоритм гостевого цикла данной категории клиентов



условно разбивается на четыре этапа:

- 1) до прибытия в гостиничный комплекс особого гостя - бронирование;
- 2) прибытие особого клиента в средство размещения, его регистрация и размещение клиента;
- 3) проживание и обслуживание особого клиента в средстве размещения;
- 4) выезд, окончательная оплата особым клиентом услуг отеля.

Первая фаза гостевого цикла начинается с момента первого общения потенциального гостя с персоналом гостиницы задолго до приезда клиента в гостиничный комплекс. Общение осуществляется с помощью телекоммуникационных средств или Интернета, после чего происходит предварительный заказ (бронирование) услуг гостиницы.

Информация о возможности бронирования номеров (мест) может поступать из различных источников. Источники бронирования могут быть постоянными и эпизодическими. Заявки на бронирование поступают от особых категорий клиентов через туристические фирмы или непосредственно от клиента или его представителя, если клиент приезжает в средство размещения вместе с сопровождающим.

В процессе первого контакта гость получает от персонала гостиничного комплекса основную информацию о наборе основных и дополнительных услуг, о расположении гостиницы и её оборудовании, об оснащённости номерного фонда, информацию о наличии ресторана на территории гостиничного комплекса, о наличии дополнительных услуг и др.

Предварительное общение завершается внесением работником службы размещения заявки с данными особого гостя в журнал регистрации календарного бронирования специально оборудованного номера и учёта индивидуальных пожеланий клиента в средстве размещения. С этого момента начинается официальное начало гостевого цикла обслуживания особых категорий клиентов в гостиничном комплексе.

Ведение журнала регистрации заявок на резервирование номеров (мест) и учёта гостей в гостинице помимо прогнозирования и планирования объёмов

загрузки гостиничной организации является важным аспектом для оптимального распределения усилий и ресурсов в формировании гостиничного продукта.

В течение первой фазы гостевого цикла осуществляется окончательная подготовка гостиницы к приему особых категорий клиентов: до приезда особого клиента подтверждается факт его приезда, предусматривается вероятное/частичное изменение срока прибытия, необходимость трансфера (если предусмотрен в услугах гостиницы или в этом нуждается гость), подготовка персонала для оказания всех необходимых услуг во время пребывания в гостинице, подготовка к оказанию услуг по сбалансированному питанию (по заявке клиента). В канун поселения осуществляется окончательная санитарная подготовка специально оборудованного номера. Также номер подготавливается с учётом индивидуальных особенностей будущего гостя (все особенности уточняются во время бронирования).

Вторая фаза гостевого цикла связана со встречей гостей в аэропорту, на вокзале, если необходимо, то гостиница предоставляет трансфер, регистрацией и размещением гостя в гостиничном комплексе.

Первая встреча с гостем и трансфер в гостиницу играют важную психологическую роль, поскольку первые впечатления от контакта с персоналом, гостиницей надолго запоминается клиентам гостиницы. Одновременно встреча и трансфер меньше утомляют гостей. Туристы с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с нарушением зрения и слуха, с временными травмами остро нуждаются в особом подходе и требуют от персонала гостиничного комплекса больше внимания и чуткости. Туристы, говорящие на других языках, могут нуждаться в услугах переводчика, зачастую люди с ограниченными возможностями, будучи иностранцами пребывают в гостиницу со своим сопровождающим- переводчиком. Особые клиенты, путешествующие с сопровождающими, могут, наоборот, не нуждаться в оказании навязчивого обслуживания, но таким сопровождающим часто необходима смежно-соседняя комната с комнатой гостя с

ограничениями здоровья, но гостиница не обладает таким номерным фондом и сопровождающего заселяют в отдельную соседнюю комнату.

В то время, как гость и сотрудник гостиницы добираются до нее, очень важным моментом является предоставление всей имеющейся информации клиенту или его сопровождающему об особенностях положения гостиницы, о внутреннем обустройстве гостиничного комплекса, об имеющихся услугах основным и дополнительных услугах и важных культурно-познавательных и деловых объектах города.

Процесс заселения заключается в том, что гость получает детальную информацию об услугах, особенностях организации работы служб гостиницы, особенностях планировки здания для удобства передвижения. На этом этапе осуществляется предварительная оплата за проживание и заранее оговариваются дополнительные и сопутствующие услуги гостиницы. Таким образом, эта фаза играет одновременно важную информационную, адаптационную и коммуникационную функции.

Третья фаза гостевого цикла связана с обслуживанием особых категорий клиентов во время проживания в гостинице.

Для комфортного проживания особых категорий клиентов средства размещения, кроме предложения специально обустроенного номера, должны предоставлять согласно своей категории, специализации, размерам определенные дополнительные услуги. Независимо от функциональных характеристик любое средство размещения должно ставить перед собой главную цель - в течение всего срока пребывания в нем клиентов приблизить условия проживания гостя к домашним условиям, создать все условия для эффективной работы, лечения, отдыха, развлечений. В средствах размещения с высоким уровнем обслуживания обязательны бизнес-центр, СПА-центр, экскурсионное бюро и др. Дополнительные и сопутствующие услуги также являются важными в обеспечении доходов гостиниц. Доля доходов от предложения дополнительных услуг может достигать 30 %.

Рационально построенный процесс обслуживания особых категорий

клиентов, профессионализм и чуткость персонала - это своеобразные инвестиции на перспективу в гостиничном бизнесе, ведь впоследствии они окупятся финансово во время повторного визита гостей, возможно их родственников, знакомых, привлеченных положительным отзывом о надлежащем уровне сервиса. В настоящее время отзыв о посещении гостиницы, о персонале, качестве услуг, размещенный в Интернете, может также повлиять на степени привлекательности гостиничного комплекса.

Во время выполнения четвертой фазы гостевого цикла осуществляется плата гостя за услугу проживания и предоставление платных дополнительных услуг. Окончательный расчет подразумевает в себе проверку и сверку точности выставляемого счета, уточнить вместе с гостем верно ли выставлен счет за те услуги, которыми он пользовался. Следует обратить внимание гостя на правильность и точность оплаты услуг, при наличии неточности или ошибки в указанных данных, следует принести свои извинения и исправить внесенные данные. Подтверждением всех вышеперечисленных действий является подпись гостя.

Завершающая фаза гостевого цикла в гостинице связана с трансфером гостя в его конечный пункт назначения - аэропорт, автовокзал или железнодорожный вокзал. Оказание такой услуги в гостиничном бизнесе мотивирует гостей вернуться в гостиницу повторно благодаря внимательному отношению к деталям, комфорту и индивидуальному подходу в процессе предоставления услуг. Гости с ограниченными возможностями в большей мере нуждаются в данной услуге, этот заключительный шаг оставит у гостя лишь положительные впечатления о гостинице.

В России достаточно мало гостиниц, которые оборудованы всем необходимым оборудованием для гостей с ограниченными возможностями, тем не менее и в нашей стране люди с ограниченными физическими возможностями могут выбрать подходящее средство размещения. Более того, туристский рынок обеих российских столиц предлагает достаточно широкий спектр подходящих гостиничных организаций. Отрадно отметить, что сейчас

в России активно ведутся работы по социальной интеграции людей с ограниченными возможностями.

На сайте Управления социальной защиты населения г. Красноярска представлены сведения о том, что людям с ограниченными возможностями предоставляются льготы при оплате проживания в социальных гостиницах города Красноярска. Гостиница «Социальная гостиница» предоставляет специальный тариф (50% от полной стоимости номера) на оплату за проживание в гостиничном комплексе и квоту мест на социальное такси для малоподвижных граждан.

Для комфортного проживания особых категорий клиентов средства размещения, кроме предложения специально обустроенного номера, должны предоставлять согласно своей категории, специализации, размерам определенные дополнительные услуги. Независимо от функциональных характеристик любое средство размещения должно ставить перед собой главную цель - в течение всего срока пребывания в нем клиентов приблизить условия проживания гостя к домашним условиям, создать все условия для эффективной работы, лечения, отдыха, развлечений.

В небольшой гостиничной организации обеспечить постоянное заселение хотя бы одного гостя с ограниченными возможностями крайне проблематично, так как маломобильные туристы составляют достаточно небольшой процент постояльцев. В результате простаивающий номер для особых категорий клиентов для гостиницы с фондом 200 номеров и больше означает существенное снижение ежедневной прибыли для небольшой гостиницы.

#### **1.4 Требования к оснащению гостиницы для людей с ограниченными возможностями**

Для западных гостиниц наличие в фонде номеров для инвалидов – уже давно неперемное правило сети. В лучших российских отелях тоже стали

открывать специально оборудованные номера. Гостиницы сети Amaks, Assor и Hilton, а так же санатории курорта Белокуриха, готовы принимать гостей с ограниченными возможностями.

Для обустройства номеров для гостей с ограниченными возможностями, лучше не полагаться на опыт коллег, а посоветоваться с потенциальными гостями: обратиться, например, в местное отделение Общества инвалидов.

Согласно СП 59.13330.2016 в местах временного проживания людей (гостиницы, отели) с количеством номеров более 20, 5% номеров должно быть адаптировано для людей с ограниченными возможностями. Номер должен иметь габариты проходов не менее 1,4 м для перемещения инвалида-колясочника, ширину входной двери не менее 0,9 м, тактильную мнемосхему номера.

Все нижеприведённые требования соответствуют стандарту ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги «Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями»

Как попасть в номер. 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 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. На этаже должно быть ковровое покрытие, уменьшающее трение. К двери номера должен быть свободный подъезд (отсутствие препятствий на пути следования, расширенные дверные проемы). По всей зоне проезда нужно установить специальные перила, поручни.

Как оборудовать номер. 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.

Особым образом необходимо оборудовать шкафы: вешалка для одежды на уровне 1,1-1,2 м, например, откидная. 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 1,2 м. Идеально, когда номера оснащены специальным оборудованием для перехода с инвалидного кресла на кровать, к которой спроектированы прикроватные поручни.

Телефон в номере для людей с ограниченными возможностями должен быть переносным. Телефонные аппараты должны быть при кровати и в ванной комнате.

Чтобы гость с ограниченными возможностями чувствовал себя комфортно в санузле, нужно, прежде всего, предусмотреть габариты помещения – в нем придется разворачивать коляску. В ванной комнате должны быть специальные поручни, облегчающие переход в ванну и на сиденье унитаза. Унитаз должен быть выше обычного. Раковина, напротив, проектируется ниже обычной, желательно, если она изогнута по центру. Душ крепится на уровне 0,9-1 м от дна ванны. Зеркала, фен, диспенсеры для мыла, и шампуни размещают на уровне сидящего человека. Крайне важно оборудовать ванную комнату кнопкой вызова горничной.

Ниже приведена таблица, в которой представлено все необходимое оборудование для комфортного проживания людей с ограниченными возможностями. Не во всех гостиницах имеется весь перечень детально проработанных принадлежностей, которые приведены в таблице, но гостиничная индустрия развивается и учитывает особенности всех гостей,

пребывающих в гостиницу, для их комфортного проживания и повторного возвращения в гостиницу.

Таблица 4 составлена на основании СП 137.13330.2012 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам; СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения; СП 136.13330.2012 Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения; ГОСТ Р 51671-2020 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов.

Данные нормативные документы являются действующими и актуальными на сегодняшний день.

Таблица 5 - Доступность гостиничных номеров для людей с инвалидностью

	Имеющееся оборудование	Назначение	Нормативная база
1	Дверной глазок	Дублирует основной глазок для обеспечения беспрепятственного слежения человека на инвалидной коляске.	Рекомендуется предусматривать на входной двери два глазка: как правило, на высоте 1,4 м от уровня пола - для стоящих людей; 1,2 м - для людей в кресле-коляске. п. 6.24 СП 137.13330.2012
2	Откидной поручень для унитаза (с бумагодержателем)	Используется как для опорника, так и для колясочника. Для колясочника откидывается в момент пересаживания с инвалидной коляски на унитаз. Для незрячего - для определения местоположения унитаза.	Изготавливается из нержавеющей трубы 38-40 мм, имеет прочное крепление к поверхности пола. При откидывании вверх имеет фиксатор в верхнем положении. Оборудован держателем для туалетной бумаги. Имеет размер 700 мм от уровня пола, устанавливается со стороны подъезда к унитазу на инвалидной коляске п. 6.3.3 СП 59.13330.2016, п. 8.9 СП 136.13330.2012



Продолжение таблицы 5

	Имеющееся оборудование	Назначение	Нормативная база
3	Унитаз для МГН	Специальный унитаз и писсуар для МГН с автоматическим сливом воды или кнопочным управлением.	Следует применять унитазы, имеющие опору для спины, высоту - 0,45-0,5 м и длину - 0,7 м, а также автоматическую систему смыва п. 6.3.3, 6.3.9 СП 59.13330.2012, п. 8.9, 8.13 СП 136.13330.2012
4	Беспроводная кнопка вызова помощи	Предназначена для помощи инвалиду в санузле	Универсальные и доступные кабины уборной, специально предназначенные для инвалидов раздевальные и закрытые душевые кабины, где инвалид может оказаться один, должны быть оборудованы устройством вызова помощи. п. 7.2.3 ГОСТ Р 51671-2020
5	Крючок для костылей	Для удерживания одновременно 2-х костылей или трости в вертикальном положении.	Сбоку от унитаза следует предусматривать пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски, а также крючки для одежды, костылей и других принадлежностей. п. 6.3.3 СП 59.13330.2016
7	Сенсорный смеситель	Для облегчения управления подачей воды опорником, без прикладывания усилий и дополнительных действий.	Устанавливается на поверхность раковины. п. 6.3.9 СП 59.13330.2016
8	Сенсорная сушилка для рук	Для возможности использования всеми категориями инвалидов.	Устанавливается на высоте 1,1 м. от уровня пола, в зоне доступной для колясочника. п. 6.3.1, 6.4.2 СП 59.13330.2016
9	Отбойник для двери	Для защиты дверного полотна при открывании её толканием нижней частью инвалидной коляски.	Рекомендуется ширина на 100 мм уже дверного полотна, высота 300 мм. Установка на высоте 50 мм от нижнего края двери с обеих сторон. Материал изготовления - нержавеющая сталь.

Продолжение таблицы 5

	Имеющееся оборудование	Назначение	Нормативная база
10	Опорный поручень раковины	Для незрячих - направляющий элемент с применением тактильной информации. Для опорника необходимая точка опоры.	Диаметр захвата 30-50 мм. Может изготавливаться как из отдельных труб, так и с применением специальных поручней отбойников. Для обеспечения информацией незрячего человека оборудуется тактильной информацией с применением системы Брайля. Тактильная информация размещается с внешней стороны поручня «вверх ногами». п. 6.2.12, 6.3.3, 6.4.2 СП 59.13330.2016, п. 8.3 СП 59.13330.2012
11	Сенсорный дозатор для мыла	Для облегчения управления подачей мыла опорником без прикладывания усилий и дополнительных действий.	Краны следует применять рычажного действия, сенсорного или локтевого управления. п. 9.13 СП 136.13330.2012
12	Мнемосхема номера	Для предварительного изучения пространства номер в целях самостоятельного передвижения в номер без сопровождающего.	Мнемосхема выполняется рельефным способом с применением системы Брайля. Высота установки 1,3 – 1,5 м на стене рядом с дверью со стороны дверной ручки. п. 6.3.6 СП 59.13330.2016, п. 8.16 СП 136.13330.2012
13	Размер двери	Для обеспечения доступа в санузел инвалидов на колясках.	Ширина проема должна быть не менее 0,9м п. 6.2.23, 6.3.3 СП 59.13330.2016
14	Пристенный опорный поручень с травмобезопасными окончаниями	Для незрячих направляющий элемент с применением тактильной информации. Для опорника дополнительная точка опоры.	Диаметр захвата 30-50 мм, высота установки не менее 0,85, плавное огибание препятствий, непрерывность поручня по всей длине с плавными примыканиями к поверхности стен в начале и конце поручня. п. 6.2.12, 6.3.3, 6.4.3 СП 59.13330.2016

Продолжение таблицы 5

	Имеющееся оборудование	Назначение	Нормативная база
15	Откидной стул для инвалидов	Откидное сиденье для душа, ванны, туалета, предназначено для удобного приема водных процедур людям с ограниченными возможностями. Изготавливается из нержавеющей стали.	В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями граждан, в том числе инвалидов, следует предусматривать возможность установки стационарных и откидных опорных поручней, поворотных или откидных сидений. п. 6.3.3, 6.3.5 СП 59.13330.2016
16	Травмобезопасное поворотное зеркало для МГН	Для возможности пользования зеркалом инвалидом-колясочником в виду ограниченности отражения стандартного зеркала в его зоне доступности.	Устанавливается над раковиной, имеет поворотный механизм и ручку настройки, доступную для инвалида колясочника для настройки угла отражения. п. 8.10 СП 136.13330.2012
17	Контрастная маркировка габаритов дверного проема	Для облегчения идентификации дверного проема слабовидящими людьми и человеком с когнитивными ограничениями.	Выполняется на ширину дверного проема и на расстоянии открытия дверного полотна контрастным цветом по отношению к полу. Формат тактильного указателя – конусы диаметром 25 мм, расположенные в линейном порядке. Может выполняться с применением отдельных тактильных индикаторов или тактильной плитки. Материал изготовления - нержавеющая сталь, ПВХ или полиуретан. п. 6.2.3 СП 59.13330.2016
18	Эргономичная ручка	Для возможности использования инвалидов с различными зонами доступности по высоте.	Ручки механических и ручных дверей по расположению и форме исполнения должны быть легко доступными с обеих сторон, независимо от положения двери. п. 6.4.2, 6.4.3 СП 59.13330.2016, п. 9.12, п. 9.13 СП 136.13330.2012 (09.09.2016 Изменение 1)

## Окончание таблицы 5

	Имеющееся оборудование	Назначение	Нормативная база
19	Внутреннее пространство санузла	Для обеспечения беспрепятственного маневрирования человека на инвалидной коляске. Подъезд к унитазу, умывальнику и сушилке.	Доступная кабина в общественной уборной должна иметь размеры в плане, м, не менее: ширина - 1,65м, глубина - 2,2м, ширина двери - 0,9м п. 6.3.3 СП 59.13330.2016

В отелях сети Новотель, 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. Если гость – колясочник, нужно иметь в виду, что углы комнаты, кровати и кресла могут быть испачканы колесами.

Чтобы гость не чувствовал себя ущемленным. Наличие номеров для гостей с ограниченными возможностями – далеко не единственное условие комфортного пребывания такого гостя в отеле. Необходимо обеспечить возможность передвижения по наиболее значимым зонам отеля – ресторанной, деловой, развлекательной и особенно медицинской.

Если в отеле все же нет возможности обеспечить передвижение гостя на коляске в магазин или бизнес-центр, нужно все равно найти способ оказать ему все необходимые услуги.

Таким образом можно сделать вывод по 1 главе, что сейчас для россиян с ограниченными физическими возможностями доступны все виды и типы отдыха кроме тех, которые предусматривают групповое передвижение на автобусе.

В настоящее время в России активно ведутся работы по социальной интеграции инвалидов. В нашей стране люди с ограниченными физическими

возможностями могут выбрать подходящую гостиницу, однако, достаточно широкий спектр подходящих средств размещения предлагается в крупных городах страны.

Гостиничные комплексы не должны стремиться делать особый акцент на пребывании гостей с ограниченными возможностями, ведь предприятия индустрии гостеприимства с безупречным сервисом должны быть готовы предоставить любые услуги каждому из гостей. Терпение, это качество в наибольшей степени пригодится персоналу, работающему с гостем-инвалидом.

Кроме того, для создания максимально комфортных условий коллектив гостиницы должен обеспечить размещение людей с ограниченными возможностями без очереди на стойке регистрации, физическое сопровождение и физическую помощь при их транспортировке к месту пребывания, а также предоставит парковочные места на территории отеля.

В среднем в России проживает около полумиллиона инвалидов-колясочников. В Красноярске проживает более 59 тысяч инвалидов, в том числе 2919 инвалидов-колясочников. Необходимо позаботиться об их комфортном передвижении и проживании в гостиницах.

**2 раздел – изъят**

**3 раздел - изъят**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ – изъято**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ - изъят**


Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев  
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 25 » 06 2021 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело


код и наименование профиля подготовки

«Совершенствование организации обслуживания людей с ограниченными возможностями на примере гостиницы "Novotel Красноярск Центр"»

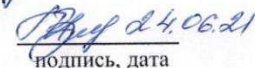
тема

Руководитель  24.06.21 доцент, канд. биол. наук  
подпись, дата должность, ученая степень

И.В. Изосимова  
инициалы, фамилия

Выпускник  24.06.21 ТТ17-03БПГР  
подпись, дата группа

А.В. Овинникова  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер  24.06.21  
подпись, дата

И.В. Изосимова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2021