

ХАНБАБАЕВА Зюльмира Музакировна

*Российский государственный университет туризма и сервиса
(филиал в г. Махачкале) (Махачкала, Респ. Дагестан, РФ)
кандидат биологических наук, доцент; hanbabaevazm@rambler.ru*

ДАИТОВ Виктор Викторович

*Российский государственный университет туризма и сервиса
(филиал в г. Махачкале) (Махачкала, Респ. Дагестан, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; e-mail: victordaitov@mail.ru*

**ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА
СРЕДСТВАМИ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Выделение туризма, адаптированного для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в отдельный сектор туристского рынка вызвано ростом количества лиц с инвалидностью, которые выбирают путешествия и туризм в качестве инструментов реабилитации, социализации и рекреации. Потенциально данный сектор оценивается масштабами, превышающими 3 миллиона туристских посещений в течение года. В статье рассматривается возможность обеспечения потока туристов, имеющих ограничения по состоянию здоровья, таким важным элементом турпродукта как услуга размещения. На начало 2020 года доля гостиничных предприятий России, способных обеспечить размещение инвалидов не превышает 10%. В отдельных регионах дефицит условий для инвалидов выражен еще сильнее. Отсутствие механизмов обеспечения стандартов и требований к безбарьерной среде, а также стимулов для бизнеса, делают проблему еще более глубокой. Приведены данные исследования авторов статьи об обеспеченности объектов туристской инфраструктуры средствами физической и информационной доступности.

Ключевые слова: доступная среда, инклюзивный туризм, средства размещения, гостиницы, лица с ограниченными возможностями здоровья, инвалиды

Для цитирования: Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т.14. №2. С. 31-43. DOI: 10.24411/1995-042X-2020-10203.

Дата поступления в редакцию: 05 апреля 2020 г.

Дата утверждения в печать: 14 мая 2020 г.

Zulmira M. KHANBABAeva

*Branch of the Russian State University of Tourism and Service in Makhachkala
(Makhachkala, Rep. of Dagestan, Russia)
PhD in Biology, Associate Professor; e-mail: hanbabaevazm@rambler.ru*

Viktor V. DAITOV

*Branch of the Russian State University of Tourism and Service in Makhachkala
(Makhachkala, Rep. of Dagestan, Russia)
PhD in Economy, Associate Professor; e-mail: victordaitov@mail.ru*

PROBLEMS OF PROVIDING INCLUSIVE TOURISM BY MEANS OF ACCOMMODATION FACILITIES

Abstract. *The selection of tourism specialized for people with disabilities into a separate sector of the tourism market caused by the increasing number of people with disabilities who choose travel and tourism as tools for rehabilitation, socialization and recreation. Potentially this sector is estimated to exceed 3 million tourist visits during the year. The article describes the possibility of providing the tourists with special health needs with such an important element of a tourist product as accommodation services. At the beginning of 2020, the segment of Russian hotel enterprises suitable for people with disabilities does not exceed 10%. Some regions have even more marked deficiency of conditions for the disabled. The lack of mechanisms to ensure standards and requirements for a barrier-free environment as well as incentives for business make the problem even deeper. The authors present research results on the provision of tourism infrastructure facilities with physical and information accessibility.*

Keywords: *accessible environment, inclusive tourism, accommodation facilities, hotels, people with special health needs, disabilities*

Citation: Khanbabaeva, Z. M., & Daitov, V. V. (2020). Problems of providing inclusive tourism by means of accommodation facilities. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 14(2), 31-43. doi: 10.24411/1995-042X-2020-10203. (In Russ.).

Article History

Received 05 April 2020

Accepted 14 May 2020

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported by the author(s).



© 2020 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Введение. Формирование туристского продукта всё чаще идет с ориентацией на лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильные группы населения. Речь идет не только об инвалидах, но и о пожилых людях и лицах, проходящих реабилитацию после полученных травм. Мировая практика формирования безбарьерной туристской инфраструктуры получила серьезный импульс развития после ратификации Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года. В России законодательно (ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации») закреплены цели государственной политики в области обеспечения инвалидам, равных с другими гражданами, возможностей. Эти цели нашли свое отражение в объемном нормативно-правовом обеспечении доступности объектов туристской инфраструктуры, включающем 10 Сводов правил по проектированию, 7 ГОСТов, строительные нормы и правила, технические регламенты и т.д. Вместе с тем, проблема формирования безбарьерной среды в гостиничных предприятиях остается серьезным сдерживающим фактором развития инклюзивного туризма. Ранее проведенные исследования показали, что доля средств размещения, способных удовлетворить потребности маломобильных групп населения, в среднем по стране не превышает 5%. Задача исследования заключается в уточнении и характеристике обеспеченности гостиничных предприятий Российской Федерации компонентами доступной среды. Решение поставленной задачи предполагается путем анализа данных наиболее популярного интернет-инструмента бронирования средств размещения – сайта booking.com. Данная система бронирования в числе первых стала расширять критерии выбора вариантов размещения, включая различные специальные удобства для инвалидов. В целях характеристики гостиничных предприятий для анализа были взяты данные выборки по 5746 гостиницам и 1612 хостелам из 162 городов РФ с населением свыше 100 тыс. чел. по состоянию на декабрь 2019 г.

Инклюзивный туризм в тренде развития отрасли

Туризм, доступный для лиц с ограниченными возможностями здоровья, изучается многими иностранными учеными, в числе которых можно выделить таких как Бухалис Д. и Дарси С. [14, 15]. Проблематика инклюзивного туризма в России является объектом изучения представителей отечественной науки. Разнообразные аспекты исследованы в трудах Бавельского А.Д. [2], Зайцевой Н.А. [5], Конановой Е.И. [6], Лукьяновой И.Е. [11], Радыгиной Е.Г. [8], Седых О.Г. [9], Сигида Е.А. [11], Сесёлкина А.И. [10], Шуравиной Д.Б. [5] и других. Однако, повышение уровня доступности разнообразных элементов туристского продукта лицам с ограниченными возможностями здоровья и развитие условий для расширения практики инклюзивного туризма в России являются достаточно актуальными задачами.

Процесс создания доступной среды как в России, так и за рубежом сталкивается с рядом проблем, которые связаны с несовершенством нормативно-законодательной базы, нехваткой бюджетных объектов гостеприимства, непригодностью городских объектов, недостаточной квалификацией обслуживающего персонала, а также со стереотипным отношением к лицам с инвалидностью [7, с. 90].

В различных странах данная проблема решена на неодинаковом уровне: в одних с большим успехом, в других развитие безбарьерной среды находится на начальной стадии. Америка и многие европейские страны внедряют подобные программы уже давно, и среда максимально приспособлена для нужд обозначенных групп населения. Уже в 1961 г. в США был принят стандарт о доступности зданий для инвалидов. В 1975 г. ООН приняла Декларацию о правах инвалидов. Люди должны пользоваться облегченными способами преодоления различных барьеров. Все имеют право относительно в равной степени преодолевать препятствия, которые не позволяют идти по определенному пути или выполнять определенный вид деятельности [4, с. 144].

Проблемы развития инклюзивного туризма в России заключаются в медленном росте технических и организационных возможностей (создание доступной среды, информационное обеспечение, диверсификация программ обслуживания и др.) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья самостоятельно передвигаться, пользоваться различными туристскими, рекреационными, экскурсионными и иными услугами и оборудованием в рамках туристской деятельности по всем или по большей части туристских дестинаций [10, с. 245].

Долгосрочной целью развития туризма, доступного для всех, является создание туристической среды, в которой могут принять активное участие все туристы, независимо от их индивидуальных потребностей, возраста, ограничения физических возможностей. Для развития туризма, доступного для всех, должна быть доступной вся цепочка услуг: доступность средств размещения (безбарьерная среда), транспорта, информации [1, с. 17].

Потенциальными потребителями рынка инклюзивного туризма являются не только инвалиды и пожилые люди, но и их опекуны и члены их семей, семьи с маленькими детьми. Развитие инклюзивного туризма может стать для средства размещения серьезным конкурентным преимуществом благодаря [8, с. 57]:

- 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.

Социальная значимость туризма для особых категорий населения определена тем, что относительное и абсолютное число лиц с различными видами ограничения жизненных возможностей непрерывно повышается [3, с. 7].

Современный рынок туристских услуг характеризуется значительным ростом спроса со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья. На начало 2020 года более 8% граждан России являются инвалидами.

Емкость рынка туристских услуг для инвалидов в Российской Федерации можно охарактеризовать данными Комплексного наблюдения условий жизни населения, проведенного Федеральной службой государственной статистики в 2018 г. (табл. 2).

Анализ данных Комплексных наблюдений условий жизни населения, проводившихся в 2011, 2014 и 2016 гг. подтверждает неуклонный рост доли инвалидов, совершавших туристическую или экскурсионную поездку за последние 12 месяцев до момента исследования (рис. 1).

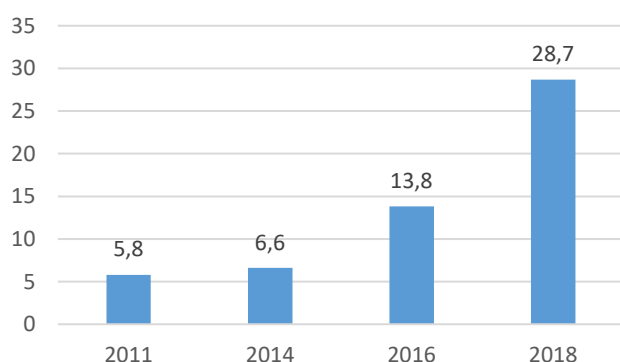
Таблица 1 – Общая численность инвалидов в Российской Федерации по группам инвалидности (на 1 января указанного года)¹

Годы		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Всего инвалидов, тыс. чел.		13189	13082	12946	12924	12751	12261	12111	11947	11188
в том числе:	I группы	1515	1496	1451	1355	1283	1309	1466	1433	1422
	II группы	7076	6833	6595	6472	6250	5921	5552	5356	5209
	III группы	4038	4185	4320	4492	4601	4395	4442	4488	4556
	дети-инвалиды	560	568	580	605	617	636	651	670	687

¹ По данным Федерального реестра инвалидов

*Таблица 2 – Участие инвалидов в возрасте 15 лет и более
в туристических или экскурсионных поездках в 2018 г., %*

Показатели \ Респонденты	Все респонденты	в том числе в возрасте, лет								
		15–19	20–24	25–29	30–34	35–44	45–54	55–59	60–69	70 и >
Инвалиды в возрасте 15 лет и более, всего	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
из них совершали туристическую или экскурсионную поездку за последние 12 месяцев	28,7	43,4	27,0	31,8	28,1	32,4	34,1	35,3	32,8	21,9
Инвалиды в возрасте 15 лет и более, ни разу не совершавшие туристической или экскурсионной поездки, всего	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
в т.ч. по причине:	состояния здоровья	50,9	...	65,6	61,3	54,7	46,5	36,2	39,2	41,5
	семейных обстоятельств	10,8	...	9,5	5,2	13,0	7,9	14,5	14,3	12,9
	не могут себе позволить из-за нехватки средств	25,4	...	15,8	23,5	27,1	33,1	35,4	32,5	32,9
	отсутствия интереса к таким поездкам	10,6	...	5,5	6,4	1,3	8,5	10,0	11,3	10,7
	другое	2,3	...	3,6	3,6	3,9	4,0	3,8	2,7	2,0



*Рис. 1 – Участие инвалидов в возрасте 15 лет и более в туристических или экскурсионных поездках
(в %% от общего кол-ва инвалидов)*

Спектр потенциальных потребителей гостиничных услуг, путешествующих в рамках «доступного туризма», оказывается, таким образом, достаточно широким, поэтому индустрии гостеприимства необходимо приложить все усилия, чтобы не потерять такой значительный сегмент рынка. Создание доступной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями играет важную роль в привлечении гостей и может стать серьезным конкурентным преимуществом гостиничного предприятия [12, с. 99].

Доступная среда гостиничного предприятия как конкурентное преимущество

Анализ обеспеченности гостиниц и хостелов компонентами физической и информационной доступной среды разделяется на элементы общественных помещений и непосредственно оснащённость номерного фонда (табл. 3, 5). В исследование не вошли средства размещения Севастополя, Симферополя, Керчи и Евпатории, так как данные о них не представлены на сайте booking.com.

Данные, представленные в табл. 3, демонстрируют слабую готовность гостиничной отрасли к приему гостей с ограниченными возможностями здоровья. Доля средств размещения, обеспечивающих беспрепятственные пути следования для гостей в инвалидных колясках, составляет всего 5,5% в среднем по стране. Самые высокие значения данного показателя в гостиничных предприятиях Центрального и Северо-Западного федеральных округов (6,2% и 6,8% соответственно), самое низкое значение – в Дальневосточном федеральном округе (2,6%). Необходимо отметить, что доступные пути следования — это наиболее распространенный компонент из специальных удобств в общественных помещениях средств размеще-

ния. Второй по распространенности – общественный туалет с поручнями имеется лишь в 3,5% гостиниц и хостелов, работающих в РФ. Цифры выше показателя, среднего по России, показывают средства размещения Приволжского и Северо-Западного федеральных округов (4,3% и 4,8% соответственно). Наименьшая обеспеченность по данному компоненту – в гостиничной индустрии Северо-Кавказского федерального округа (1,2%).

Наименее обеспеченной специальными удобствами является категория гостей с нарушениями зрения. В целом по Российской Федерации обеспечены обозначениями, выполненными рельефно-точечным тактильным шрифтом, тактильными знаками и звуковыми подсказками менее 1% средств размещения, а в регионах Северо-Кавказского и Уральского федеральных округов, такие гостиницы и хостелы полностью отсутствуют.

Таблица 3 – Обеспеченность средств размещения компонентами доступной среды в общественных помещениях²

Специальные удобства в общественных помещениях	Средства размещения, обеспеченные соответствующими специальными удобствами в общественных помещениях по федеральным округам РФ																	
	Всего		ЦФО		СЗФО		ЮФО		СКФО		ПФО		УФО		СФО		ДВФО	
	всего, ед	доля в общем кол-ве СР, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %
Пути следования для гостей в инвалидных креслах	407	5,5	145	6,2	77	6,8	34	4,8	12	4,1	73	5,6	18	4,6	35	5,2	13	2,6
Туалет с поручнями	261	3,5	83	3,5	55	4,8	25	3,5	4	1,2	56	4,3	10	2,5	19	2,8	9	1,8
Высокий туалет	103	1,4	28	1,2	20	1,8	8	1,1	5	1,7	22	1,7	3	0,8	9	1,3	8	1,6
Низкая раковина	165	2,2	47	2,0	40	3,5	13	1,8	5	1,7	32	2,4	6	1,5	13	1,9	9	1,8
Шнур/кнопка вызова помощи	137	1,9	47	2,0	31	2,7	13	1,8	1	0,3	25	1,9	4	1,0	9	1,3	7	1,4
Обозначения, выполненные рельефно-точечным тактильным шрифтом	38	0,5	8	0,3	9	0,8	6	0,8	-	-	8	0,6	-	-	4	0,6	3	0,6
Тактильные знаки	34	0,4	11	0,4	6	0,5	5	0,7	-	-	5	0,4	-	-	2	0,3	5	1,0
Звуковые подсказки	15	0,2	5	0,2	3	0,2	3	0,4	-	-	2	0,1	-	-	-	-	2	0,4

Таблица 4 – Рейтинговая оценка средств размещения компонентами доступной среды в общественных помещениях по федеральным округам РФ

Кол-во баллов в соответствии с долей средств размещения, обеспеченных компонентами доступной среды по федеральным округам РФ								
Специальные удобства в общественных помещениях	ЦФО	СЗФО	ЮФО	СКФО	ПФО	УФО	СФО	ДВФО
Пути следования для гостей в инвалидных креслах	7	8	4	2	6	3	5	1
Туалет с поручнями	5	7	5	1	6	3	4	2
Высокий туалет	3	7	2	6	6	1	4	5
Низкая раковина	5	7	3	2	6	1	4	3
Шнур/кнопка вызова помощи	7	8	5	1	6	2	3	4
Обозначения, выполненные рельефно-точечным тактильным шрифтом	1	3	3	0	2	0	2	2
Тактильные знаки	3	4	5	0	3	0	2	1
Звуковые подсказки	1	1	2	0	2	0	0	2
Сумма баллов	32	45	29	12	37	10	24	32
Место в рейтинге	3	1	4	7	2	8	6	5

² Данные в табл. 3, 5 приведены на основе сведений, размещенных на booking.com, по состоянию на декабрь 2019

Таблица 5 – Обеспеченность средств размещения компонентами доступной среды в номерах

Специальные удобства в номерах	Средства размещения, обеспеченные соответствующими специальными удобствами в номерах по федеральным округам РФ																	
	Всего		ЦФО		СЗФО		ЮФО		СКФО		ПФО		УФО		СФО		ДВФО	
	всего, ед	доля в общем кол-ве СР, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %	всего, ед	доля, %
Номер полностью оборудован для гостей с ограниченными физическими возможностями	795	10,8	296	12,6	118	10,4	68	9,6	27	9,3	132	10,1	38	9,6	62	9,1	54	10,6
Туалет с поручнями	224	3,0	56	2,4	49	4,3	20	2,8	7	2,4	57	4,4	5	1,3	19	2,8	11	2,2
Ванна с поручнями	374	5,1	96	4,1	65	5,7	34	4,8	19	6,6	84	6,4	14	3,5	35	5,2	27	5,3
Безбарьерная душевая	456	6,2	143	6,1	89	7,8	50	7,1	22	7,6	72	5,5	10	2,5	40	5,9	30	5,9
Душ с низким бортиком или без него	2192	29,8	718	30,6	420	37,0	252	35,6	94	32,5	357	27,4	87	22,1	166	24,5	98	19,3
Высокий туалет	355	4,8	111	4,7	41	3,6	47	6,6	19	6,6	76	5,8	22	5,6	18	2,6	21	4,1
Низкая раковина	420	5,7	123	5,2	62	5,5	63	8,9	27	9,3	78	6,0	15	3,8	28	4,1	24	4,7
Шнур/кнопка вызова помощи в ванной	208	2,8	61	2,6	35	3,1	16	2,3	2	0,7	57	4,4	12	3,0	17	2,5	8	1,6

Таблица 6 – Рейтинговая оценка средств размещения компонентами доступной среды в номерном фонде по федеральным округам РФ

Специальные удобства в номерах	Кол-во баллов в соответствии с долей средств размещения, обеспеченных компонентами доступной среды по федеральным округам РФ							
	ЦФО	СЗФО	ЮФО	СКФО	ПФО	УФО	СФО	ДВФО
Номер полностью оборудован для гостей с ограниченными физическими возможностями	7	5	3	2	4	3	1	6
Туалет с поручнями	3	5	4	3	6	1	4	2
Ванна с поручнями	2	6	3	8	7	1	4	5
Безбарьерная душевая	4	7	5	6	2	1	3	3
Душ с низким бортиком или без него	5	8	7	6	4	2	3	1
Высокий туалет	4	2	7	7	6	4	1	3
Низкая раковина	4	5	7	8	6	1	2	3
Шнур/кнопка вызова помощи в ванной	6	7	3	1	8	5	4	2
Стул для душа	5	7	6	3	8	4	1	2
Сумма баллов	40	52	45	44	51	22	23	27
Место в рейтинге	5	1	3	4	2	8	7	6

В табл. 4 приведены сведения по простой рейтинговой оценке средств размещения по федеральным округам, учитывающие доли обеспеченности по каждому из 8 компонентов специальных удобств в общественных помещениях.

Данные табл. 5 характеризуют ситуацию с комплектованием компонентами безбарьерной среды номерного фонда гостиниц и хостелов по федеральным округам. Наиболее распространенным компонентом является душ с низким или отсутствующим бортиком,

которым оснащены отдельные номера каждого третьего средства размещения, участвующего в исследовании. Среди наименее распространенных решений в номерах следует выделить туалет с поручнями, стул для душа и шнур или кнопку вызова помощи в ванной. Необходимо отметить, что в обзор компонентов доступности не были включены такие элементы как: дверной проем шириной не менее 0,9 м; оборудование двери в номер двумя глазками на разных уровнях; прикроватное простран-

ство, позволяющее разворачивать инвалидное кресло на 360 градусов и осуществлять пересадку на кровать; оборудование углов и вертикальных поверхностей номеров защитными панелями и другие.

В табл. 6 приведены сведения по простой рейтинговой оценке средств размещения по федеральным округам, учитывающие доли обеспеченности по каждому из 10 компонентов специальных удобств в номерах.

Данные рейтинговой оценки демонстрируют лидерство средств размещения Северо-Западного федерального округа. Подобная ситуация сложилась благодаря высокому уровню наличия безбарьерной среды гостиниц и хостелов Санкт-Петербурга, что подтверждается и на уровне признания города победителем различных номинаций World Travel Awards в 2017-2019 годах.

Обращаясь к опыту гостиничных предприятий Санкт-Петербурга необходимо рассмотреть данные туристической фирмы для инвалидов «Либерти» – первой турфирмы в России для людей с ограниченными возможностями, уже более 15 лет занимающейся вопросами организации безбарьерного туризма.

По сведениям данной организации основными категориями туристов с ограниченными возможностями в здоровье, посещающими Санкт-Петербург, являются российские обеспеченные туристы среднего возраста и иностранные обеспеченные туристы среднего и пожилого возраста, чаще всего путешествующие на лайнерах. Речь идет именно об обеспеченных туристах, в связи с особенностями организации «доступной среды» в гостиницах Санкт-Петербурга, которые будут рассмотрены ниже.

Специалисты «Либерти» называют три основных особенности:

1. Нестабильность. Довольно часто по тем или иным причинам оборудование, предназначенное для людей с ограниченными возможностями здоровья и уже существующее

в отеле, приходит в негодность или по решению администрации отеля разбирается в связи с нерентабельностью.

2. Отсутствие четких стандартов. ГОСТы не обязывают владельцев средств размещения устанавливать у себя приспособления необходимые людям с ограниченными возможностями здоровья, а также не содержат их обязательный перечень. Под понятием «доступная среда» каждый отель понимает различную совокупность удобств. В связи с этим, даже если отель позиционирует себя как доступный для людей с инвалидностью, нет гарантии, что на практике такому гостю действительно будет комфортно отдыхать в данном средстве размещения.

3. Наличие специализированных номеров только в отелях «четыре звезды» и «пять звезд».

Кроме того, чаще всего категория данного номера выше «стандарта». Именно эта особенность обуславливает то, что только туристы с достаточно высоким уровнем доходов могут позволить себе остановиться в таких номерах. [13, с. 368]

Необходимо также упомянуть о ментальных особенностях отдельных туристов, зачастую отказывающихся от размещения в номерах, оборудованных для инвалидов, сравнивая их с больничными палатами.

Проблемы обеспечения доступности средств размещения также нельзя рассматривать без учета точки зрения гостиничного бизнеса. Вложения в оборудование номерного фонда, объектов питания, входной группы, лифтового хозяйства, общественных помещений и т.д. являются весомыми даже при проектировании нового здания, а переоборудование уже действующих гостиничных помещений часто становится непосильной задачей в условиях невысокой рентабельности гостиничной отрасли. Рассмотрим примерные стоимостные характеристики оборудования отдельных компонентов доступности.

Таблица 7 – Стоимостные характеристики формирования безбарьерной среды средства размещения³

№ п/п	Оборудование обеспечения доступности средства размещения для лиц с ограничен- ными возможностями	цена, руб.	
		min	max
Номер			
1.1	Откидной поручень для унитаза (с бумагодержателем)	1742	19828
1.2	Унитаз для маломобильных групп населения	13184	29334
1.3	Беспроводная кнопка вызова помощи	2200	14998
1.4	Крючок для костылей	170	1759
1.5	Сенсорный смеситель	5480	16635
1.6	Сенсорная сушилка для рук	3199	35700
1.7	Отбойник для двери	1391	2915
1.8	Опорный поручень раковины	1742	12793
1.9	Сенсорный дозатор жидкого мыла	1813	3610
1.10	Мнемосхема номера	1680	7495
1.11	Пристенный опорный поручень с травмобезопасными окончаниями	1742	12793
1.12	Откидной стул для инвалидов	4217	13905
1.13	Травмобезопасное поворотное зеркало	5974	11210
1.14	Контрастная маркировка габаритов дверного проема	53	790
Санузел			
2.1	Откидной поручень для унитаза (с бумагодержателем)	1742	19828
2.2	Унитаз для маломобильных групп населения	13184	29334
2.3	Беспроводная кнопка вызова помощи	2200	14998
2.4	Крючок для костылей	170	1759
2.5	Пристенный опорный поручень с травмобезопасными окончаниями	1742	12793
2.6	Сенсорный смеситель	5480	16635
2.7	Травмобезопасное поворотное зеркало	5974	11210
2.8	Система «Доступный вход»	15121	15121
2.9	Опорный поручень раковины	1742	12793
2.10	Сенсорный дозатор жидкого мыла	1813	3610
2.11	Тактильная мнемосхема санузла	1680	7495
2.12	Контрастная маркировка габаритов дверного проема	53	790
2.13	Тактильные пиктограммы на пути движения	224	504
2.14	Тактильно-звуковая табличка	2995	3694
2.15	Отбойник для инвалидной коляски	1391	2915
2.16	Адаптивная система (световое табло очереди) «Занято-свободно» для санитарно-гигиенических комнат	12610	12610
2.17	Визуально-акустическое табло	16686	35041
2.18	Сенсорная сушилка для рук	3199	35700
2.19	Крючок для сумки, одежды	170	1759
Лифт			
3.1	Тактильные наклейки, выполненные рельефно-точечным тактильным шрифтом	158	838
3.2	Тактильная пиктограмма этажа	224	504
3.3	Настенные опорные поручни	1724	8004
3.4	Контрастная маркировка габаритов проема	53	790
3.5	Визуально-акустическое табло	16686	35041
Входная группа			
4.1	Тактильная пиктограмма доступности	224	504
4.2	Радио-звуковой маяк со световой индикацией	12010	33558
4.3	Контрастная маркировка дверей	53	790
4.4	Тактильная информационная табличка	1680	7495
4.5	Система «Доступный вход»	15121	15121
4.6	Отбойник для инвалидной коляски	1391	2915

³ Источник: tiflocentre.ru – сайт Тифлоцентра «Вертикаль»

№ п/п	Оборудование обеспечения доступности средства размещения для лиц с ограниченными возможностями	цена, руб.	
		min	max
4.7	Визуально-акустическое табло	16686	35041
4.8	Боковые опорные поручни для лестницы	1742	12793
4.9	Информационный стенд со встроенной тактильно-звуковой мнемосхемой, световым табло и тактильными пиктограммами.	18250	80185
4.10	Беспроводная кнопка вызова помощи	2200	14998
4.11	Пандус	37080	11240
4.12	Тактильное грязезащитное покрытие	2176	11722
4.13	Контрастная маркировка ступеней лестничного марша	53	790
4.14	Тактильная предупредительная разметка	153	890
4.15	Доступный заезд на бордюрный камень	10773	10733
Холл			
5.1	Информационная бегущая строка	54384	92700
5.2	Информационный тактильно-сенсорный терминал	306473	384909
5.3	Тактильно-звуковая мнемосхема	152850	204970
5.4	Контрастная маркировка прозрачных дверей	53	790
5.5	Световой маяк	1463	20291
5.6	Настенные опорные поручни	1742	12793
5.7	Тактильная предупредительная разметка перед местом ожидания	153	890
5.8	Индукционная петля	21130	276534
5.9	Устройство, обеспечивающее задержку закрывания двери (доводчик)	45083	45083
5.10	Система «Доступный вход»	15121	15121
Парковка			
6.1	Тактильная пиктограмма направления движения инвалида	48084	51927
6.2	Комплект дорожных знаков для обозначения стоянки	3230	3947
6.3	Ограничительный столбик	1833	2170
6.4	Разметка	3115	5144

Таблица 8 – Обследование гостиницы на соответствие критериям балльной оценки средства размещения⁴

Требования к гостинице	Кол-во баллов
Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей) с количеством мест:	
– 50% количества мест в средстве размещения в закрытом или открытом паркинге на расстоянии до 100 м от средства размещения	6
– 50% количества мест в средстве размещения в паркинге на расстоянии до 200 м от средства размещения в районах (кварталах, местах) без автомобильного движения	4
– 30% количества мест в средстве размещения	2
– место для парковки инвалидов-колясочников	1
Наличие оборудования для обслуживания людей с ограниченными возможностями:	
– наклонный пандус, широкие двери лифта	2
– туалет в общественной зоне с необходимыми приспособлениями	2
– оборудованный номер и ванная комната с необходимыми приспособлениями	6

Таким образом, расходы даже по минимальным требованиям формирования доступной среды в номерах составляют не менее 400 тысяч рублей. Отдельную смету составит оборудование доступности в общественных помещениях. В сложившейся экономической

ситуации подобные расходы могут стать для небольших средств размещения непреодолимым барьером.

Важным стимулом для бизнеса в сложившихся условиях становится возможность получения дополнительных баллов при классифи-

⁴ Источник: «Положение о классификации гостиниц», утвержденное Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 г. №158

кации гостиницы, которая является обязательной на основании Постановления Правительства РФ от 16.02.2019 г. №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». В соответствии с протоколом № 2 обследования гостиницы на соответствие критериям балльной оценки средств размещения той или иной категории дополнительный балл может быть присвоен при наличии места для парковки инвалидов-колясочников, а также от 2 до 6 баллов за наличие наклонного пандуса, широких дверей лифта, туалета в общественной зоне с необходимыми приспособлениями, оборудованного номера и ванной комнаты с необходимыми приспособлениями (табл. 8).

Таким образом, проведенные исследования позволяют сформулировать следующие выводы:

- рынок туристских услуг в Российской Федерации характеризуется значительным ростом спроса со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- средства размещения страны демонстрируют слабую готовность, всего 5,5% объектов размещения готовы к приему гостей с ограниченными возможностями здоровья. Лидерами в данном направлении являются гостиничные предприятия Центрального и Северо-Западного федеральных округов (6,2% и 6,8% соответственно);
- среди компонентов доступной среды наиболее укомплектованы пути следования в общественных помещениях средств размещения, второй по распространенности компонент – общественный туалет с поручнями;
- проведение рейтинговой оценки по формированию безбарьерной среды в средствах размещения на территориях федеральных округов показало лидерство средств размещения Северо-Западного федерального округа. Подобная ситуация сложилась благодаря высокому уровню безбарьерности гостиниц и хостелов Санкт-Петербурга;
- весомой частью проблемы обеспечения доступности средств размещения являются высокие расходы. В сложившихся условиях кризиса и низкой рентабельности гостиничной отрасли решение данной проблемы становится непосильной задачей при проведении переоборудования действующих гостиничных помещений;
- требования Положения о классификации гостиниц станет стимулом в формировании доступной среды для гостиничных предприятий страны;
- необходима реализация комплекса мер со стороны государства, направленных на возможность получения финансовой поддержки в форме грантов, субсидий и иных форм материальной поддержки с целью формирования условий для проживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения по всем субъектам Российской Федерации.

Список источников:

1. **Аникеева О.А., Анисимова Ю.А.** Россия без барьеров: туризм, доступный для всех // Сервис в России и за рубежом. 2011. №6. С. 14-20.
2. **Бавельский А.Д.** Особенности организации и обслуживания лиц с ограниченными возможностями в коллективных средствах размещения. М.: Логос, 2014. 146 с.
3. **Бураковская Н.В., Лукина О.В., Солодовникова Ю.Р.** Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. М.: Юрайт, 2019. 98 с.
4. **Глебова А.В.** Безбарьерная среда. Анализ зарубежного опыта // Труды международной научно-технической конференции молодых ученых БГТУ им. В.Г. Шухова. 2014. С. 144-148.
5. **Зайцева Н.А., Шуравина Д. Б.** Безбарьерный туризм. М.: КноРус, 2016. 176 с.
6. **Конанова Е.И.** Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта. Ростов-н/Д. – Таганрог: Изд-во Южного фед. ун-та, 2019. 128 с.

7. **Офицерова Н.А., Солнцева О.Г., Цунаева Ю.О.** Формирование безбарьерной среды для развития доступного туризма: отечественный и зарубежный опыт // Вестник университета. 2018. №1. С. 90-95.
8. **Радыгина Е.Г.** Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями // Концепт. 2014. №5. С. 56-60.
9. **Седых О.Г., Ковтун В.А.** Проблемы формирования безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями // Baikal Research Journal. 2015. Т.6. №4. С.23. DOI: 10.17150/2411-6262.2015.6(4).23.
10. **Сесёлкин А.И., Махов А.С., Чепик В.Д., Петрова М.А., Волобуев А.Л.** Проблемы развития инклюзивного туризма // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2015. №11. С. 241-246.
11. **Сигида Е.А., Лукьянова И.Е.** Инвалидность и туризм: потребность и доступность: Монография. М.: ИНФРА-М, 2020. 106 с.
12. **Солдаткина М.А., Шарипова Э.Р., Коновалова Е.Е.** Программа лояльности как важнейший элемент создания доступной среды на предприятиях гостеприимства // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. 2019. №2. С. 92-99.
13. **Щербинина М.В.** Программы "Доступная среда" в гостиницах Санкт-Петербурга: этапы исследования // Социально-экономическое партнерство: новые модели взаимодействия в условиях изменяющегося мира: Мат. VIII Междунар. межвуз. науч.-практ. конф. 22-23.04.2019. СПб.: СПбГУ, 2019. С. 365-368.
14. **Buhalis D., Darcy S.** Accessible Tourism: Concepts and Issues // Channel View Publications. 2010. 305 p. DOI: 10.1080/21568316.2011.603886.
15. **Buhalis D., Darcy S., Ambrose I.** Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism // Channel View Publications, 2012. 408 с.

References

1. **Anikeeva, O. A., & Anisimova, Y. A.** (2011). Rossiya bez bar'ero: turizm, dostupnyj dlya vsekh [Russia without barriers: tourism accessible to all]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and abroad]*, 6, 14-20. (In Russ.)
2. **Bavel'skij, A. D.** (2014). Osobennosti organizacii i obsluzhivaniya lic s ogranichennymi vozmozhnostyami v kollektivnyh sredstvakh razmeshcheniya [Features of the organization and service of persons with disabilities in collective accommodation facilities]. Moscow: Logos. (In Russ.)
3. **Burakovskaya, N. V., Lukina, O. V., & Solodovnikova, Y. R.** (2019). Obsluzhivanie v gostinichnom komplekse osobykh kategorij klientov [Service in the hotel complex for special categories of clients]. Moscow: Yurajt. (In Russ.)
4. **Glebova, A. V.** (2014). Bezbar'ernaya sreda. Analiz zarubezhnogo opyta [Barrier-free environment. Analysis of foreign experience]. *Trudy mezhdunarodnoj nauchno-tehnicheskoy konferencii molodyh uchenykh BGTU im. V. G. Shukhova [Proceedings of the international scientific and technical conference of young scientists in V. G. Shukhov BSTU]*, 144-148. (In Russ.)
5. **Zajceva, N. A., & Shuravina, D. B.** (2016). Bezbar'ernyj turizm [Barrier-free tourism]. Moscow: KnoRus. (In Russ.)
6. **Konanova, E. I.** (2019) *Inklyuzivnyj turizm: tekhnologiya i organizaciya turistskogo produkta [Inclusive tourism: technology and organization of tourism product]*. Rostov-on-Don – Taganrog: Publishing House of Southern Federal University. (In Russ.)
7. **Oficerova, N. A., Solnceva, O. G., & Cunaeva, Y. O.** (2018). Formirovanie bezbar'ernoj sredy dlya razvitiya dostupnogo turizma: otechestvennyj i zarubezhnyj opyt [Formation of a barrier-free environment for the development of affordable tourism: domestic and foreign experience]. *Vestnik universiteta [University Bulletin]*, 1, 90-95. (In Russ.)

8. **Radygina, E. G.** (2014). Sozdanie bezbar'ernoj sredy v sredstvakh razmeshcheniya dlya gostej s ogranichennymi vozmozhnostyami [Creating a barrier-free environment in accommodations for guests with disabilities]. *Concept*, 5, 56-60. (In Russ.).
9. **Sedyh, O. G., & Kovtun, V. A.** (2015). Problemy formirovaniya bezbar'ernoj sredy dlya lyudej s ogranichennymi vozmozhnostyami [Problems of the formation of a barrier-free environment for people with disabilities]. *Baikal Research Journal*, 6(4), 23. doi: 10.17150/2411-6262.2015.6(4).23. (In Russ.).
10. **Sesvolkin, A. I., Makhov, A. S., Chepik, V. D., Petrova, M. A., & Volobuev, A. L.** (2015). Problemy razvitiya inklyuzivnogo turizma [Problems of Inclusive Tourism Development]. *Uchenye zapiski universiteta im. P.F. Lesgafta [Scientific notes of P.F. Lesgaft University]*, 11, 241-246. (In Russ.).
11. **Sigida, E. A., & Luk'yanova, I. E.** (2020). *Invalidnost' i turizm: potrebnost' i dostupnost' [Disability and Tourism: Need and Accessibility]: Monograph.* Moscow: INFRA-M. (In Russ.).
12. **Soldatkina, M. A., Sharipova, E. R., & Konovalova, E. E.** (2019). Programma loyal'nosti kak vazhnejshij element sozdaniya dostupnoj sredy na predpriyatiyah gostepriimstva [Loyalty program as an essential element of creating an accessible environment in hospitality enterprises]. *Industriya turizma: vozmozhnosti, priority, problemy i perspektivy [Tourism industry: opportunities, priorities, problems and prospects]*, 2, 92-99. (In Russ.).
13. **Shcherbinina, M. V.** (2019). Programmy "Dostupnaya sreda" v gostinichakh Sankt-Peterburga: etapy issledovaniya [Accessible Environment Programs in St. Petersburg Hotels: Research Stages]. *Social'no-ekonomicheskoe partnerstvo: novye modeli vzaimodejstviya v usloviyakh izmenyayushchegosya mira [Socio-economic partnership: new models of interaction in a changing world]: Materials of the VIII International Interuniversity Scientific and Practical Conference April 22-23, 2019.* St. Petersburg: SPbSU, 365-368. (In Russ.).
14. **Buhalis, D., & Darcy, S.** (2010). *Accessible Tourism: Concepts and Issues.* NY: Channel View Publications. doi: 10.1080/21568316.2011.603886.
15. **Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I.** (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism.* NY: Channel View Publications.