

УДК 338.48

М.В. КРАСНОВА, Т.А. ЛЕВОНЧУК

ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых», г. Владимир

## ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНОЙ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦАХ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**Ключевые слова:** гостиница; доступная среда; ограниченные физические возможности; техническая оснащенность номеров.

**Аннотация:** В статье представлены результаты исследования инфраструктуры гостиниц Владимирского региона. Целью исследования является оценка доступности общественных зон и номерного фонда гостиницы для размещения туристов с ограниченными физическими возможностями, а объектом – гостиницы Владимирской области. Для проведения исследования был разработан оценочный инструментарий с учетом требований ГОСТ Р 55699-2013 и потребностей инвалидов. В результате исследования было выявлено, что большая часть гостиниц региона не выполняет требования нормативно-правовых актов и не рекламирует наличие номеров для лиц с ограниченными возможностями.

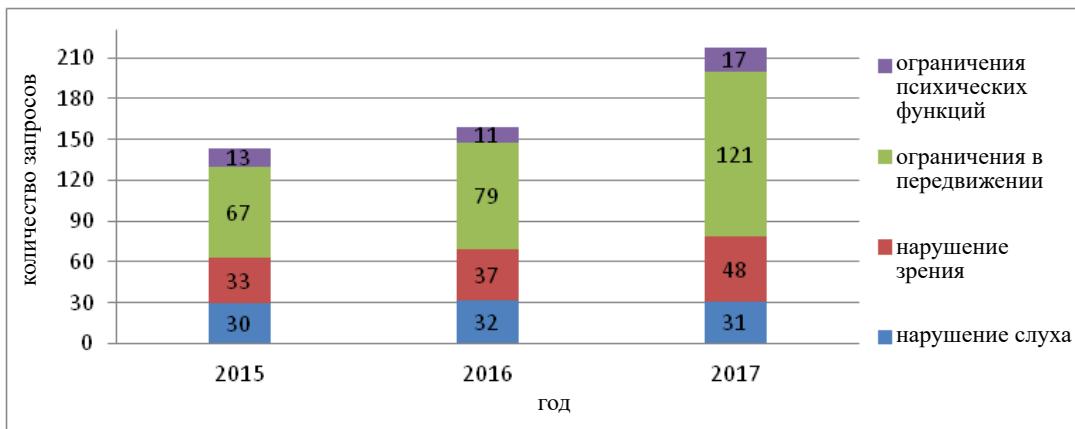
В современном мире все большее количество людей предпочитает путешествовать с целью отдыха, профессионального роста и самопознания, вести активный образ жизни. По данным комитета экономического развития Владимирской области, в 2017 г. регион посетили 4,6 млн туристов. Также, согласно данным официального портала Министерства культуры РФ, за время проведения Чемпионата мира по футболу Владимиро-Сузdalский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник посетили 136 482 чел., что позволяет признать его шестым по популярности объектом у зарубежных туристов [5]. В регионе отмечается ежегодный рост отечественных и зарубежных гостей. Данная тенденция характерна как для основной массы населения, так и для туристов с ограниченными физическими воз-

можностями.

В настоящее время в России проживает около 13 миллионов инвалидов, 40 % из которых – это люди младше 40 лет с активной жизненной позицией, стремящиеся вести полноценный образ жизни. Спектр потенциальных потребителей гостиничных услуг, путешествующих в рамках «доступного туризма», оказывается, таким образом, достаточно широким. За последние 10 лет отмечена динамика роста путешественников в данном сегменте туристического рынка [4, с. 68]. Устойчивый рост числа путешествующих людей с ограниченными физическими возможностями выдвигает вполне определенные и законодательно закрепленные требования к коллективным средствам размещения, и многие отели стали оборудовать номера для их комфортного проживания.

В соответствии со Сводом правил 59.13330.2016 [3] (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001), введенным в действие с 14.04.2017 г., при количестве номеров, равном или превышающим 20, для проживания инвалидов должно быть оборудовано не менее 5 % от общего их числа. Эти номера должны обеспечивать техническую, информационно-сервисную и функциональную возможность предоставления всех необходимых услуг. Так, например, для удобства инвалидов-колясочников необходимо свободное пространство диаметром не менее 1,4 м перед дверью, у кровати, перед шкафами, окнами, в санузле [3]. Нарушение данного требования влечет за собой ответственность, согласно ст. 9.13 КоАП РФ, и карается административным штрафом в размере от 2 до 3 тысяч рублей на должностных лиц и от 20 до 30 тысяч рублей на юридических лиц [1].

Таким образом, обеспечение безбарьерной среды – это необходимое требованием се-



**Рис. 1.** Динамика спроса номеров для маломобильных групп населения по видам ограничений за 2015–2017 гг.

годняшнего дня. Выделим основные критерии доступности среды для лиц с ограниченными возможностями: информативность (т.е. обеспечение легкой идентификации туалета для маломобильных групп населения, простота определения направления движения к туалету из любой точки здания); доступность (перемещения внутри и использование оборудования санузла любой категорией маломобильных групп населения без привлечения посторонней помощи); безопасность использования; комфорт (простота и комфорт использования оборудования).

Для определения проблемного поля и расширения возможностей принятия туристов с ограниченными возможностями в 2017 г. было проведено исследование инфраструктуры гостиниц Владимирской области на предмет доступности общественных зон и номерного фонда гостиницы для размещения маломобильных групп населения. В рамках исследования были проинспектированы отели Владимирского региона, которые заявляют о наличии номеров, адаптированных к потребностям инвалидов на сайтах онлайн-бронирования.

Во Владимирской области более 597 вариантов коллективных средств размещения, из которых 112 гостиниц и только 13 отелей позиционирует себя как средства размещения, предлагающие услуги путешественникам с ограниченными физическими возможностями. Большинство гостиниц региона не имеет инфраструктуры, адаптированной к потребностям маломобильных групп населения. В основном подобными номерами располагают только

крупные гостиницы и в очень ограниченном количестве [6]. Но и в этом случае при проектировании элементов доступной среды оказываются неучтенными все потребности маломобильных групп населения, а также требования нормативных документов.

В ходе проведенного опроса работников гостиничных предприятий Владимирской области, заявляющих на своих сайтах о наличии инфраструктуры, адаптированной к потребностям инвалидов, была подтверждена тенденция ежегодного увеличения спроса на номера для представителей маломобильных групп населения. В процессе исследования респонденты определяли общее количество обращений к ним потребителей (по телефону или лично) с запросом на размещение гостей с ограниченными физическими возможностями за 2015–2017 гг., а также отмечали, с какими видами ограничений жизнедеятельности поступали гости.

Обработанные результаты исследования подтверждают динамику устойчивого роста гостей Владимирского региона, нуждающихся в специально оборудованных помещениях предприятий индустрии гостеприимства. Так, в 2015 г. в средствах размещения останавливались 143 гостя с ограниченными физическими возможностями, в 2016 г. это число возросло до 159 человек, в 2017 г. посетили 217 гостей данной категории. На рис. 1 также отражена структура ограничений физических возможностей гостей: большинство гостей этой категории – инвалиды-колясочники (46 % в 2015 г. от путешественников, представляющих маломобильную группу населения; в 2016 г. – 50 %,

в 2017 г. – 56 %). По данным, представленным на рис. 1, можно сделать вывод о том, что спрос на номера, специально оборудованные под данную категорию туристов, растет, но их доля остается незначительной. Это актуализирует проблему предоставления качественных услуг размещения в предприятиях индустрии гостеприимства региона особенных туристов.

Результаты исследования средств размещения Владимирской области на предмет представления специальных удобств в номере для гостей с ограниченными физическими возможностями, отраженных на сайтах онлайн-бронирования [6], показал, что получить объективную информацию на этих сайтах о степени оборудования средств размещения не представляется возможным. На этих сайтах указывается общая информация, из которой не ясно, как в отелях учитываются потребности слабовидящих и слабослышащих гостей.

Следующим этапом работы были полевые исследования в отелях с целью оценки их готовности принимать представителей маломобильных групп населения, в соответствии с ГОСТ Р 55699-2013 [2] и требованиями СП 35-101-2001 [3].

В результате были получены следующие данные. У половины предприятий, подчеркивающих свою готовность принимать подобную группу путешественников, т.е. «полностью подходит для гостей с ограниченными физическими возможностями», не определены для них парковочные места, площадь большей части номеров составляет от 10 до 30–40 кв. м. Площадь жилых номеров в гостиницах и санаториях для временного проживания инвалидов, пользующихся креслами-колясками, на одного человека должна составлять не менее 9–12 кв. м, на двух человек – 16–22 кв. м., т.к. почти каждый человек с ограниченными физическими возможностями всегда существует с сопровождающим его лицом (последний также является потребителем туристских и гостиничных услуг). Поэтому большинство номеров владимирских гостиниц можно рассматривать как специализированные очень условно. Также следует отметить, что только в двух организациях специализированные удобства представлены достаточно широко, в остальных есть только отдельные из них. Необходимо отметить, что на сайтах гостиниц не было обнаружено специальной информации о номерах для исследуемой группы путешественников: в каком

количестве они представлены, чем специально оборудованы. Больше половины отелей совсем не информируют гостей о возможности кратковременного пребывания у них данной группы потребителей.

Нами был проведен опрос среди проживающих гостей на тему «Нужны ли номера для инвалидов в нашем отеле?». Всего было опрошено 437 гостей региона, из которых 193 мужчины и 244 женщины в возрасте от 16 до 65 лет за период с 1.03.2018 по 1.09.2018 (свободная выборка), с целью узнать мнение туристов по вопросу жизни и возможности интеграции людей с ограниченными возможностями в общество (табл. 1).

Большинство респондентов лояльно относится к таким гостям и готовы к изменениям в номерном фонде, они готовы проживать в специальных номерах в случае большой загрузки отеля. Проведенный опрос также показал, что необходимо принимать меры для решения данной проблемы.

Если говорить о формировании доступной среды для инвалидов, то в первую очередь нашему обществу необходимо изменить свое отношение к данной группе населения, ибо в нем еще не сформировались лояльность и толерантность к инвалидам и проявляется неприятие к данной группе населения. Но государство нацелено на исправление ситуации. В частности, была утверждена и вводится государственная программа «Доступная среда», которая адаптирует инфраструктуру городов под нужды инвалидов.

Резюмируя вышеизложенное, можно сказать, что гостиницы Владимирской области работают над созданием доступной среды, но средств размещения, готовых принимать гостей маломобильной группы населения, недостаточно, и они не способны предоставить специфические удобства, в соответствии с ГОСТом РФ, чтобы полностью удовлетворить потребности данной группы потребителей. Несмотря на то, что все исследованные гостиницы имеют номера, специально оборудованные для размещения лиц с ограниченными физическими возможностями, планировка и оборудование этих номеров свидетельствуют о том, что далеко не всегда гостиницы учитывают реальные потребности своих особых гостей. Говоря о номерном фонде гостиниц, стоит отметить, что согласно СНиП 35-01-2001, в гостинице количество номеров для лиц с ограниченными физическими

**Таблица 1.** Результаты опроса на тему «Нужны ли номера для инвалидов в нашем отеле?»

Вопросы	Результаты
1. Ваш возраст	
a. До 18	58 чел.
b. 18–30	141 чел.
c. 30–45	153 чел.
d. 45+	85 чел.
2. Ваш пол	
a. Мужчина	193 чел.
b. Женщина	224 чел.
3. Кого вы считаете инвалидом?	
a. Человека с ограниченными физическими возможностями	192 чел.
b. Просто несчастный человек	87 чел.
c. Человек, которому требуется помочь	117 чел.
d. Обычный человек, такой же как и я	41 чел.
4. Как часто в своей повседневной жизни вы встречаете инвалидов?	
a. Довольно часто	106 чел.
b. Иногда	162 чел.
c. Редко	126 чел.
d. Никогда не встречал	43 чел.
5. Ваше отношение к инвалидам?	
a. С жалостью, сочувствием	126 чел.
b. С неприязнью	31 чел.
c. Безразлично	97 чел.
d. Доброжелательно	183 чел.
6. В интересах инвалидов можно сделать следующее:	
a. Главное – пересмотреть свое отношение к инвалидам	129 чел.
b. Не знаю, чем им можно помочь	86 чел.
c. Помощь инвалидам – забота государства	142 чел.
d. Создать доступную внешнюю среду	80 чел.
7. Как вы считаете, путешествуют ли инвалиды?	
a. Конечно, путешествуют	166 чел.
b. Нет, они постоянно сидят дома	138 чел.
c. Я не слежу за их жизнью	133 чел.
8. Нужны ли в нашем отеле номера для инвалидов?	
a. Да, нужны	293 чел.
b. Нет, не нужны	144 чел.
9. Если бы Вас поселили в номер, оборудованный для маломобильной группы населения, Вы:	
a. Буду разбираться на ресепшин, я не инвалид, чтобы жить в таком же номере	107 чел
b. Какая разница какой номер, если он не хуже, чем обычные номера	174 чел.
c. Остался бы в номере, не заметил бы	156 чел.

возможностями (или универсальных номеров) должно составлять 5 % от общего количества номеров. Этот показатель пока не выдерживает-

ся ни в одной из гостиниц.

По этой причине потоки туристов с ограниченными физическими возможностями пе-

ренаправляются в соседние регионы, которые имеют более высокую степень оснащенности территорий и средств размещения (Московская, Нижегородская, Ярославская области) для по-

добных путешественников. Следовательно, упоминается возможность получения от этой группы туристов финансовых средств и выручки для компаний.

### Список литературы

1. Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации: Федер. закон: Принят Гос. Думой 20 дек 2001 г. (с изм. и доп.) [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». Загл. с экрана.
2. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». Загл. с экрана.
3. СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения: утв. приказом Минрегиона России от 27 дек. 2011 г. № 605 [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». Загл. с экрана.
4. Крамаренко, Н.А. Проблемы формирования доступной среды для туристов с ограниченными физическими возможностями в гостиницах Екатеринбурга / Н.А. Крамаренко, Д.Н. Путилов // Туризм: технологии и тренды: материалы III студенческой научно-практической конференции. Екатеринбург, 18.02.2017. – Екатеринбург : Изд-во Уральского университета, 2017. – С. 68–76.
5. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.avvo.ru/vladimirskaa-oblast](http://www.avvo.ru/vladimirskaa-oblast) (дата обращения: 17.09.2018).
6. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.booking.com/searchresults.ru](http://www.booking.com/searchresults.ru) (дата обращения: 06.09.2018).

### References

1. Kodeks ob administrativnyh pravonarushenijah Rossijskoj Federacii: Feder. zakon: Prinjat Gos. Dumoj 20 dek 2001 g. (s izm. i dop.) [Jelektronnyj resurs]. – Dostup iz sprav.-pravovoj sistemy «Konsul'tant Pljus». Zagl. s jekrana.
2. GOST R 55699-2013 Dostupnye sredstva razmeshhenija dlja turistov s ogranicennymi fizicheskimi vozmozhnostjami. Obshchie trebovaniya [Jelektronnyj resurs]. – Dostup iz sprav.-pravovoj sistemy «Konsul'tant Pljus». Zagl. s jekrana.
3. SP 59.13330.2012 Dostupnost' zdanij i sooruzhenij dlja malomobil'nyh grupp naselenija: utv. prikazom Minregiona Rossii ot 27 dek. 2011 g. № 605 [Jelektronnyj resurs]. – Dostup iz sprav.-pravovoj sistemy «Konsul'tant Pljus». Zagl. s jekrana.
4. Kramarenko, N.A. Problemy formirovanija dostupnoj sredy dlja tu-ristov s ogranicennymi fizicheskimi vozmozhnostjami v gostinicah Ekaterinburga / N.A. Kramarenko, D.N. Putilov // Turizm: tehnologii i trendy: materialy III studencheskoy nauchno-prakticheskoy konferencii. Ekaterinburg, 18.02.2017. – Ekaterinburg : Izd-vo Ural'skogo universiteta, 2017. – S. 68–76.
5. [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : [www.avvo.ru/vladimirskaa-oblast](http://www.avvo.ru/vladimirskaa-oblast) (data obrashhenija: 17.09.2018).
6. [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : [www.booking.com/searchresults.ru](http://www.booking.com/searchresults.ru) (data obrashhenija: 06.09.2018).

M.V. Krasnova, T.A. Levonchuk  
Stoletovs Vladimir State University, Vladimir

### Problems of Creating Accessible Environment for the Physically Handicapped in the Hotels of the Vladimir Region

*Keywords:* hotel; accessible environment; limited physical abilities; technical equipment of rooms.

*Abstract:* The article presents the results of the study of the infrastructure of hotels in the Vladimir region. The aim of the study is to assess the availability of public areas and hotel rooms to accommodate tourists with disabilities, and the object—the hotel of the Vladimir region. To conduct the study the evaluation tool with the requirements of GOST R 55699-2013 and needs of disabled people was developed. The result of the research is that the most hotels of the region do not fulfill the requirement of normative legal acts and do not advertise the existence of rooms for physically handicapped people.

---

© М.В. Краснова, Т.А. Левончук, 2018