

DOI: 10.17516/2782-2214-0042
EDN: PУKVOP
УДК 379.832

SPACE OPTIMIZATION AND HOTEL ACCESSIBILITY REQUIREMENTS FOR PEOPLE WITH LIMITED MOBILITY

Nadezhda Yu. Teplyuk*

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation

Abstract. The Constitution of the Russian Federation guarantees the right to rest and freedom of movement. But not all citizens can equally enjoy this right. People with limited mobility are the category of citizens who find it most difficult to exercise their right to freedom of movement. The definition of "disabled population groups" is fixed in the "Methodological recommendations for ensuring compliance with accessibility requirements in the provision of services to persons with disabilities and other population groups with limited mobility, taking into account the factors that impede the accessibility of services in the field of sports and tourism." The article deals with issues related to the accessibility of the environment for people with limited mobility, in particular, hotels in the city of Krasnoyarsk. The optimization of the space of a particular hotel in the city of Krasnoyarsk for people with limited mobility is proposed.

Keywords: barrier-free (accessible) environment, disabled people, hotels, hospitality, tourism, travel, people with limited mobility, health, recreation.

Citation: Teplyuk, N. Yu. (2022). Space optimization and hotel accessibility requirements for people with limited mobility. In: Trade, service, food industry. Vol. 2(1). Pp. 42-53. DOI: 10.17516/2782-2214-0042. EDN: PУKVOP



ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА И ТРЕБОВАНИЯ ДОСТУПНОСТИ ГОСТИНИЦ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

Надежда Юрьевна Теплюк

Сибирский федеральный университет, Красноярск, Российская Федерация

Аннотация. Конституцией РФ гарантированы права на свободу, отдых и перемещения. Инвалиды – та категория граждан, которой труднее всего реализовать право на свободу передвижения. Понятие «маломобильные группы населения» зафиксировано в «Методических рекомендациях по обеспечению соблюдения требований доступности при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения, с учетом факторов, препятствующих доступности услуг в сфере спорта и туризма». В статье рассмотрены вопросы, связанные с доступностью для маломобильных граждан гостиниц Красноярска. Предложена оптимизация пространства конкретной гостиницы города для маломобильных граждан.

Ключевые слова: безбарьерная (доступная) среда, инвалиды, гостиницы, гостеприимство, туризм, путешествия, маломобильные граждане, здоровье, отдых.

Цитирование: Теплюк, Н. Ю. Оптимизация пространства и требования доступности гостиниц для маломобильных групп населения / Н. Ю. Теплюк // Торговля, сервис, индустрия питания. – 2022. – № 2(1). – С. 42-53. – DOI: 10.17516/2782-2214-0042. – EDN: PYKVOP



Введение. С 2011 года в России функционирует программа «Доступная среда», первоочередная задача которой – вовлечение инвалидов в современное общество, для чего создаются условия, необходимые для свободного перемещения маломобильных групп населения, в частности обеспечения их отдыха и туризма.

Гостиничный бизнес в России развит мало для того, чтобы размещать гостей с ограниченными возможностями.

Цель данной работы – формирование рекомендаций по оптимизации пространства в гостинице «Ермак», расположенной в исторической части краевого центра. Для достижения поставленной цели предполагалось решить следующие задачи: рассмотреть способы сотрудничества с маломобильными группами населения; проанализировать общие нормативные требования по созданию условий для лиц с ограниченными возможностями передвижения; изучить рынок услуг для маломобильной группы населения; предложить способы оптимизации пространства и обеспечения доступности.

Материалы и методы. В качестве объектов исследования доступности среды для маломобильных граждан взяты гостиницы города Красноярск. Для одной из них предложена оптимизация пространства с учетом ограниченных возможностей передвижения.

Полученные результаты. Сегодня общество все больше ориентировано на создание среды для маломобильных групп населения.

По данным федерального реестра ФГИС ФРИ, на 1 января 2022 года общая численность инвалидов в России составила 10,5 миллиона человек, в том числе инвалиды I группы – 1,3 миллиона, инвалиды II группы – 4,7 миллиона, инвалиды III группы – 4,5 миллиона, дети с инвалидностью – 489 тысяч.

С маломобильностью также связаны основные понятия, которые указаны в ГОСТ Р 53998–2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями»: люди с ограниченными физическими возможностями; инвалиды и другие маломобильные группы населения» и ряде других нормативных документов [1-17].

Безбарьерная, или доступная, среда – это окружающая среда и ее элементы, которую могут свободно использовать в равной степени все категории граждан, в том числе люди с физическими и сенсорными нарушениями. Специфика создания такой среды представлена во многих российских и зарубежных источниках, например [18-22, 24-34]. Министерством здравоохранения была подготовлена государственная программа «Доступная среда» (2011-2015, продлена до 2025 года).

Туризм с каждым годом развивается все активнее, но основной проблемой непременно остается доступность объектов для маломобильного населения.

В ходе исследования был проведен анализ доступности гостиниц города Красноярск. В сфере гостеприимства существуют особые требования к номерам, предназначенным для гостей с ограниченными возможностями, однако на данный момент имеются определенные проблемы в формировании доступной среды в гостиницах Красноярск.

Оценку доступности проводили по восьми основным критериям: парковочные места для инвалидов, пандус, контрастно-тактильные указатели по периметру гостиницы и внутри здания, специальная (заниженная) стойка регистрации, широкий

лифт, наличие специального номера и адаптированного санузла, а также доступный трансфер. Выяснилось, что большинство гостиниц города не имеет структуры, ориентированной на потребности инвалидов. Лишь некоторые объекты обозначают себя как гостиницы для всех категорий населения, в том числе для маломобильных граждан.

В табл. 1 проведен сравнительный анализ нескольких гостиниц города Красноярска, который показал, что только три из восьми исследуемых могут принять у себя гостей с ограниченными физическими возможностями.

Таблица 1. Анализ доступности гостиниц города Красноярска
Table 1. Analysis of the availability of hotels in the city of Krasnoyarsk

Критерии оценки	Гостиницы							
	Hilton Garden Inn	Novotel	Октябрьская	Soft Hotel	Метелица	Ibis	Огни Енисея	Neo Hotel
Парковка	+	+	+	-	-	+	+	-
Пандус	+	+	+	+	-	+	+	+
Тактильно-контрастные указатели	-	-	-	-	-	-	-	-
Заниженная стойка регистрации	-	-	-	-	-	+	-	-
Широкий лифт	+	+	+	-	-	+	-	+
Наличие номера для МГН	+	+	-	-	-	+	-	-
Наличие адаптированного санузла	+	+	-	-	-	+	-	-
Наличие услуг доступного трансфера	+	+	-	-	-	+	-	-

Рассмотрим доступность для маломобильных граждан гостиницы «Ермак» города Красноярска.

Гостиница была реконструирована в 2019 году. Находится она недалеко от набережной реки Енисея по адресу ул. Сурикова, 13. «Ермак» – трехзвёздочный бизнес-отель, расположенный в исторической части города Красноярска вблизи деловых, культурных и общественных центров. Здесь гостям предлагают почувствовать обстановку радушия, отличного отдыха и плодотворной работы. В гостинице применяют выгодные тарифы на проживание, а также гибкую систему скидок.

Гостиница предлагает свои гостям 102 номера, расположенных на четырех этажах, разной комфортности: от стандартных одноместных до роскошных дизайнерских. Площадь их варьируется от 12 м² в одноместном номере, до 19 м² в двухместном и 40 м² в люксе [22].

Помимо основных предлагает постояльцам предлагают набор дополнительных услуг: банкетное обслуживание в кафетерии вместимостью до 40 человек; аренду конференц-зала вместимостью до 30 человек; различного рода бизнес-услуги; массаж; трансфер от и до аэропортов и вокзалов Красноярска. Недалеко от гостиницы расположены концертные залы, музеи, театры, администрация, банки, торговые,

развлекательные и бизнес-центры столицы края, что делает ее привлекательной для туристов.

Вместе с тем «Ермак» не предлагает удобств маломобильной группе населения. На территории гостиницы нет выделенного места для парковки инвалидов, а на входе отсутствует пандус, что делает посещение гостиницы для инвалидов-колясочников, женщин с колясками или даже гостей с тяжелыми чемоданами затруднительным или просто невозможным.

Входная группа не выделяется четко на фасаде здания. Помимо того на полотнах дверей отсутствует яркая контрастная маркировка, а на первом и последнем лестничном марше отсутствует рельефная полоса, обозначающая край ступени. На брусчатке при входе отсутствуют тактильные указатели, обозначающие направление движения, а также предупреждающие о возможных опасностях на пути следования. Невзирая на то, что вход в комнаты соответствует требованиям (ширина дверного проема составляет 1,2 м, отсутствуют пороги), в гостинице все же нет адаптированного номера, а имеющиеся не приспособлены к приезду гостя с ограниченными возможностями здоровья или пожилого путешественника: комната слишком маленькая и не обладает достаточным пространством, необходимым для свободного передвижения и маневрирования человека в инвалидном кресле или использующего костыли. Высота кроватей может стать препятствием для пересаживания инвалида-колясочника. Номера в гостинице не оснащены необходимыми тактильными указателями и переносным оборудованием.

Санузлы в номерах не соответствуют необходимым требованиям: отсутствуют специальные поручни и антискользящее покрытие, раковина расположена слишком высоко от пола, а в душе отсутствует необходимое складное сиденье.

Кроме оборудованного номера очень важно обеспечение доступности приемно-вестибюльной группы. В гостинице «Ермак» помимо того, что отсутствуют тактильно-контрастные указатели, пол выстелен скользкой плиткой, что затрудняет передвижение гостей из маломобильной группы населения. Требованиям доступности соответствуют лишь вход в номер, а также ширина коридорного прохода.

В табл. 2 представлено соответствие гостиницы приемлемости для маломобильных групп населения.

Таблица 2. Анализ требований доступности гостиницы «Ермак» для маломобильных групп населения

Table 2. Compliance with the accessibility requirements of the «Ermak» Hotel for people with limited mobility

Требование доступности	Его наличие
Пандус	-
Номера для маломобильных граждан	-
Санузел, доступный для маломобильной группы населения	-
Ширина коридора при движении в одном направлении не менее 1,5 м	+
Тактильно-контрастные указатели	-
Противоскользящее покрытие	-
Машино-место для людей с инвалидностью	-
Кнопка вызова персонала	-
Ширина дверных проемов (0,9 – 1,2 м)	+
Отсутствие дверных порогов	+
Лифт, доступный для маломобильной группы населения	-

Очевидно, что гостиничный комплекс необходимо оптимизировать с точки зрения доступности для маломобильных групп населения. При этом важно учесть

особенности всех категорий маломобильной группы населения. При обустройстве территории важно руководствоваться принципом универсального дизайна, чтобы адаптивные технологии не становились помехой для тех, кто не испытывает в них потребности.

Чтобы гражданин с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, зрения и иными расстройствами мог отдохнуть наравне с людьми без инвалидности территорию у гостиницы рекомендуется оснастить информационными стендами для всех категорий людей и также специальными тактильными указателями, скамейками особой конструкции для инвалидов-опорников. В самой гостинице следует выделить номера для людей с ограниченными возможностями. В соответствии с рекомендациями такие номера должны составлять 5% от номерного фонда (примерно 5 номеров). Возможно выделить 4% номеров для людей с нарушением слуха, зрения и другими нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся самостоятельно, и 1% – для инвалидов, передвигающихся только в кресле-коляске. Так как пассажирский лифт в гостинице отсутствует, а лестница не подходит для использования её инвалидом-колясочником, номера для инвалидов необходимо расположить на первом этаже здания, чтобы обеспечить свободный подход.

По нормативным требованиям для колясочников следует обеспечить в номере свободное пространство диаметром 1,4 м перед дверью, шкафом, у кровати. При оптимизации номера необходимо учесть общие планировочные требования к комнате гостиничного номера: ширина дверей не менее 0,9 м (допустимо до 0,8 м); наличие в комнате участка размером не менее 1,4×1,4 м (допустимо 1,2×1,2 м); наличие пространства для пересадки у кровати и унитаза шириной не менее 0,9 м; ширина прихожей не менее 1,2 м. Согласно СП 35-102 «Жилая среда для инвалидов» площадь одноместного доступного номера должна составлять не менее 14 м², санузла – 4 м² при общей полезной площади номера не менее 18 м². Для этого предлагаем оптимизировать «двухместный стандарт», площадь которого составляет 22 м², или, например, студию площадью 30 м². На рис. 1 показан возможный вариант планировки номеров в гостинице «Ермак».

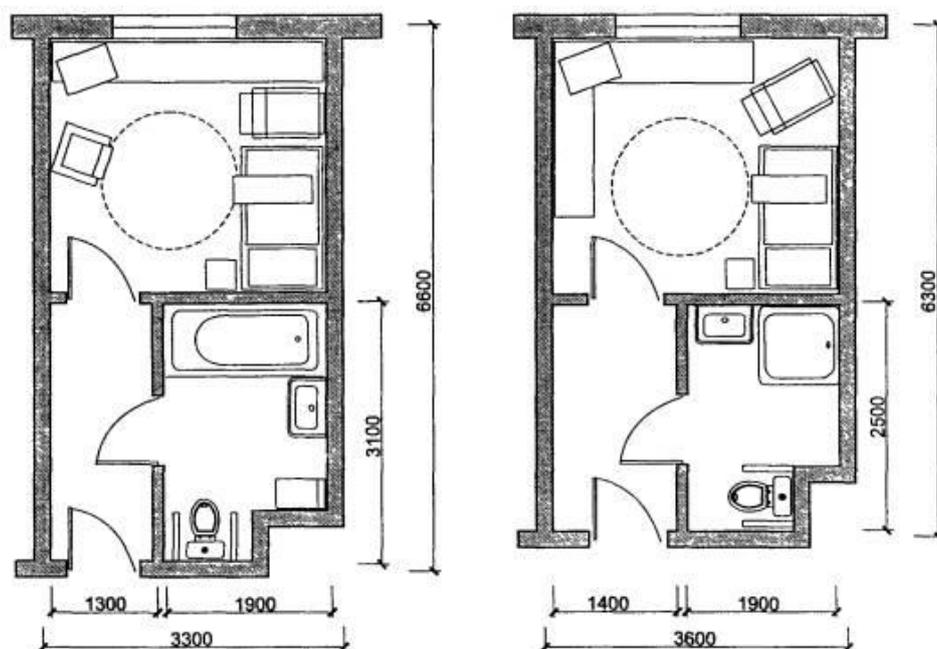


Рисунок 1. Примерная планировка одноместного доступного номера
 Figure 1. Approximate layout of a single accessible room

Непосредственно в самом номере нужно установить все необходимое оборудование. Шкаф предпочтительно использовать с раздвижными дверьми, не ограничивающими площадь маневрирования. Для удобства пересадки с кресла-коляски на кровать она должна быть чуть выше обычной примерно на 45-50 см. Во избежание повреждения углы мебели, а также стены необходимо защитить предохранительными пластинами. Необходимой зоны передвижения в санузле можно добиться путем установки душевой кабины на одном уровне с полом. Унитаз необходимо оснастить поручнями для пересадки с кресла-коляски, а в душевой предусмотреть откидной стульчик для пересадки и поручни.

Номера для слабовидящих и глухих могут быть стандартной площади при оснащении их дополнительным оборудованием. Для глухих – звонок у двери с дублированным сигнальным светом; дублирование звукового сигнала тревоги световым. Для слабовидящих – хорошее освещение, дополнительная подсветка на стенах шкафах; контрастный цвет мебели, выключателей, розеток по отношению к поверхности стен. Так как востребованность номеров для маломобильных групп населения еще недостаточно высокая, важно оборудовать номер в равной степени удобным как для обычных гостей, так и для гостей с ограниченными возможностями передвижения. Современные технологии позволяют быстро преобразовать адаптированный номер в номер, привычный каждому постояльцу.

Одной из наиболее важных в гостинице является зона приема и размещения, поскольку именно с нее начинается знакомство гостя с отелем и складывается первое впечатление о гостинице. Чтобы процесс регистрации прошел в комфортных для постояльца условиях, необходимо устроить пониженную зону стойки приема и регистрации, в качестве альтернативы возможно обеспечение регистрации постояльцев в комфортной зоне отдыха с простым переносным планшетом. При этом важно обеспечить обособленность такой зоны регистрации, поскольку информация, предоставляемая постояльцем должна оставаться конфиденциальной.

На первом этаже гостиницы расположен кафетерий. Он является неотъемлемой частью комплекса, поэтому особое внимание необходимо уделить оптимизации пространства обеденной зоны. Поскольку вместимость кафетерия гостиницы «Ермак» составляет не более 80 мест, в зале должно быть отведено не менее 5% мест от общего их количества для маломобильной группы населения. Т.е. не менее 4 мест в зале должны быть оптимизированы под маломобильные группы населения. Согласно нормативу в обеденных залах предприятий питания, предназначенных для обслуживания инвалидов и других категорий маломобильной группы населения, следует выделять не менее 3 м² на каждое место. Расстановка столов, инвентаря и оборудования в помещениях обеденных залов должна обеспечивать беспрепятственное движение маломобильных постояльцев.

Согласно нормативам ширина прохода не должна быть менее 0,9 м., но для обеспечения свободного огибания при проезде кресла-коляски ширину прохода в торговом зале кафетерия необходимо увеличить не менее чем до 1,2 м. Идентификацию направлений безопасных путей движения по периметру зала обеспечит тактильно-предупредительная разметка.

Для информирования посетителей ресторана необходимо установить визуально-акустическое табло. Высота стойки для получения услуги должна быть расположена в зоне доступности инвалида-колясочника, а высота стола составлять 0,8-0,85 м по верхней крышке для возможности подъезда инвалидной коляски. Помимо этого в торговом зале необходимо иметь как хотя бы одно меню, выполненное рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для незрячих посетителей необходимо устанавливать направляющий элемент с применением тактильной информации. Диаметр захвата – 30–50 мм, высота установки – 900 мм. Тактильная информация по системе Брайля размещается особым образом – с внешней стороны поручня «вверх ногами». Также для обеспечения своевременной помощи маломобильным группам населения как в кафетерии, так и по всему периметру гостиницы необходимо установить систему вызова помощи.

Гостиница «Ермак» предоставляет свои постояльцам услуги конференц-зала. Чтобы все гости в равной степени могли воспользоваться этой услугой, в конференц-зале необходимо расположить места для инвалидов. При этом такие места следует организовать в доступной для них зоне, обеспечивающей полноценное восприятие демонстрационных материалов. Сидячее место должно обеспечивать надежную опору для спины и пространство под сидением глубиной не менее 1/3 глубины скамьи.

Гостиницы, предоставляющие свои услуги маломобильным группам населения, должны предусмотреть возможность проживания обслуживающим таких людей собакам-поводырям, причем без дополнительной платы.

Еще одним удобным нововведением могут стать электронные замки на дверях – это электронно-аппаратный комплекс, состоящий из самих замков и бесконтактных или магнитных карт, а также программного обеспечения для записи карт – энкодера. Такие замки очень удобны в использовании – все, что нужно сделать, чтобы открыть дверь, – приложить карту к замку, что очень удобно для персонала (с помощью карт можно ограничивать доступ к тем или иным помещениям, отслеживать информацию о перемещении как постояльцев, так и сотрудников).

Данный род замков служит надежной защитой от проникновения в номер посторонних лиц. Электронные замки удобны и для гостей – с таким ключом не нужно искать замочную скважину, что, несомненно, упростит жизнь как здоровым гостям, так и гостям с ОВЗ, пожилым людям, женщинам с маленькими детьми.

Веб-сайт отеля является его визитной карточкой и необходимым элементом для будущих путешественников, поэтому очень важна его доступность. Обычно люди с ограниченными возможностями путешествуют с дополнительными вспомогательными устройствами, такими как дисплеи Брайля или программы чтения с экрана, чтобы обеспечить преобразование текста в речь, и сайт отеля должен быть в состоянии поддерживать устройства такого типа. Он должны быть спроектирован и поддерживаться таким образом, чтобы все гости могли надлежащим образом планировать поездки и бронировать места онлайн.

Все гости должны иметь право в равной степени воспользоваться услугами гостиницы. Так как гостиница организует трансфер, важно наличие системы, позволяющей организовать отдых маломобильной группы населения, а именно транспорта, обеспечивающего передвижение таких гостей, который должен быть оборудован для перевозки инвалидов и маломобильных групп населения и иметь пандус или лифт.

Обсуждение. Сравнительный анализ гостиниц города Красноярск выявил, что практически большинство не соответствуют требованиям для размещения маломобильных групп населения. Следуя нашим рекомендациям, можно провести оптимизацию конкретной гостиницы города Красноярск – гостиницы «Ермак». Итоги оптимизации пространства и доступности гостиницы «Ермак» для маломобильных групп населения продемонстрированы в табл. 3.

Таблица 3. Соответствие доступности гостиницы «Ермак» требованиям маломобильных групп населения после проведения мер по оптимизации пространства
 Table 3. Compliance with the accessibility requirements of the «Ermak» Hotel for people with limited mobility after taking measures to optimize the hotel space

Требование доступности	До выполнения рекомендаций по оптимизации	После выполнения рекомендаций по оптимизации
Пандус	+	+
Номера для маломобильных граждан	-	+
Санузел, доступный для маломобильной группы населения	-	+
Ширина коридорного прохода при движении в одном направлении не менее 1,5 м	+	+
Тактильно-контрастные указатели	-	+
Противоскользящее покрытие	-	+
Машино-место для людей с инвалидностью	-	+
Кнопка вызова персонала	-	+
Ширина дверных проемов (0,9–1,2 м)	+	+
Отсутствие дверных порогов	+	+
Лифт, доступный для маломобильной группы населения	-	-
Транспорт, обеспечивающий передвижение маломобильной группы населения	-	+

Таким образом, после выполнения предложенных рекомендаций по оптимизации пространства, гостиница «Ермак» станет доступна для маломобильных групп населения. Поскольку здание уже построено и положения действующих нормативных документов в части доступности объектов социальной инфраструктуры инвалидов не могут быть воплощены в полном объеме, по согласованию с местными органом социальной защиты населения и с учетом мнения заинтересованных общественных организаций должны быть приняты решения, гарантирующие необходимые условия жизнедеятельности инвалидов.

Оптимизируя пространство гостиницы, важно сохранять концепцию «универсального дизайна». Существуют, например, съемные опоры, сиденья для душа, которые оставляют в стене только незаметную хромированную панель, такое «замаскированное решение» поможет изменить комнату в считанные минуты, и тогда гость, не нуждающийся в адаптированном номере, даже не заметит разницу.

Реальный опыт отелей показывает, что иногда наблюдается определенное противоречие между текстом нормативных документов и реальными потребностями, предпочтениями лиц с ограниченными физическими возможностями. Очень сложно учитывать все особенности маломобильных туристов, ведь они индивидуальны. Поэтому при оптимизации пространства гостиниц рекомендовано использовать помощь маломобильной группы населения, представители которой всегда готовы «протестировать» тот или иной отель, гостиницу на предмет доступности и комфортности.

Выводы и дискуссионные вопросы. Маломобильные группы населения сейчас все активнее выходят в свет, социализируются, ведут активную и насыщенную культурную жизнь. Многие работают, ведут активный бизнес, занимаются спортом, посещают различные конференции и просто путешествуют. Таким образом, спектр потенциальных потребителей гостиничных услуг достаточно широк, поэтому индустрии гостеприимства необходимо приложить все усилия, чтобы не потерять такой

значительный сегмент рынка. Именно поэтому одним из важнейших аспектов развития инклюзивного туризма является оптимизация пространства и организация доступности в гостиницах. В России разработка туристских продуктов с учетом нужд данной особой категории туристов должно стать нормой. Оптимизация пространства гостиниц для маломобильной группы населения, оснащение необходимым оборудованием, обучение персонала, соответствие всем нормам – довольно затратный процесс как с финансовой точки зрения, так и с позиции трудоемкости. Однако (с учетом нынешних тенденций) если гостиница все же готова принимать маломобильных туристов, все затраты со временем окупятся, а сама гостиница приобретет новый спектр потенциальных потребителей.

Библиографический список

Официальные источники

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации с изменениями и дополнениями : фед. закон Российской Федерации от 24.11.96 г. № 132-ФЗ [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> > cons_doc_LAW_12462. – [On the basics of tourism activities in the Russian Federation with amendments and additions: Fed. Law of the Russian Federation. No 132-FZ. Moscow, 2007].

2. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации : фед. закон Российской Федерации от 24.11.95 г. № 181-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> > cons_doc_LAW_8559. – [On the social protection of disabled people in the Russian Federation: fed. Law of the Russian Federation of November 24, 1995 N 181-FZ. Moscow, 2019].

3. Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 № 644 (ред. от 07.02.2018) «О федеральной целевой программе "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – [Decree of the Government of the Russian Federation No 644 (as amended on 02.07.2018) "On the federal target program "Development of domestic and inbound tourism in the Russian Federation (2011–2018)].

4. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. – Введ. 01.01.2015. – М. : Стандартинформ, 2014. – 31 с. – [GOST R 55699-2013 Accessible accommodation facilities for tourists with disabilities. General requirements. Input. 01.01.2015. Moscow, 2014].

5. ГОСТ Р 53998-2010 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. – Введ. 01.01.2016. – М. : Стандартинформ, 2015. – 12 с. – [GOST R 53998-2010 Tourism services for people with disabilities. General requirements. - Input. 01.01,2016. Moscow, 2015].

6. ГОСТ Р 51671-2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности. – Взамен ГОСТ Р 51671-2015 ; введ. 01.01.2017. – М. : Стандартинформ, 2016. – 24 с. – [GOST R 51671-2000 Technical communication and information facilities for general use, accessible to disabled people. Classification. accessibility and security requirements. Instead of GOST R 51671-2015; input. 01.01.2017. Moscow:, 2016].

7. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. - Общие требования. – Взамен ГОСТ Р 50690-94 ; введ. 30.06.2001. – М. : ИПК, 2004. – 7 с. – [GOST R 50690-2000 Tourist services. General requirements. General requirements. Instead of GOST R 50690-94; Introduction 06.30.2001. Moscow, 2004].

8. ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. – Введ. 01.01.1995. – М. : Стандартинформ, 1995. – 20 с. – [GOST R 50681-94 Tourist and excursion services. Input. 01/01/1995. Moscow, 1995].

9. СП 257.1325800.2016 Здания гостиниц. Правила проектирования. - Введ. 21.04.2017. – М. : Стандартинформ, 2017. – 68 с. – [SP 257.1325800.2016 Hotel buildings. Design rules. Input. 04/21/2017. - Moscow, 2018].

10. СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001. – Введ. 15.05.2017. – М. : Стандартинформ, 2017. – 32 с. – [SP 59.13330.2016 Accessibility of buildings and structures for people with limited mobility. Updated edition of SNiP 35-01-2001. Input. 05.15./2017. Moscow, 2017].

11. СП 137.13330.2012 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования. – Введ. 01.07.2013. – Москва : ЦНТИ Нормоконтроль, 2013. – 36 с. – [SP 137.13330.2012 Living environment with planning elements accessible to the disabled. Design rules. Input. 07.01.2013. Moscow, 2013].

12. СП 35-105-2002 Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения. – Введ. 01.01.2002. – М. : ФГУП ЦПП, 2002. – 40 с. – [SP 35-105-2002 Reconstruction of urban development, taking into account accessibility for the disabled and other people with limited mobility. Input. 01/01/2002. Moscow, 2002].

13. СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. - Введ. 01.09.2001. – М. : ФГУП ЦПП, 2006. – 14 с. – [SNiP 35-01-2001 Accessibility of buildings and structures for people with limited mobility. Input. 09.01.2001. Moscow, 2006].

14. СП 35-102-2001 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. – Введ. 16.07.2001. – М. : ГУП ЦПП, 2003. – 27 с. – [SP 35-102-2001 Living environment with planning elements accessible to the disabled. Input. 07.16.2001. Moscow, 2003].

15. СП 35-101-2001 Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения. – Введ. 01.07.2001. – М. : ФГУП ЦПП, 2004. – 80 с. [SP 35-101-2001 Design of buildings and structures, taking into account accessibility for people with limited mobility. General provisions. Input. 07.01.2001. Moscow, 2004].

16. СП 31-102-99 Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей. – Введ. 29.11.1999. – М. : ГУП ЦПП, 2001. – 60 с. – [SP 31-102-99 Requirements for the accessibility of public buildings and structures for the disabled and other visitors with limited mobility. Input. 11.29.1999. Moscow, 2001].

17. РДС 35-201-99 Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры. – Введ. 22.12.1999. – М. : ГУП ЦПП, 2000. – 32 с. – [RDS 35-201-99 The procedure for implementing the requirements for accessibility for the disabled to social infrastructure facilities. Input. 12/22/1999. Moscow, 2000].

Список литературы / References

18. Бавельский, А. Д. Безбарьерный туризм в Москве [Текст] / А. Д. Бавельский, Г. И. Зорина, А. А. Ручин. – М. : Логос, 2011. – 186 с. – [Bavelsky, A. D. et al. Barrier-free tourism in Moscow.. Moscow, 2011. 186 p.].

19. Бавельский, А.Д. Особенности организации обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения:

Информационная брошюра [Текст] / А.Д Бавельский. – М.: Логос, 2014 – 146 с. – [Bavelsky, A.D., Features of the organization of services for persons with disabilities in collective accommodation facilities: Information brochure Moscow, 2014. 146 p.].

20. Борисенко-Клепач, Н. М. Инклюзивные туризм: что, как и зачем? Офис по правам людей с инвалидностью [Электронный ресурс] / Н. М. Борисенко-Клепач. – 2016. – Режим доступа: <http://docplayer.ru/48509220-inklyzivnyy-turizm-cto-kak-i-zachem.html> (дата обращения 01.04.2019). – [Borisenko-Klepach, N. M. Inclusive tourism: what, how and why? Office for the rights of people with disabilities [Electronic resource]. 2016. Access mode: <http://docplayer.ru/48509220-inklyzivnyy-turizm-cto-kak-i-zachem.html> (accessed 01.04.2019)].

21. Галиуллина, С.Д., Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья : учеб. пособие [Текст] / С. Д. Галиуллина, О. С. Коган, И. Д. Тупиев, О. М. Иванова; Уфим. гос. ун-т экономики и сервиса. – М., 2015. – 67 с. – [Galiullina, S.D. et al. Recreational tourism and service for people with disabilities: textbook. allowance Ufa State University of Economics and Service. Moscow, 2015. 67 p.].

22. Гостиница «Ермак» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel-ermak.ru> (дата обращения 01.02.2022). – [Hotel "Ermak" [Electronic resource]. Access mode: <http://hotel-ermak.ru> (accessed 01.02.2022)].

23. Дверь в мир [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://doorinworld.ru> (дата обращения 01.02.2022). – [Door to the world [Electronic resource]. Access mode: <https://doorinworld.ru> (accessed 01.02.2022)].

24. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристического продукта : учебное пособие [Текст] / Е. И. Конанова. – Ростов-н/Д.; Таганрог : Изд-во Южн. фед. ун-та, 2019. – 128 с. – [Konanova, E. I. Inclusive tourism: technology and organization of the tourist product: textbook. Rostov-on-Don; Taganrog, 2019. 128 p.].

25. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://base.garant.ru/2565085> (дата обращения 01.02.2022). – [Convention on the Rights of Persons with Disabilities of December 13, 2006 [Electronic resource]. – Access mode: <http://base.garant.ru/2565085> (accessed 01.02.2022)].

26. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм [Текст]: учебник для вузов /Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз: пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 1045 с. – [Kotler, F. et al. Marketing. Hospitality and tourism: a textbook for universities. . 4th ed. Moscow, 2007. 1045 p. (in rus)].

27. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. – [Kuskov, A. S. Hotel business: textbook. allowance Moscow, 2009. 328 p.].

28. Либерти [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://accessiblerussia.com> (дата обращения 01.02.2022). – [Liberty [Electronic resource]. Access mode: <http://accessiblerussia.com> (accessed 01.02.2022)].

29. Межова, Л. А. Роль регионального инклюзивного туризма в социализации людей с ограниченными возможностями здоровья [Текст] / Л. А. Межова, А. Л. Летина, Л. А. Луговская // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 2 –С. 25. – [Mezhova, L. A. et al. The role of regional inclusive tourism in the socialization of people with disabilities. In Fundamental research. 2015. 2-25].

30. Межова, Л. А. Теория и практика организации инклюзивного туризма в России и за рубежом [Текст] / Л. А. Межова, А. Л. Летин, Л. А. Луговская // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 1-1. – С. 17. – [Mezhova, L.

A. et al. Theory and practice of organizing inclusive tourism in Russia and abroad. In Modern problems of science and education. 2015. No. 1-1. P. 17].

31. Семенихин, В.В. Туристическая деятельность [Текст] / В.В. Семенихин. - М.: Эксмо, 2005. – 300 с. – [Semenikhin, V.V. Tourist activity. Moscow, 2005. 300 p.].

32. Туризм. Гостеприимство. Сервис: Словарь-справочник [Текст] / Л. П. Воронкова, Г. А. Аванесов, В. И. Маслов, А. И. Фролов; под общ. ред. Л. П. Воронковой. – М : Аспект Пресс, 2002. – 367 с. – [Tourism. Hospitality. Service. Dictionary Moscow, 2002. 367 p.].

33. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие [Текст] / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – М.: Кнорус, 2004. – 340 с. – [Chudnovsky, A.D. et al. Management of the tourism industry: Proc. allowance Moscow, 2004. 340 p.].

34. World Tourism Organization (UNWTO) is a specialized agency of the United Nations [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.unwto.org> (дата обращения 01.02.2022).