

Офицерова Н.А.  
Солнцева О.Г.  
Цунаева Ю.О.

## ФОРМИРОВАНИЕ БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ДОСТУПНОГО ТУРИЗМА: ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

**Аннотация.** Создание безбарьерной среды в средствах размещения способствует развитию доступного туризма. Рассмотрены принципы универсального дизайна, которые нашли отражение в нормативно-правовых документах, приведенных в статье. В ходе анализа выявлен положительный опыт организации обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями. При обзоре зарубежных и отечественных объектов, авторы пришли к выводу, что следует применять комплексный подход, предполагающий создание не только соответствующей гостиничной инфраструктуры, а также городской, транспортной и др. Организация обслуживания гостей с инвалидностью – это социальная проблема, которая актуальна как в России, так и в других странах, чей положительный опыт следует перенимать.

**Ключевые слова:** безбарьерная среда, доступный туризм, лица с ограниченными физическими возможностями, инвалидность, адаптация.

Ofitserova Natalia  
Solntseva Oksana  
Tsunaeva Julia

## A BARRIER-FREE ENVIRONMENT FOR THE DEVELOPMENT OF ACCESSIBLE TOURISM: DOMESTIC AND FOREIGN EXPERIENCE

**Annotation.** Creating an accessible environment in accommodation varieties contributes to the development of accessible tourism. The article presents the principles of universal design reflected in the legal documents. The analysis revealed a positive experience of services for guests with reduced mobility. The review of foreign and domestic objects lead to the conclusion that an integrated approach should be adopted, involving the creation of an appropriate hotel infrastructure, as well as urban, transport, etc. Organization of services for guests with disabilities is a social problem actual both in Russia and in other countries whose positive experience should be replicated.

**Keywords:** barrier-free environment, accessible tourism, people with physical disabilities, disability, adaptation.

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.

Изучение опыта зарубежных стран по созданию условий для комфортного пребывания лиц с инвалидностью позволило выделить наиболее показательные средства размещения из всего их многообразия.

На острове Тенерифе (Испания) располагается отель «Mar y Sol», который изначально предназначен и приспособлен для проживания инвалидов-колясочников. В нем созданы следующие условия, позволяющие провести данной категории гостей полноценный отдых:

- наличие полностью адаптированных номеров, ванной комнаты и общественных зон;
- предоставление кресел-каталок с электропередачами;
- наличие при отеле реабилитационно-терапевтического центра, предлагающего индивидуальные программы оздоровления;
- наличие двух больших бассейнов на территории, оборудованных подъемниками для спуска и подъема людей с ограниченными возможностями, у которых дежурит обученный персонал, помогающий пересест на подъемник и опустить его в воду;
- возможность аренды любых необходимых средств для обеспечения комфорта (например, кровати с подъемным механизмом);

- служба помощи, работающая 24 часа;
- наличие специальных экскурсий для инвалидов-колясочников;
- наличие большого спортивного зала, доступного для лиц с инвалидностью;
- наличие информационных карт доступности объектов острова для данной категории гостей (пляжи, музеи, магазины, рестораны и т. д.);
- наличие на пляже специальных костылей, облегчающих движение по песку, и коляски, позволяющей окунуться в море всем желающим.

Еще одним отелем, заслуживающим внимания, является «Royal Atlantis Spa & Resort», расположенный в Турции. Примечательно то, что он оборудован тридцатью номерами для инвалидов-колясочников. В спа-салоне работает специально обученный персонал, который оказывает помощь в процессе переодевания и прохождения процедур. В отеле есть несколько бассейнов, один из которых целенаправленно сделан для лиц с ограниченными физическими возможностями. Он оборудован подъемником для перемещения в воду и пандусом для плавного погружения в бассейн. Здесь также работает персонал, который оказывает всю необходимую помощь. В отеле действует зал для тренировок, оборудованный различными тренажерами, которые подбираются индивидуально для каждого гостя.

Западную модель интеграции инвалидов помогает проиллюстрировать отель «Grenzfall», расположенный в Берлине, который не только предлагает удобства лицам с ограниченными физическими возможностями, но и поддерживает трудоустройство персонала с инвалидностью. За такими сотрудниками наблюдают специалисты, которые должны вовремя направить сотрудников, увидеть их скрытые таланты. Одна из преследуемых целей – это адаптация в обществе и формирование самостоятельности. В России найти работу людям с инвалидностью достаточно трудно, поэтому они оказываются в изоляции от внешнего мира. А ведь им важнее именно суметь социализироваться, быть в равных правах с людьми без инвалидности.

Хочется отметить работу чиновников Каталонии (Испания), которые проводили активную работу по продвижению курортов, адаптированных для пребывания лиц с ограниченными физическими возможностями, в результате которой Совет по туризму Каталонии был признан членом Европейской ассоциации доступного туризма. Был создан специальный сайт, где можно ознакомиться с информацией относительно приспособленных объектов.

Зарубежный опыт вовлечения лиц с инвалидностью в общественную жизнь копился десятилетиями: в Великобритании законодательство об инвалидах существует с 1944 г., а в 1961 г. в США был принят стандарт о доступности зданий для инвалидов. Большие изменения произошли в США после принятия в 1975 г. «Закона об инвалидах», которое спровоцировало движение лиц с инвалидностью против их дискриминации [1]. Создавались специальные бригады строителей, которые ежедневно формировали доступную городскую среду, происходил активный поиск способов налаживания общения людей с инвалидностью с людьми без инвалидности.

В России первые санатории для лиц с ограниченными физическими возможностями появились в 1950-70-е гг. прошлого столетия. Тогда организатором услуг туризма выступали всесоюзные организации слепых и глухих. Они предлагали туристические походы выходного дня и лечебно-оздоровительные туры в соответствующие санатории. В настоящее время эти организации переименованы. Создано Всероссийское общество инвалидов (далее – ВОИ). Один из санаториев был открыт в 1947 г. на курорте Сергиевские минеральные воды [2]. Через год открылось специализированное спинальное отделение на курорте Саки. В 1974 г. в Саках был построен санаторий, предназначенный для лечения больных с последствиями травм позвоночника и заболеваниями спинного мозга. Важно отметить, что его открытие способствовало произошедшим изменениям в инфраструктуре города: подъезды были оборудованы пандусами, а в парковой зоне были проложены широкие аллеи.

Несмотря на то, что история распространения доступного туризма началась давно, Россия находится на начальной стадии его развития. Особую приоритетность и распространение он получил лишь в последние десятилетия. В частности, отмечаются преобразования объектов гостеприимства. Так, в Санкт-Петербурге открылся мини-отель на восемь комнат (семь комнат по два места и одна комната на одно место) специально для лиц с инвалидностью, которые любят путешествовать и должны иметь возможность для этого. Его создатель отмечает, что такие гости составляют значительный сегмент рынка. Задачей данного проекта является привлечение внимания к проблеме не только общественности, но и бизнеса в сфере гостеприимства. Помещение включает в себя зону для проведения семинаров с необходимым оборудованием, что позволяет устраивать встречи с коллегами из разных регионов России и из других стран, обсуждать проблемы создания доступной среды, вести социальную работу. Важно, что

при разработке внутренней планировки помещения учитывались советы потенциальных клиентов. Ими же были протестированы дорогостоящие спальные места. В России есть гостиницы, которые предоставляют номера для лиц с ограниченными физическими возможностями, но, как правило, они не являются бюджетным вариантом. Более того, таких номеров на весь отель приходится не так много (обычно 1-2). Мини-отель в Санкт-Петербурге отличается социальной и минимально возможной стоимостью, так как четко прослеживается граница между коммерческим и социальным бизнесом, а общая вместимость составляет до 15 человек.

Другим примером является гостиница «Кузьминки», которая в результате проведенной реконструкции может предлагать удобства для лиц с инвалидностью. Также в ней действуют специальные социальные тарифы.

Еще на стадии проектирования необходимо учитывать потребности людей с ограниченными физическими возможностями, следуя обновленным нормативно-правовым актам. Особое значение имеют следующие документы [4].

1. СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования».
2. СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».
3. СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения».
4. СП 31-102-99 «Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей».
5. СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям».
6. СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам».

В перечисленных документах находит отражение принцип универсального дизайна, разработанный архитектором-колясочником Р. Мейсом. Основная идея заключается в том, чтобы создать среду, в которой будут комфортно чувствовать все категории населения. Предложены следующие принципы: справедливого использования всеми категориями потребителей; гибкости в использовании; интуитивности в использовании; осязаемости информации; толерантности к случайным и непреднамеренным действиям; минимальных физических усилий; доступности и универсальности использования (независимо от размера, положения или мобильности пользователя) [2]. Учитывая их при проектировании и создании обстановки, предметов, услуг, можно создать среду, в которой комфортно будут себя ощущать все категории населения.

Средства размещения должны иметь следующие основные удобства для лиц с ограниченными физическими возможностями:

- широкий дверной проем (не менее 0,9 м);
- зона около кровати, позволяющая разворачивать инвалидное кресло на 360 градусов;
- достаточное пространство для пересадки на кровать;
- дверь в номер оборудована двумя глазками (на уровне стоящего человека и на уровне сидячего человека);
- более низкое расположение дверных замков, выключателей, розеток, вешалок для одежды в шкафах, дополнительного одеяла (на уровне 1,0-1,2 м);
- отсутствие порожков в дверных проемах;
- оборудованные ванная и туалетная комнаты (доступный душ; поручни в санузлах, обеспечивающие переход в ванну и на сиденье унитаза; незакрепленные и расположенные на уровне сидячего человека санитарно-гигиенические принадлежности; раковина, расположенная ниже обычной; поручни на стенах; кнопка экстренного вызова);
- наличие кнопки экстренного вызова и непосредственно в самом номере;
- углы комнаты оборудованы защитными панелями;
- магнитный стопор, позволяющий фиксировать двери в открытом состоянии;
- наличие изогнутого письменного стола, специального оборудования для перехода с инвалидного кресла на кровать, переносного телефона, телевизора на вращающейся панели и др. [3].

Рассматривая общественные места, следует отметить, что они также должны иметь некоторые удобства:

- входная зона в отель оборудована пандусом, ширина которого составляет 1,0-1,1 м, а угол наклона составляет не более 30-35 градусов);
- для слепых и слабовидящих людей в лифте предусмотрены обозначения шрифтом Брайля;
- лифт обладает более низким расположением кнопок на панели;
- выделено место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников;

- отсутствие порогов и бордюров на пути следования и наличие специальных перил и поручней;
- противоскользящее покрытие на ступенях и в ванной и др. [3].

Мониторинг российских отелей позволяет сделать вывод, что не все соблюдают данные требования. Например, некоторые не имеют возможности обеспечить необходимые условия, так как это не учитывалось при проектировании. Несмотря на это, нужно находить способы удовлетворять потребности гостей. Другие отели не задумываются о мелких деталях (например, о переносном телефоне с нанесением шрифта Брайля), что препятствует полноценному пользованию услугами отеля и портит общее впечатление о нем. Также не учитывается тот факт, что существуют не только ограничения в подвижности, но и другие формы инвалидности.

Изучение государственной ответственности позволяет отметить значимое событие, заключающееся в ратификации Россией Конвенции ООН о правах инвалидов. Участвующие государства должны способствовать становлению доступной инфраструктуры и вести борьбу с дискриминацией лиц с инвалидностью, сложившимися стереотипами и предрассудками, обеспечивая полную и равную реализацию основных прав и свобод человека, в том числе право на отдых и интересные путешествия. Это присоединение выступает показателем готовности страны формировать условия для развития доступного туризма, которые бы соблюдали международные стандарты прав лиц с ограниченными физическими возможностями.

Нормы российского законодательства должны приводиться в соответствие с международными. Так, важным шагом в решении проблемы социальной интеграции является принятие в 2011 г. программы «Доступная среда», которая была продлена до 2020 г. Ее основная цель заключается в том, чтобы обеспечить людям с инвалидностью беспрепятственный доступ к любому объекту и к любой услуге в той или иной сфере (здравоохранение, транспорт, культура, образование, спорт и физическая культура, туризм и др.).

Принятие данной программы вызвало необходимость внесения изменений в законодательную базу с целью ее совершенствования. Был подписан Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» который установил требования к доступности объектов и услуг. Есть и другие нормативно-правовые акты, закрепляющие требования по созданию условий для лиц с ограниченными физическими возможностями с целью их беспрепятственного доступа к тем или иным объектам инфраструктуры и услугам:

- Градостроительный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ от 24.11.1995 г.;
- Федеральный закон «О физической культуре и спорте Российской Федерации» № 329-ФЗ от 04.12.2007 г.;
- Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» № 384-ФЗ от 30.12.2009 г.

Но доступна должна быть вся цепочка услуг: не только средства размещения, но и транспорт, информация, объекты досуга и развлечения, общественные учреждения. В России можно наблюдать фрагментарную среду открытости для лиц с инвалидностью, эпизодические вкрапления ее элементов. Необходимо внедрять опыт Европы и США, которые следуют принципу непрерывности безбарьерной среды, выражающемуся в том, что человек может не только комфортно пребывать в гостинице, но и также беспрепятственно добраться как до нее, так и до любых других необходимых объектов (аптека, банк, музей и т. д.). Также важно реализовывать аудио- и видеодублирование информации, то есть она должна быть многократно представлена различными способами. Обслуживающий персонал гостиниц должен проявлять терпение и особое внимание данной категории гостей. В некоторых европейских гостиницах действуют соответствующие системы обучения сотрудников, включающие получение теоретических знаний, медицинскую подготовку. Это опыт, который полезно перенять.

Изучая подробнее доступность всей цепочки услуг, отметим, что архитектура городов претерпевает изменения. Так, становятся доступны различные объекты культуры, что важно для развития гостиничного сектора, доступного для лиц с инвалидностью. Остановимся подробнее на доступности объектов культуры для посещения лицами с ограниченными физическими возможностями. В качестве объекта проверки доступности была выбрана Третьяковская галерея, расположенная в Москве. Она имеет значок «Инвалид», что говорит о том, что должна быть обеспечена доступность лицам с инвалидностью. Галерея успешно прошла данную проверку, о чем свидетельствует следующее:

- соответствие дверных проемов нормативам для проезда инвалидов-колясочников;
- наличие телескопического пандуса, позволяющего заехать в помещение с высокими порогами и быстро устанавливающегося там, где это будет необходимо;



- наличие лифтов, размеры которых позволяют въехать в них инвалидам-колясочникам;
- оборудованные соответствующим образом туалеты;
- возможность беспрепятственно добраться от метро;
- расположение большинства экспонатов на низком уровне;
- наличие широких дверных проемов;
- позитивное отношение персонала.

Третьяковская галерея адаптирована и для лиц с другими формами инвалидности. В частности, присутствует тактильная разметка. Тактильная плитка применяется черного цвета, а не желтого. Дело в том, что есть регламентация именно контрастности цветов. В Третьяковской галерее пол белого цвета. В таком случае применение плитки желтого цвета было бы неверным решением. Подобное сочетание цветов не помогает ориентироваться слабовидящим людям. Для идентификации экспонатов внедрены таблички с нанесением шрифта Брайля, изготовлена мнемосхема, позволяющая получить информацию по расположению объектов. Первая и последняя ступени обозначены путем нанесения контрастной противоскользящей полосы. Таким образом, можно сделать вывод о том, что Третьяковская галерея – это образец доступности.

Рассмотрим противоположный пример. Это будет музей-квартира Ф. М. Достоевского в Санкт-Петербурге. Сразу отметим, что этот объект не имеет значка «Инвалид». Значит, вероятность того, что музей успешно пройдет проверку на предмет доступности для посещения лицами с ограниченными физическими возможностями, является достаточно низкой. Это действительно оказалось так, о чем свидетельствует следующее:

- отсутствие пандусов;
- отсутствие кнопки вызова персонала;
- узкий дверной проем;
- узкие проходы в музее, которые не позволяют проехать к некоторым объектам;
- высокий уровень расположения экспонатов;
- отсутствие специально оборудованного туалета.

В таких условиях помогает только позитивное отношение персонала, которые очень внимательны и отзывчивы. Результаты подобного эксперимента можно объяснить тем, что данный объект ниже по статусу, чем Третьяковская галерея. Но важно, чтобы и менее популярные музеи были доступны для посещения.

Также следует отметить наличие в России транспорта, приспособленного для перевозки маломобильных групп населения, так как важна доступность и близлежащих территорий. В табл. 1 представлены статистические данные, позволяющие оценить обеспеченность страны средствами перемещения, оборудованных соответствующим образом.

Таблица 1

**Наличие пассажирских эксплуатационных автобусов, трамвайных вагонов и троллейбусов, оборудованных для перевозки маломобильных групп населения, в Российской Федерации за 2014-2016 гг.**

Вид транспорта	2014 г.		2015 г.		2016 г.	
	Кол-во	Доля в общем количестве, %	Кол-во	Доля в общем количестве, %	Кол-во	Доля в общем количестве, %
Пассажирские автобусы	11 686	7,0	15 604	8,9	19 337	11,2
Трамвайные вагоны	580	7,1	643	8,1	805	10,3
Троллейбусы	2 239	21,3	2 329	23,2	2 979	30,7

Источник: [5]

Представленная динамика позволяет сделать вывод, что наблюдается рост числа различных видов транспорта, оборудованных для перевозки маломобильных групп населения. Также в Российской Федерации на конец 2016 г. 41 станция метрополитена была доступна для маломобильных групп населения.

Хорошим примером опыта создания в России доступного города является Сочи, где в рамках подготовки к Олимпиаде была проведена большая работа по приспособлению среды к комфортному пребыванию лиц с ограниченными физическими возможностями. В частности, открылся первый пляж, где инвалиды-колясочники получили свободный доступ к морю.

Можно наблюдать, что из большого числа туркомпаний, действующих на территории России, только некоторые из них оказывают услуги для инвалидов:

- «Инватрэвел» (проект, в котором собрана информация о путешествиях для лиц с ограниченными физическими возможностями);
- социальный гериатрический центр «Опека» (организация и проведение обзорных экскурсий для инвалидов по Санкт-Петербургу, Ленинградской области и странам Балтии);
- «Инватур» (организация экскурсий по Москве, Подмоскovie, групповые туры в Санкт-Петербург, по Золотому кольцу, в Турцию, в Грецию и в США);
- «Либерти» (исследование доступности городских объектов и формирование специализированных экскурсионных туров для людей с ограниченными возможностями);
- небольшое число таких организаций свидетельствуют о том, что у компаний отсутствует желание работать с данной категорией гостей.

Богатый ресурсный потенциал страны и возрастающее внимание властей выступают предпосылками для развития доступного туризма. Важно производить мониторинг объектов показа, питания, средств размещения, транспорта, уделять внимание популяризации безбарьерного туризма. Построение безбарьерной среды – это выполняемая задача, которая требует проявления добросовестности и ответственности со стороны государства, общества и бизнеса, грамотного вложения средств и может принести значительные социальные и экономические эффекты.

#### Библиографический список

1. Глебова, А. В. Безбарьерная среда. Анализ зарубежного опыта / А. В. Глебова // Международная научно-техническая конференция молодых ученых БГТУ им. В. Г. Шухова. – 2014. – С. 144–148.
2. Зайцева, Н. А. Безбарьерный туризм / Н. А. Зайцева, Д. Б. Шуравина. – М. : КноРус, 2016. – 176 с.
3. Радыгина, Е. Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями / Е. Г. Радыгина // Концепт. – 2014. – № 5. – С. 56–60.
4. Терскова, С. Г. Механизм формирования доступной среды для инвалидов / С. Г. Терскова // Гуманитарные научные исследования. – 2015. – №7–2 (47). – С. 31–37.
5. Транспортная доступность для инвалидов // Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#) (дата обращения: 12.11.2017).

#### References

1. Glebova A. V. Bezbar'ernaya sreda. Analiz zarubezhnogo opyta [*Barrier-free environment. The analysis of foreign experience*] // Mezhdunarodnaya nauchno-tekhnicheskaya konferentsiya molodykh uchenykh BGTU im. V. G. Shukhova [*International scientific-technical conference young scientists of Belgorod State Technical University*], 2014, pp. 144–148.
2. Zajtseva N. A., Shuravina D. B. Bezbar'ernyj turizm [*Barrier-free tourism*]. Moscow, KnoRus, 2016. 176 p.
3. Radygina E. G. Sozdanie bezbar'ernoj sredy v sredstvakh razmeshheniya dlya gostej s ogranichennymi vozmozhnostyami [*Creating a barrier-free environment in the accommodation facilities for guests with disabilities*] // Kontsept [Concept], 2014, I. 5, pp. 56–60.
4. Terskova, S. G. Mekhanizm formirovaniya dostupnoj sredy dlya invalidov [*The Mechanism of formation of accessible environment for disabled*] // Gumanitarnye nauchnye issledovaniya [*Humanitarian researches*], 2015, I. 7–2 (47), pp. 31–37.
5. Transportnaya dostupnost' dlya invalidov [*Accessibility for people with disabilities*] // Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki [*Federal state statistics service*]. Available at : [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#) (Accessed 12 November 2017)