

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный технический университет»

Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова

ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ

*Учебное текстовое электронное издание
локального распространения*

Омск
Издательство ОмГТУ
2018

УДК 379.832(075)
ББК 640.4я73
Б91

Рецензенты:

О. В. Кулябина, администратор службы приема и размещения
ЗАО ГК «Турист»;

С. В. Савостьянов, ген. директор ООО «Евразия-тур»

Бураковская, Н. В.

Б91 Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов :
учеб. пособие / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. –
Омск : Изд-во ОмГТУ, 2018.

ISBN 978-5-8149-2644-9

Учебное пособие содержит современное представление о процессе обслуживания особых категорий клиентов в гостиничных комплексах. Приведены основные теоретико-методологические термины курса (инклюзия, адаптация, доступность, места обслуживания и др.), представлено техническое оснащение и оборудование гостиничных комплексов. Дана характеристика организации специального питания для особых категорий клиентов гостиничных комплексов.

Предназначено для студентов очной и заочной форм обучения направления 43.03.03 «Гостиничное дело», а также для специалистов, работающих в области туризма и сферы гостеприимства.

УДК 379.832(075)
ББК 640.4я73

*Рекомендовано редакционно-издательским советом
Омского государственного технического университета*

ISBN 978-5-8149-2644-9

© ОмГТУ, 2018

1 электронный оптический диск

Оригинал-макет издания выполнен в Microsoft Office Word 2007/2010 с использованием возможностей Adobe Acrobat Reader.

Минимальные системные требования:

- процессор Intel Pentium 1,3 ГГц и выше;
- оперативная память 256 Мб и более;
- свободное место на жестком диске 260 Мб и более;
- операционная система Microsoft Windows XP/Vista/7/10;
- разрешение экрана 1024×768 и выше;
- акустическая система не требуется;
- дополнительные программные средства Adobe Acrobat Reader 5.0 и выше.

Редактор *К. В. Муковоз*
Компьютерная верстка *Ю. П. Шелехиной*

Сводный темплан 2018 г.
Подписано к использованию 01.08.18.
Объем 14,57 Мб.

Издательство ОмГТУ.
644050, г. Омск, пр. Мира, 11; т. 23-02-12
Эл. почта: info@omgtu.ru

ПРЕДИСЛОВИЕ

Курс «Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов» является одним из основных в подготовке бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Особый смысл объекту изучения придаёт его направленность на практическую деятельность в гостиничной сфере.

Цель учебного пособия – освоение теоретическо-методологических представлений о процессе обслуживания, а также усвоение практических умений в сфере организации сервисного обслуживания особых категорий клиентов гостиничного предприятия, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной работы в средствах размещения. Технологический процесс обслуживания особых клиентов является одним из важнейших вопросов в профессиональной подготовке бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пособие состоит из введения, трех глав и заключения. В каждой из глав излагается специфика организации процесса обслуживания особых категорий клиентов в гостиничной индустрии с точки зрения организации доступной среды.

Учебное пособие включает в себя отдельные темы, в которых анализируются теоретическо-методологические аспекты курса (анализ понятийного аппарата: обслуживание, доступная среда, инклюзия, классификация особых категорий клиентов гостиничных комплексов), организация технического оснащения гостиничных комплексов (от особенностей обустройства прилегающей территории гостиничного комплекса до специфики обустройства гостиничного номера с учётом организации доступной среды для особых категорий клиентов в целом), а также организация специального питания в курортных и гостиничных комплексах.

В заключении подводятся итоги и намечаются перспективы дальнейшего исследования проблем, проанализированных в учебном пособии.

Структура пособия соответствует концепции преподавания курса. Определенную помощь при изучении курса окажут вопросы и задания, приведённые в конце каждой главы, они носят творческий характер и ориентированы на выявление степени усвоения материала. Также при формировании структуры изложения курса «Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов» обращалось внимание на усвоение студентами общекультурных и профессиональных компетенций в рамках данной дисциплины.

Глава 1. ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

1.1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУРСА

Индустрия гостеприимства – это область бизнеса, включающая виды обслуживания и сервиса, которые базируются на принципах гостеприимства, характеризующихся дружелюбием и психологическим комфортом по отношению к клиентам.

Ведущие позиции в сфере гостеприимства занимает гостиничный бизнес, широкий и разнообразный характер которого охватывает и элементы связанных с ним секторов индустрии, например питание, отдых, анимация и др. В соответствии с этим гостиничный бизнес демонстрирует более обширную и разноплановую организационную структуру, чем другие секторы индустрии гостеприимства.

Сфера гостеприимства основана на принципах доступности, равенства, толерантности, лояльности, наличия разнообразного спектра гостиничных предложений при организации сервиса особенных категорий клиентов.

Туризм и область гостеприимства в современном мире содействуют познанию окружающего мира, организации отдыха, развлечений, оздоровления, спорта. На современном этапе гостиничный бизнес развивается быстрыми темпами, стараясь удовлетворить все растущие и вновь появляющиеся потребности населения и, безусловно, получить выгоду. С данной целью на предприятиях гостиничного хозяйства формируются новые и совершенствуются прежние предоставляемые услуги, среди которых особое место занимает высококачественное обслуживание клиентов. Особые категории клиентов (пожилые, маломобильные туристы, дети, туристы с ограниченными физическими возможностями и т. д.) влияют на правила организации отдыха, размещения, оказание лечебно-оздоровительных услуг.

Вместе с тем туризм и гостиничный бизнес до сих пор недостаточно исследованы с социологической точки зрения как социальные институты, при этом наименее исследованными направлениями туризма являются спортивный туризм и туризм для лиц с ограниченными жизненными возможностями; также недостаточно информации имеется об индустрии сервисного размещения особых категорий клиентов.

Туризм для маломобильных клиентов является довольно новым и активно развивающимся направлением туризма. Социальная значимость туризма для особых категорий граждан обусловлена, в частности, тем, что число лиц с различными видами ограничения жизненных возможностей постоянно растет.

Создание безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями оказывает влияние на привлечение постоянных и потенциальных клиентов и может стать основательным конкурентным преимуществом гостиничного предприятия. Внимание к особым потребностям туристов содействует увеличению туристской привлекательности региона в целом, гостиничным комплексам в частности. Организация обслуживания гостей с ограниченными возможностями предполагает создание надлежащей доступной гостиничной инфраструктуры, которая базируется на принципах универсального дизайна [2, с. 125].

Важнейшей функцией гостиничных комплексов с социальной точки зрения является воспроизводящая функция, устремлённая на восстановление сил, так как рост производительности труда, интенсификация производственных процессов, использование компьютерных технологий оказывают влияние на ускорение темпа жизни, повышение количества стрессовых ситуаций, нарушение экологического баланса в природе, вследствие этого немаловажной задачей являются восстановление психофизических ресурсов общества и трудоспособности человека, рациональное использование свободного времени.

В наше время туризм становится все более нужным для клиентов с ограниченными возможностями. Санаторно-курортное лечение, рекреационные виды отдыха, климатолечение, талассотерапию проводят с целью профилактики, реабилитации. Клиентоориентированные технологии влияют на туристскую привлекательность сервисных отношений между особой категорией клиентов средств размещения и персоналом гостиницы. Туристские факторы при этом играют немалую роль. Вовлечение в активный отдых, получение положительных эмоций, смена климата, применение различных лечебных факторов, общение во время путешествий способствуют адаптации особых клиентов. Развитие «туризма для всех», разработка специальных адаптированных туристских программ с учетом индивидуальных особенностей для клиентов со специальными нуждами –

все это создает равные возможности для осуществления права на отдых. Стандартные правила, принятые Организацией Объединенных Наций в 1993 г., включают рекомендации для стран в сотрудничестве с социальными организациями гарантировать доступные возможности туристам с ограничениями для осуществления их прав, в том числе прав на отдых.

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

В последнее десятилетие отмечается постоянное увеличение сегментов туристского рынка, связанных с обслуживанием особых категорий населения. Но даже в европейских государствах этот сегмент еще нельзя назвать массовым. Вместе с тем туризм для особых категорий граждан выводит на первый план следующие функции туризма: социальную (создает равные возможности для реализации права на отдых), компенсаторную, реабилитационную, культурную.

За рубежом применяют термины: «туризм для всех», «доступный туризм», «инклюзивный туризм», «безбарьерный туризм».

На российском туристском рынке применяют термины: «путешествия для инвалидов», «паратуризм», «инвалидный туризм», «туризм для инвалидов», «туризм глухих», «туризм слепых», «реабилитационный туризм», «коррекционно-образовательный туризм».

Доступными турами называют малобюджетные туры, а инклюзивными турами – турпродукты, в которых транспортное обслуживание оплачивается одновременно с питанием, размещением и прочими туристскими услугами – «all-inclusive».

«Инклюзивный туризм» является термином, наиболее отражающим содержание исследуемой проблемы. Инклюзивный туризм (фр. *Inclusif* – включающий в себя, лат. *Include* – заключаю, включаю) – вид туризма, который предполагает доступность туризма для всех в плане приспособления инфраструктуры туристических центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех людей, в том числе инвалидов, пожилых, их опекунов и членов семей, людей с временными ограниченными возможностями, семей с маленькими детьми [5, с. 59].

Концепция инклюзивного туризма – странствовать всюду безбарьерно. Основа концепции инклюзивного туризма заключается в универсальном

дизайне, семи факторах, которые были сформулированы и реализованы более 30 лет назад под руководством архитектора-колясочника Рона Мейса с коллегами в Государственном университете Северной Каролины. Универсальный дизайн нашел свое отражение в доступной среде и нормативно-правых актах РФ – ГОСТах, СНИПах, стандартах. Также наблюдается положительная динамика в вопросах оснащения средств размещения и улучшения процесса сервисного обслуживания особых категорий клиентов с учётом их индивидуальных особенностей. Крупные гостиничные цепи считают вопросом престижа технически оснащать гостиничные комплексы нужным оборудованием для создания безбарьерной среды.

Инвалидный туризм – вид рекреационного туризма, рассчитанного на людей с ограниченными физическими возможностями.

Маломобильные граждане путешествуют менее активно, чем остальные туристы: в Европе данный показатель колеблется от 37 % в Великобритании до 53 % в Германии. Между тем 11 % всех туристических поездок в Европе и 7 % во всем мире совершают туристы с особыми потребностями, в основном с членами семьи или друзьями [9, с. 25]. В европейских государствах уже вошла в норму разработка турпоездок с учетом потребностей особых категорий туристов и доступности зданий для этих категорий.

Под **социальным туризмом** понимаются путешествия, субсидируемые государством из средств, выделяемых на социальные нужды [5, с. 62].

Около половины людей с ограниченными возможностями передвижения (на колясках) – молодые люди в возрасте до 40 лет. Они ведут активный образ жизни, осваивают новые профессии [31]. Между тем емкость рынка доступного туризма в России и перспективы его развития никто не изучал, отсутствуют необходимые статистические данные.

Потенциальными потребителями рынка инклюзивного туризма являются не только люди с ограниченными возможностями и пожилые люди, но и их опекуны и члены их семей, семьи с маленькими детьми.

Развитие инклюзивного туризма может стать для гостиничных комплексов серьезным конкурентным преимуществом благодаря:

- повышению объема продаж за счет расширения контингента потребителей гостиничных услуг;
- росту объема продаж дополнительных услуг;
- повышению лояльности и частоты повторного размещения гостей;

– заполнению номерного фонда в низкий сезон, поскольку клиенты с ограниченными возможностями предпочитают отдыхать именно в этот период;

– увеличению длительности нахождения в отеле в сопоставлении с прочими категориями потребителей, особенно с услугами лечебного назначения [6, с. 68].

Для получения предоставленных преимуществ отелям необходимо организовать безбарьерную среду, которая базируется на доступности гостиничных комплексов для гостей, доступности транспорта и информационной доступности [10, с. 98]. Создание доступной среды для особых категорий клиентов является базой для развития инклюзивного туризма. **Безбарьерная среда** – это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с учётом потребностей, возникающих в связи с инвалидностью, и позволяющие людям с ограниченными физическими возможностями вести независимый образ жизни [7, с. 25].

Обустройство внутренней инфраструктуры средств размещения нужно начинать еще при подходе к гостиничному комплексу. С тем чтобы клиент воспользовался оборудованием номера, ему прежде всего нужно до него добраться. Вследствие этого вся территория гостиничных комплексов должна обеспечивать удобство передвижения.

Доступные номера для особых категорий клиентов – это понятие доступности индивидуально каждой категории клиентов гостиницы. Для гостей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, использующих инвалидную коляску, основными характеристиками доступности являются степень высоты (или отсутствия) порогов, ширина дверных проемов и ширина свободного пространства при передвижении по гостиничному комплексу и непосредственно по гостиничному номеру. Техническое оснащение гостиничного номера для особых категорий гостей требует, например, наличия кнопки вызова, оборудованных санузлов и душевых, особого расположения мебели и выключателей и т. д.

При заселении гостей с нарушениями слуха нужно проинформировать данную категорию о всех процедурах, которые могут нарушать их покой или коснуться их безопасности, например об уборке, доставке еды в номер и т. д. Также, если гостиничный номер окажется оборудован телевизором с функцией телетекста, позволяющего читать субтитры, и индуктором, под-

соединенным к телевизору для удобства гостей со слуховыми аппаратами, является факторами доступности для гостей с нарушением слуха.

Для клиентов с нарушениями зрения доступная среда проявляется, например, если во время их пребывания в гостинице без сопровождения будут оказаны услуги по ознакомлению с расположением мебели и удобств в номере, в гостиничном комплексе.

Для европейских средств размещения наличие в фонде номеров для особых категорий клиентов давно является необходимым условием, а то и обязательным правилом гостиничной сети. Это отображается в информации о средстве размещения как «доступность для инвалидной коляски» (wheelchair access) или «удобства для гостей с инвалидностью» (facilities for disabled guests) [11]. Тем не менее специалистам турфирм нелегко оценивать доступность гостиничного комплекса с точки зрения инвалида. Те мелочи, на которых физически здоровый человек не концентрирует внимания, для клиента с ограниченными возможностями могут стать неразрешимой проблемой. Оттого особому клиенту еще при бронировании номера может потребоваться весьма различная информация – о дополнительных дверных ручках, поручнях, ширине дверей и т. п. При малейшем несоответствии люди с ограниченными возможностями не смогут самостоятельно перемещаться по комнате и гостиничному комплексу [12].

Заслуживает внимания тот факт, что оборудование номера для клиентов с ограниченными возможностями является более затратным, чем оснащение стандартного номера, приблизительно на 20 % (площадь номера больше, требуется организация пространства с точки зрения эргономики, особый дизайн помещения, техническое обустройство номера, дополнительные предметы интерьера и пр.). Поэтому номер следует проектировать таким образом, чтобы им могли воспользоваться и «обычные» постояльцы, не имеющие каких-либо ограничений. Весьма важно подумать о том, чтобы номера, предназначенные для маломобильных туристов, в их отсутствие не простаивали, чтобы в них было комфортно и уютно всем клиентам, а также сопровождающим.

Таким образом, организация безбарьерной среды для инвалидов является задачей не только гостиничного комплекса, который принимает таких клиентов, но также задачей государства и социума [7, с. 14]. Реализация целей туризма для особых категорий клиентов неосуществима без ор-

ганизации доступа на культурные и социальные объекты. А это есть уже задача общества в целом.

Во всех средствах размещения, ориентированных на приём гостей с ограниченными возможностями, персонал необходимо специально обучать работе с этой категорией постояльцев. По статистике 70 % особых потребностей никак не проявляются внешне, потому немаловажно разработать инструкции для персонала отеля по взаимодействию с клиентами, имеющими особые потребности, а также инструкции для гостя по взаимодействию с персоналом средства размещения, так как многие из них даже не предполагают, какую помощь они могут получить и как сообщить об этом персоналу гостиницы.

Следовательно, организация доступного пространства требует от руководства и персонала гостиничных комплексов определенной социальной и юридической ответственности. Это, в свою очередь, способно повлиять на качество предоставляемых услуг для всех категорий потребителей услуг сферы гостеприимства. Доступное пространство – социально-важный аспект гостиничной деятельности, так как формирует и особое обслуживание с учётом индивидуальных особенностей гостей, что является дополнительным способом привлечения клиентов.

1.2. ПОНЯТИЙНО-КАТЕГОРИЙНЫЙ АППАРАТ КУРСА

Доступное средство размещения – имущественный комплекс (сооружение, часть здания, оборудование и прочее имущество), установленный с целью предоставления услуг средств размещения и приспособленный для размещения клиентов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с установленными требованиями.

Адаптация маломобильных групп населения – адаптация к новым условиям, в том числе приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений к потребностям маломобильных групп населения.

Клиент с ограниченными возможностями – турист/гость, который имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, результатами травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость социальной защиты клиента. Люди с инвалидностью определяются

как люди, которые испытывают трудности или ограничения в повседневной жизнедеятельности, или чье физическое или умственное состояние и проблемы со здоровьем сужают виды или объем занятий.

Универсальный элемент – элемент, проектируемый с учетом вероятного использования абсолютно всеми категориями населения, в том числе маломобильными группами.

Доступная среда – физическое окружение, где не существует барьеров, которые могли бы воспрепятствовать безопасному и уверенному использованию среды людьми с умственными, физическими, сенсорными и двигательными нарушениями.

Доступная среда для клиентов с ограниченными возможностями подразумевает оборудование объектов транспорта, информации и связи, доступных путей движения, специально обустроенных номеров для размещения, доступных туалетов (санузлов) и т. п.

Инклюзивность – равная доступность объектов, культурных и образовательных программ, оборудования и условий обслуживания и т. д. для людей без инвалидности и людей с инвалидностью.

Доступный путь движения – пешеходный путь, применяемый клиентами с ограниченными возможностями для перемещения по участку (дорожки, пандусы и т. д.) и внутри зданий средства размещения и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации).

Доступный маршрут движения – здания, зоны обслуживания, позволяющие особым клиентам с ограниченными возможностями беспрепятственно достигнуть определенного пункта и воспользоваться услугами.

Доступный номер для проживания – номера в средствах размещения, имеющие специальное оборудование и оснащение, адаптированные для проживания туристов с ограниченными возможностями.

Доступный туалет/санузел – специально оборудованный туалет/санузел для клиентов с ограниченными физическими возможностями.

Места обслуживания – части зданий, помещений, зон, устроенные и оборудованные для оказания услуг, включающие в себя рабочее место и место ожидания.

Категории особых клиентов гостиничных комплексов представлены на рис. 1.1.

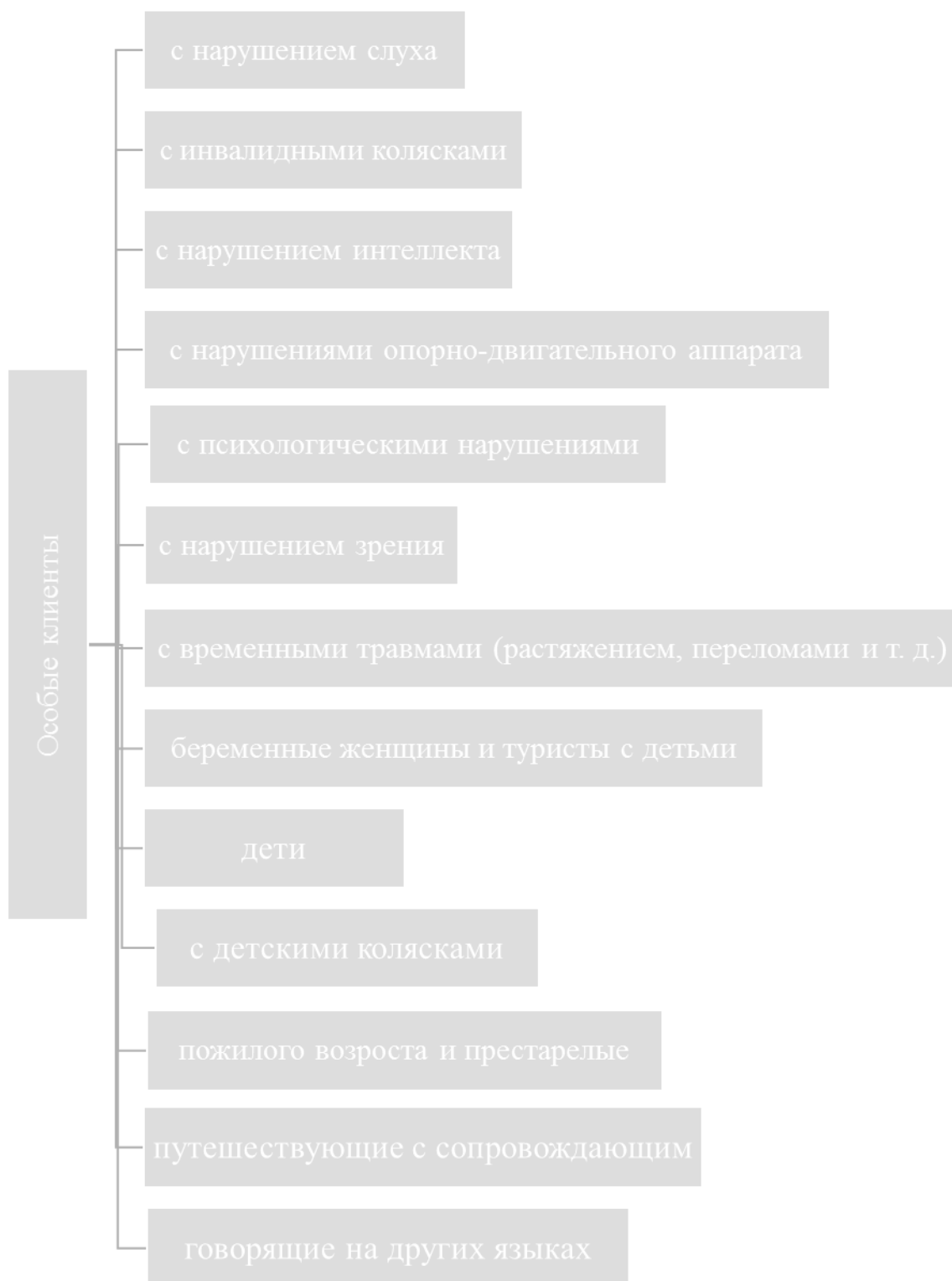


Рис. 1.1. Классификация особых категорий клиентов

(пришлите исходник этого рисунка)

История возникновения обслуживания особых категорий клиентов. В Советском Союзе в 1947 г. первый санаторий для маломобильных пациентов появился на курорте Сергиевские минеральные воды, через год открылось специальное спинальное отделение в Крыму в Саках. Инвалид-

ный туризм в СССР начал организовываться в начале 1970-х гг. в рамках всесоюзных инвалидных организаций слепых (ВОС) и глухих (ВОГ). Основной формой мероприятий в данных сообществах были соревнования 1-го класса и походы выходного дня.

В конце 1980-х гг. было создано Всесоюзное сообщество инвалидов, которое с распадом СССР преобразовалось во Всероссийское сообщество инвалидов (ВОИ). Данное сообщество способствовало развитию туризма среди туристов с ограниченными возможностями.

В 1974 г. в Крыму в Саках построен Специализированный санаторий им. Н. Н. Бурденко на 380 мест для лечения больных с последствиями травм позвоночника и заболеваниями спинного мозга. Вся инфраструктура города-курорта Саки была изменена: все подъезды оборудованы пандусами, в парковой зоне были проложены широкие аллеи.

В 1996 г. на курорте Сергиевские минеральные воды в Самарской области для реабилитации и лечения отдыхающих с травмами позвоночника было построено отдельное здание-корпус на 240 мест.

В России существует еще три специализированных отделения для реабилитации и лечения отдыхающих: в санатории «Анапа» (80 мест) на курорте Анапа, в санатории «Лесная поляна» (70 мест) в Пятигорске и в санатории Тараскуль (60 мест) в Тюменской области. Также специально оборудованные палаты есть в санаториях «Вятские увалы», «Эльтон», «Старая Руса» и др. Санаторий «Сад-город», где было единственное спинальное отделение на Дальнем Востоке, уже несколько лет не функционирует.

В большинстве случаев в таких специализированных санаториях больных с последствиями травм позвоночника и заболеваниями спинного мозга принимают с сопровождающими. Ежегодно в России около 8 тыс. человек в возрасте от 18 до 45 лет в результате спинальной травмы становятся людьми с ограниченными возможностями. Специализированные санатории для больных с последствиями травм позвоночника и заболеваниями спинного мозга (при сроке лечения 42 дня и при условии загрузки 365 дней в году) могут принять на реабилитацию около 2 тыс. отдыхающих-пациентов в год. Это явление называется социальным туризмом, так как финансируется за счет средств Фонда социального страхования Российской Федерации, или лечебно-оздоровительным, поскольку программа реабилитации лиц с ограниченными возможностями – санаторно-курортное лечение. Эти определе-

ния даны в законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Поэтому туристов, клиентов гостиничных комплексов, санаториев мы называем пациентами, больными с последствиями травм позвоночника и заболеваниями спинного мозга.

В результате проведения Зимних Олимпийских игр 2014 г. районы г. Сочи (Хостинский, Лазаревский, Адлеровский, Центральный) видоизменились в плане создания доступной среды для маломобильных граждан. Наряду с развитой курортной инфраструктурой, наличием широкого спектра современных культурно-развлекательных, познавательных объектов появилась безбарьерная среда с современными оборудованными доступными отелями для нужд маломобильных граждан. Также городское курортное пространство адаптировано в соответствии с требованиями современных стандартов для особых гостей курорта.

По оценкам российских туроператоров, на сегодняшний день для российских туристов с ограниченными физическими возможностями доступны все виды и типы отдыха, не считая тех, какие предусматривают групповое передвижение на автобусе. Зарубежные специалисты туристского бизнеса в первую очередь говорят о недостаточности информирования заинтересованной аудитории. Существующую информацию найти затруднительно, так как она часто рассредоточена по различным сайтам: гостиниц, туристских компаний, ассоциаций туристов с ограниченными возможностями. Комплексно и комбинированно данная туристская информация, к сожалению, не представлена, и это тоже затрудняют планирование, организацию, сопровождение особых категорий клиентов в процессе организации отдыха.

Основная часть туристических компаний по организации путешествий для туристов с ограниченными возможностями по всему миру и России была создана самими туристами с особыми потребностями.

Пример, национальный центр туризма для инвалидов «Инватур» организовала Татьяна Мелякова в 2005 г. С 1994 г. Татьяна Мелякова в результате дорожно-транспортного происшествия стала инвалидом-колясочником. Она апробировала туристские маршруты по Москве и Золотому кольцу в качестве туриста с ограниченными возможностями. На сегодняшний момент «Инватур» проектирует, организовывает туры и экскурсии по Москве, Подмосковию, в Санкт-Петербург, по Золотому кольцу, в Турцию, Грецию,

США. Туры и экскурсии для особых категорий клиентов организуются индивидуально и в группах с учётом особых пожеланий клиентов-туристов.

Владимир Пухляков, который является председателем правления благотворительного фонда «Социальная адаптация инвалидов и молодежи» («Инватур») с 2007 г. организует поездки на курорты Греции и Турции. В комплексный набор услуг зарубежных туров входит перелет, трансфер, размещение в специально оборудованных гостиничных комплексах для туристов с ограниченными возможностями, экскурсионная программа, медицинская страховка. Некоторые туроператоры помогают купить авиабилеты со значительными скидками. Поэтому организация путешествий и размещения за границей становится доступна особым категориям клиентов и по финансовым возможностям.

Также существуют определенные трудности в процессе организации отдыха для особых категорий клиентов. Например, туристическая компания «Эква-тур» г. Москвы при организации отдыха для группы слабослышащих столкнулась со многими проблемами. Даже в Москве оказалось крайне трудно найти сурдопереводчика. Туристическая компания «Эква-тур», созданная в 2003 г., предлагает широкий спектр туристских услуг: экскурсионные, учебные, лечебные и бизнес-программы от экономических до VIP, организует эксклюзивные (инклюзивные) туры для различных категорий особых клиентов.

Информация о разных видах инклюзивного туризма публикуется в журнале «Вестник благотворительности», в газете «Русский инвалид». Также существуют веб-сайты, где туристские клубы и организации лиц с ограниченными возможностями публикуют календарь собственных мероприятий.

1.3. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ С ОСОБОЙ КАТЕГОРИЕЙ КЛИЕНТОВ

В процессе организации сервиса гостеприимства для особых категорий гостей в средствах размещения нужно придерживаться этики общения. При этом такое свойство, как толерантность является качеством, в большей степени необходимым персоналу гостиничных предприятий, работающих с туристами с ограниченными физическими возможностями

передвижения, слуха, зрения, особенностями в организации питания и т. д. В гостиничных комплексах, где имеются специально оборудованные номера для гостей с ограниченными возможностями, персонал обязан специально обучаться работе с данной категорией клиентов. В должностные инструкции швейцара, официанта, горничной обязан быть включен пункт о поддержке и помощи людям с ограниченными возможностями. Горничной гостиничного комплекса достанется значительная доля забот, так как этой категории персонала необходимо быть готовой к тому, что сор и грязь в номерах будут в непривычных местах. Может быть, окажется необходимым вымыть ночную вазу. Если гость – колясочник, необходимо иметь в виду, что углы в номере, углы кровати и кресла могут быть испачканы следами колес инвалидной коляски.

Комфортное пребывание особых категорий клиентов заключается не только в наличие специально оборудованных гостиничных номеров. Для того чтобы данная категория клиентов чувствовала себя комфортно, необходима организация доступной среды, которая заключается в техническом оснащении гостиничного комплекса. Немаловажным фактором является организация психологического комфорта и сопровождения особого клиента во время пребывания его в средствах размещения. Для особых категорий клиентов нужно создать комфортные условия для перемещения по наиболее важным зонам средства размещения – ресторанной, деловой, развлекательной и особенно медицинской. Если в гостиничном комплексе нет возможности организовать перемещение гостя на коляске в лобби-бар, сувенирный лавку, бизнес-зал, то необходимо отыскать метод оказать ему все нужные услуги и сервисы.

Забота об особых категориях клиентов гостиничных комплексов становится преимуществом отелей, поддерживающих их высокую репутацию. Поэтому отели, принадлежащие крупным гостиничным цепям, считают своим достоинством и конкурентным преимуществом организовать доступную среду в отельном пространстве, а также иметь в наличии в номерном фонде специально оборудованные номера [4, с. 19–25].

Туризм в различных его видах (индивидуальный, групповой, семейный, плановый, самодетельный) предоставляет любому туристу огром-

ные возможности для коммуникации. Это принципиально важно для людей, имеющих трудности с передвижением и другими ограничениями, которые сужают круг их общения, делают однообразным и недостаточным стиль жизни, что плохо воздействует на внутреннее душевное состояние человека.

Коммуникация является главной потребностью индивида, и такие свойства личности, как характер, склонности и личностные возможности проявляются и развиваются не столько в одностороннем воздействии человека на природу, вещи и предметы, сколько в двустороннем взаимодействии людей, накладывающем неизгладимый след на все стороны развития личности. Устойчивые положительные коммуникации воздействуют на высококачественное обслуживание клиентов в гостиницах, особенно это важно при общении и понимании особых категорий клиентов и создании доступной среды в средствах размещения.

При организации обслуживания в гостиничных комплексах гости и персонал вступают в процесс взаимодействия, общения друг с другом. Следовательно, создается мотивация для активного участия в отдыхе. Общение снимает неловкость, внутреннюю скованность, дает вероятность установить дружеские коммуникации, тем самым туризм и гостеприимство способствуют психологической реабилитации и адаптации пожилых и людей с ограниченными возможностями, их интеграции в общество.

Большое значение для удачной интеграции имеет отношение в обществе к людям с проблемами. Известно что, что не маломобильность, нарушение жизненных функций и понижение состояния здоровья препятствуют участию в деятельном перемещении, туризме, а недоступность окружающей среды (архитектурные, физические, психологические) и отношение социума.

Важно отметить, что процесс коммуникации персонала средств размещения с туристами с ограниченными жизненными способностями и пожилыми, с особыми категориями клиентов основывается на нескольких правилах, представленных в табл. 1.1.

Правила общения с особыми категориями клиентов

Успешная коммуникация	Неудачная коммуникация
Обращать внимание на личность клиента	Обращать внимание на физические недостатки
Поддерживать способности и умения	Поддерживать ограничения
Произносить «туристы с инвалидностью, с ограниченными возможностями, с нарушением зрения, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с нарушением слуха и т. д.»	Произносить «инвалид»
Оказывать внимание клиенту с проблемами здоровья	Показывать чрезмерное назойливый интерес и внимание к клиенту с проблемами здоровья, окружать его гиперопекой
Говорить «ребенок с проблемами здоровья, ребенок с ограниченными возможностями»	Говорить «ребенок-инвалид»
Употреблять «гость, лишенный речи, потерявший речь, клиент с нарушениями речи»	Употреблять «немой»
Следует говорить «использующий инвалидную коляску, передвигающийся с помощью кресла-коляски»	Произносить «прикованный к инвалидному креслу»

Персонал гостиничного комплекса должен:

- владеть специальными сведениями, умениями и учитывать в процессе формирования и оказания туристских услуг индивидуальные особенности туристов с ограниченными физическими возможностями (физическое и психическое состояние), а также обладать навыками оказания первой медицинской помощи;
- располагать необходимыми лекарственными и другими медицинскими средствами для оказания содействия и помощи клиентам средств размещения;
- гарантировать оказание всесторонней поддержки в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- сформировать атмосферу благожелательности и гостеприимства, уметь решать конфликтные ситуации.

Требования к степени подготовки персонала средств размещения:

- знание содержания термина «доступная среда для гостей-инвалидов» и важнейших требований доступности объектов и услуг для маломобильных клиентов гостиничных комплексов; важнейших видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг маломобильных клиентов наравне с прочими гостями, а также допустимых способов их устранения в зависимости от категорий ограничения по здоровью и индивидуальных особенностей клиента;
- осведомленность о перечне существующего набора услуг в средстве размещения; форме и последовательности предоставления услуг;
- информированность о специальном (доступном) оборудовании и приспособлениях для клиентов с ограниченными возможностями, существующих в наличии гостиничного комплекса, возможности доступа к этому оборудованию, порядке его использования;
- ознакомление с правилами эвакуации гостей средства размещения, в том числе маломобильных, в экстренных ситуациях;
- **знание правил взаимодействия персонала средств размещения при предоставлении услуг особым категориям клиентов.**

При оказании туристских и экскурсионных услуг для клиентов с ограниченными физическими возможностями туристская организация предоставляет специально подготовленных инструкторов, гидов и сопровождающих лиц (например, сурдопереводчики для глухих и глухонемых). При подготовке персонала для работы с клиентами с ограниченными физическими возможностями нужно учесть требования служб медицинской реабилитации. Персонал, который предоставляет услуги, должен быть подготовлен теоретически и должен уметь работать с людьми с особыми нуждами [3, с. 25].

Обслуживающий персонал гостиничных комплексов должен предложить людям с ограниченными возможностями свою помощь, ненавязчиво рекомендовать особым клиентам своё содействие и организовать процесс коммуникации на равных условиях.

В процессе установления коммуникации с особыми категориями клиентов нужно соблюдать несколько немаловажных принципов:

- в общении с клиентом с нарушением интеллекта нужно вести себя так же, как с каждым иным человеком, с которым недостаточно знаком;
- в процессе обслуживания клиента **степень умственного и физического** развития гостя не является основным качеством, на котором мы ак-

центрируем внимание, так же как национальная принадлежность или язык, на котором он общается;

- при оказании услуги нужно понять, так ли она нужна клиенту, не нужно назойливого обслуживания;

- оказание активной помощи необходимо в том случае, если клиент с ограниченными физическими возможностями просит о помощи и это ему необходимо.

В процессе коммуникации нужно адресоваться прямо к самому клиенту, а не к лицу, его сопровождающему. Не следует задавать вопросы, затрагивающие личные темы, касающиеся болезни клиента. Также не нужно делать вид, как будто ничего не заметно. В теме физических ограничений надо быть максимально открытым, не избегать разговоров на темы, связанные со здоровьем, искусственным способом не отходить от таких разговоров.

Для ведения продуктивной беседы нужно разместиться так, чтобы ваши глаза были на одном уровне с глазами клиента, использующего кресло-коляску. Гостя, передвигающегося с помощью кресла-коляски, оптимально переместить в более «спокойную зону» для того, чтобы помочь такому клиенту общаться более спокойно. Разговаривая с клиентом, который испытывает сложности в общении, нужно слушать внимательно. Быть терпеливым, уметь выслушать клиента. Крайне важно дожидаться, когда гость закончит фразу. Персоналу лучше не исправлять клиента в разговоре и не пытаться объяснить что-то вместо гостя, нужно уметь выслушать. Для плодотворной коммуникации необходимо задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов.

Клиент с нарушением слуха или клиент, который не слышит в процессе коммуникации, но может читать по губам. При этом персоналу средств размещения надо смотреть прямо в глаза клиенту с нарушением слуха и объясняться четко. Пытайтесь стоять так, чтобы ваши губы было хорошо видно и чтобы ничего не мешало во время коммуникации. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица. В процессе беседы смотрите прямо на клиента и не закрывайте вашего лица и рта. Также яркий солнечный свет или тень

могут препятствовать восприятию, усложнить чтение по губам. Поэтому персоналу гостиничного комплекса рекомендуется изъясняться четко своим обычным голосом и со своей обычной скоростью, кроме случаев, когда особый клиент попросит говорить громче или медленнее. Итак, говорите ясно, чётко и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, им кричать, особенно в ухо. Используйте ясные, короткие фразы. Если клиент с нарушением слуха не расслышал, не бойтесь подтвердить только что сказанное вновь или попытайтесь перефразировать предложение. Некоторым клиентам, которые не слышат или имеют ограниченный слух, может быть, будет проще понять, если вы также будете использовать визуальную жестикуляцию руками. Жестикуляция позволит объяснить более детально. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас клиент. Если вы друг друга всё-таки не поняли, предложите клиенту с нарушением слуха пообщаться с помощью ручки и бумаги.

Для привлечения внимания гостя с нарушением слуха назовите его по имени. Если ответа не последует, можно слегка тронуть гостя или же помахать рукой.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые клиенты могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как особый клиент утратил способность воспринимать высокие частоты.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с клиентами с нарушением слуха. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к гостю, а не к переводчику (сурдопереводчику).

Не все клиенты с нарушением слуха могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш гость обладает

этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

При организации обслуживания особых категорий клиентов необходимо предоставить человеку возможность выбора и независимости, позволить ему отдыхать и действовать сообразно его желанию и возможностям.

Следовательно, при организации коммуникативного процесса с клиентами с нарушением слуха или клиентами, которые не слышат, нужно смотреть в лицо гостю, использовать простые фразы и избегать несущественных слов, использовать мимику лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

У клиента с нарушением зрения или незрячего гостя необходимо спросить, нуждается ли он в вашем сопровождении. При перемещении клиента с нарушением зрения или незрячего гостя по гостиничному комплексу позвольте клиенту взять вашу руку; спросите, желает ли он быть предупрежденным о лестнице, двери и остальных препятствиях.

Также при передвижении незрячего гостя по гостинице необходимо направлять клиента, не стискивая его руку, идти аккуратно, так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего гостя или клиента с нарушением зрения и с усилием вести его за собой. Если вы заметили, что незрячий гость или клиент с нарушением зрения сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на необходимый маршрут.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких потолках, трубах и т. п.

Необходимо чётко сказать клиенту, где он располагается в гостиничном комплексе, или положить его руку на твёрдую опору. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Убедитесь, что посетитель с нарушением зрения знает о своём местоположении. Убедившись, что клиент справиться без помощи, можете оставить его.

Гостю с нарушением зрения говорите, когда вы собираетесь уйти. Если незрячий клиент подходит с собакой-поводырем, спросите разрешения на то, чтоб прикоснуться к собаке и взаимодействовать с ней. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

Если вы собираетесь читать незрячему гостю или клиенту с нарушением зрения, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным ровным голосом. Когда незрячий гость или клиент с нарушением зрения подписывает документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает незрячего гостя или клиента с нарушением зрения от ответственности, предусмотренной законодательством.

Когда вы предлагаете незрячему гостю или клиенту с нарушением зрения сесть, не усаживайте клиента, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите его руку по поверхности предмета, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

Когда вы общаетесь с группой незрячих клиентов или гостей с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

Не заставляйте вашего особого клиента обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

Оказывая помощь особому клиенту, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего гостя или клиента с нарушением зрения перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

Клиенты гостиничных комплексов с ограниченной подвижностью. Для установления коммуникации с данной категорией клиентов попытайтесь опуститься на уровень глаз пользователя инвалидной коляски или немного отойдите назад. Не наклоняйтесь и не опирайтесь на инвалидную коляску или на другое вспомогательное средство клиента. Спросите клиента с ограниченной подвижностью, нуждается ли он в помощи при перемещении по гостиничному комплексу, при открывании дверей. Необходимо помнить, что он может выполнять эти функции сам. **Персонал гостиничного комплекса во время сопровождения особого клиента по отелю, в номере, ресторане отеля и т.д. должен оставить достаточно места для тех, кто пользуется ходунками или другими вспомогательными средствами при ходьбе – не пытаться схватить их вспомогательное средство, например, инвалидную трость.**

Не стремитесь показывать жалость к клиенту, касаясь его головы или плеч, потому что это воспринимается как чрезмерный сервис или гиперопека.

В первую очередь обслуживающий персонал должен быть психологически готовым к общению с лицами на колясках. Учитывая разные сложности травм и недугов клиентов с ограниченной подвижностью, нужно, чтобы обслуживающий персонал гостиничных комплексов, например, в ресторанах подходил к столику, где сидит человек на коляске и предлагал сделать заказ, или предоставить информацию, которую гость по тем или иным причинам не может получить без помощи других.

Правила этико-психологического общения с особыми категориями клиентов:

1. Процесс коммуникации: при знакомстве, встрече, обслуживании обращайтесь с особыми категориями клиентов корректно, терпимо и уважительно. Когда вы общаетесь с инвалидом любой категории, необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Терпимость и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда оказание услуги в гостиничном комплексе и процесс коммуникации будут эффективными.

3. В процессе общения необходимо представиться, назвать себя и других: необходимо обязательно называть себя и другой персонал гостиницы, когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит. Если у вас идёт процесс общей беседы в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.

4. Оказать и предложить помощь: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь в гостиничном комплексе или обойти препятствие по территории гостиницы.

5. Доступная среда при оказании услуги: необходимо быть уверенным в доступности подходов к гостинице, подъема на этаж, в номерной фонд при обслуживании особых категорий клиентов. Заранее нужно проверить, где и какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

6. Технология обращения с инвалидной коляской. Особого отношения требует инвалидная коляска, так как она является частью неприкасаемого пространства клиента, который ее использует. Следовательно, нельзя облокачиваться на нее и толкать её. Трогать и катить инвалидную коляску без согласия человека с ограниченными возможностями – то же самое, что трогать, схватить и понести человека без его разрешения. Инвалидную коляску необходимо катить медленно, в случае если вас попросили помочь маломобильному клиенту, передвигающемуся на коляске. Неожиданный толчок может привести к потере равновесия коляски, так как она быстро набирает скорость.

7. Выдержанность, заботливость, предупредительность: в разговоре слушайте внимательно клиента, испытывающего трудности в общении. Необходимо ждать, когда особый клиент сам закончит фразу, проявляя при этом заботливость и терпение. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет особому клиенту ответить вам, а вам – понять клиента.

8. Расположение в процессе коммуникации: в процессе общения с клиентом, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда процесс коммуникации будет легче выстраивать. Разговаривая с клиентами, которые могут читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно.

9. Привлечение внимания клиента с нарушением слуха: необходимо помахать рукой или похлопать по плечу туриста с нарушением слуха, чтобы привлечь его внимание. Смотрите прямо в глаза клиенту с нарушением слуха и говорите четко, но также имейте в виду, что не все клиенты, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. Маломобильным клиентам гостиничных комплексов оказывается необходимая помощь при входе в здание гостиницы (выходе из здания гостиницы).

11. Если вашим особым клиентом оказался человек с ограниченными возможностями, то в первоочередном порядке необходимо уточнить, в какой помощи нуждается клиент с ограниченными возможностями, цель посещения средства размещения, необходимость сопровождения по гостиничному комплексу.

12. Для создания доступной среды и организации качественного обслуживания маломобильным клиентам гостиничного комплекса при заселении и размещении необходимо:

а) рассказать об особенностях здания гостиничного комплекса:

– количестве этажей;

– наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для маломобильных клиентов применительно к его функциональным ограничениям;

– расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути;

– необходимых для оказания услуг структурных подразделениях гостиничного комплекса и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить особых гостей с персоналом, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству сотрудника и гостя друг другу. Информировать, к кому должен обратиться особый клиент во всех случаях возникающих затруднений;

в) чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание, записать на лист время и место оказания услуги и т. д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по гостиничному комплексу от номера входа до различных помещений средства размещения, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

г) обеспечить допуск в гостиницу собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

Коротко эти правила можно представить в табл. 1.2:

Таблица 1.3

Основы коммуникации с особыми клиентами

Элементы коммуникации	Способы информирования
Терпимость и вежливость	Доступная среда (информационное табло, указатели, кнопки вызова и т. д.)
Оказание помощи на каждом этапе обслуживания	Правильное расположение в процессе коммуникации
Выдержка, забота, учтивость	Привлечение внимания клиента с нарушением слуха
Индивидуальный подход к каждому клиенту	Полная информированность о гостинице

При организации обслуживания особых категорий клиентов необходимо предоставить человеку возможность выбора и независимости, позволить ему отдыхать и действовать сообразно его желанию и возможностям.

Функциональные ограничения, которые мешают человеку ходить, слышать, говорить, не являются причиной его недееспособности. Истинную причину составляют барьеры окружающей среды и общества.

1.4. ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

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

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

Технологический цикл обслуживания особого гостя гостиницы – это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент и который предлагает гостиничный комплекс во время пребывания особо-

го гостя в средстве размещения. Набор услуг, их качество могут быть достаточно вариативными, однако важнейшие этапы обслуживания, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечиваются в определенной последовательности.

Технологический алгоритм гостевого цикла особых категорий клиентов условно разбивается на четыре этапа:

- 1) до прибытия в гостиничный комплекс особого гостя – бронирование (Reservation);
- 2) прибытие особого клиента в средство размещения (Arrival), его регистрация (Check in Procedure) и размещение клиента (Accommodation);
- 3) проживание (Staying) и обслуживание особого клиента в средстве размещения;
- 4) выезд (Departure), окончательная оплата особым клиентом услуг отеля.

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

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

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

Предварительное общение завершается внесением работником службы размещения заявки с данными особого гостя в журнал регистрации календарного бронирования специально оборудованного номера и учёта индивидуальных пожеланий клиента в средстве размещения. С этого момен-

та начинается официальное начало гостевого цикла обслуживания особых категорий клиентов в гостиничном комплексе.

Ведение журнала регистрации заявок на резервирование номеров (мест) и учета гостей в гостинице помимо прогнозирования и планирования объемов загрузки гостиничной организации является важным аспектом для оптимального распределения усилий и ресурсов в формировании гостиничного продукта.

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

Вторая фаза гостевого цикла связана со встречей особых клиентов на вокзале, в аэропорту, с трансфером в гостиницу, регистрацией и размещением гостя в гостиничном комплексе.

Встреча клиентов и трансфер в гостиницу играют важную психологическую функцию, поскольку первые впечатления от контакта с персоналом, гостиницей надолго запоминаются клиентам гостиницы. Одновременно встреча и трансфер меньше утомляют особых клиентов. Туристы с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с нарушением зрения и слуха, с временными травмами остро нуждаются в особом подходе и требуют от персонала гостиничного комплекса больше внимания и чуткости. Туристы, говорящие на других языках, могут нуждаться в услугах переводчика. Особые клиенты, путешествующие с сопровождающими, могут, наоборот, не нуждаться в оказании навязчивого обслуживания, но таким сопровождающим может понадобиться смежная комната с комнатой клиента с ограничениями здоровья.

В процессе трансфера важным является предоставление информации особому клиенту или его сопровождающему об особенностях положения

гостиницы, о внутреннем обустройстве гостиничного комплекса, важных культурно-познавательных и деловых объектах города.

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

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

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

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

На четвертой фазе гостевого цикла происходит полный расчет гостя за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. При окончательном расчете необходимо проверить точность счета, просмотреть вме-

сте с гостем соответствие всех начислений за срок его пребывания в гостинице. Необходимо всегда обращать внимание особого клиента на проверку правильности начисления суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и извиниться перед гостем. Подтверждением правильности счета является подпись особого гостя.

Завершающая фаза гостевого цикла в отдельных средствах размещения связана с трансфером клиентов на вокзал, в аэропорт и т. д. Внедрение этой услуги в гостиничном бизнесе поможет стимулировать клиентов повторно посетить гостиницу благодаря комфортности, индивидуальному подходу в процессе предоставления услуг. В случае с гостями с ограниченными физическими возможностями эта услуга может быть крайне необходимой.

Немецкая гостиница Lasarushoff предназначена для проживания клиентов с умственными и физическими отклонениями. Она содержит необходимое высокотехнологичное оборудование. Также в гостинице работает специально обученный персонал. В России не существует подобных гостиниц. На практике гостю с документально подтвержденными умственным отклонениями могут отказать в размещении в неспециализированном средстве размещения.

Тем не менее и в нашей стране люди с ограниченными физическими возможностями могут выбрать подходящее средство размещения. Более того, туристский рынок обеих российских столиц предлагает достаточно широкий спектр подходящих гостиничных организаций. Отрадно отметить, что сейчас в России активно ведутся работы по социальной интеграции людей с ограниченными возможностями.

Согласно сведениям сайта Департамента социальной защиты населения г. Москвы людям с ограниченными возможностями предоставляются льготы при оплате проживания в средствах размещения Москвы. Гостиница «Кузьминки» предоставляет специальный тариф (20 % от полной стоимости номера) на оплату за проживание в гостиничном комплексе и квоту мест для социально незащищенных групп населения. Установлено, что гостиница ежедневно должна выделять два места для инвалидов и обеспечивать ежедневно проживание до десяти инвалидов.

Комитет по архитектуре и градостроительству г. Москвы разрабатывает единые нормативные требования к количеству универсальных номеров, в том числе предназначенных для инвалидов-колясочников, которые

используются при проектировании средств размещения по принципу: в гостиницах до 50 номеров – не менее двух номеров; от 50 до 100 – не менее трех номеров; более 100 – 3 % от общего количества номеров.

Данных требований придерживаются следующие средства размещения: «Алтай», «Турист», «Восток», Holiday Inn, «Марриотт», «Новотель Москва-Центр», «Салют», «Савой», «Катерина Сити», «Шератон Палас Отель», «Петр I», «Корстон», «Международная», «Арабат Парк Хаятт Москва», «Кортъярд Марриотт Москва Центр», «Свиссотель Красные Холмы», «Националь», «Салют». Среди гостиниц Санкт-Петербурга это – «Коринтия Невский Палас», «Новотель Санкт-Петербург Центр», «Достоевский». В данном списке нет малых гостиничных комплексов вместимостью несколько десятков номеров, и объясняется это сугубо экономическими причинами.

В небольшой гостиничной организации обеспечить постоянное заселение хотя бы одного гостя с ограниченными возможностями крайне проблематично, так как маломобильные туристы составляют достаточно небольшой процент постояльцев. В результате простаивающий номер для особых категорий клиентов для гостиницы с фондом 200 номеров и больше означает существенное снижение ежедневной прибыли для небольшой гостиницы. Так, в отеле «Савой» выделен номер для людей с ограниченными возможностями. Расположен он на втором этаже, имеет широкую входную дверь без порожков, большее по сравнению с другими номерами пространство вокруг кровати для удобства передвижения в инвалидном кресле, специальные поручни, просторную душевую кабину с раздвижной дверью.

В гостиницах бренда Holiday Inn на каждые 200 номеров один номер должен быть полностью оборудован для маломобильных клиентов. В гостинице Holiday Inn Sokolniki из 523 номеров оборудовано 6 номеров, которые соединены дополнительной дверью с соседним стандартным номером, что удобно для сопровождающих. В номер для маломобильных клиентов легко заехать на коляске. Разницу между стандартным и номером для людей с ограниченными возможностями можно заметить уже в коридоре: в последнем входная дверь оборудована двумя глазками – один на уровне глаз стоящего человека, другой – на уровне глаз сидящего. Общественные зоны также оборудованы дополнительными пандусами или лифтом.

В Омской области гостиничные комплексы «Молодежная» и Ibis Sibir располагают специально оборудованными номерами для лиц с ограниченными возможностями, сеть мотелей «Курилотрансавто» гостиничное пространство специально оборудовали под нужды особых клиентов.

Гостиница «Молодежная» располагается на левом берегу г. Омска, имеет три звезды, построена в феврале 1990 г., реконструирована в 2006 г. В «Молодежной» работает детская игровая комната, что также ориентировано на особый подход к категории клиентов с детьми.

Трехзвездочная гостиница-отель Ibis Sibir (рис. 1.2) располагается в центре города Омска, вблизи площади Бухгольца, недалеко от места слияние Оми с Иртышом и относится к международной сети Accor Hotels.

Вход в гостиницу оборудован пандусом, по которому без труда можно подняться на коляске. При необходимости для клиентов с ограниченными физическими возможностями сотрудниками отеля оказывается помощь в сопровождении по территории гостиницы, до номера.



Рис. 1.2. Отель Ibis Sibir в г. Омске

В широкий лифт поместятся инвалидная коляска с владельцем и сопровождающий. Просторные коридоры гостиницы рассчитаны на комфортный проезд на коляске без опасения задеть стены.

В отеле предусмотрены четыре номера для людей с ограниченными возможностями. Однокомнатные номера с прихожей – светлые и просторные. В широкий дверной проем без труда пройдет инвалидная коляска. Кро-

вати занижены – на них будет удобно лечь самостоятельно. Также имеется кнопка вызова на кровати.

Помимо специальных удобств, номера для инвалидов имеют всё необходимое для отдыха и работы. В распоряжении особого клиента – письменный стол, ЖК-телевизор, спутниковое телевидение, мини-холодильник и сейф.

Ванная комната оборудована поручнями для рук, чтобы пользоваться ванной было удобно. Сантехника (ванна, унитаз и раковина) специально занижены. Доступен традиционный банный набор – фен, полотенца, средства личной гигиены, тапочки. Телефон есть как в спальнной комнате, так и в ванной. Для клиентов с детьми в Ibis Sibir существует услуга «няня по требованию» и может быть предоставлена колыбель.

Два современных мотеля компании «Курилотрансавто», расположенные на федеральных трассах в окрестностях Омска, в селе Красный Яр (рис. 1.3) и в селе Троицкое, имеют в своем распоряжении кафе с разнообразным меню (с русской и кавказской кухни), баню, стоянку. Эти гостиничные комплексы оборудованы туалетами для людей с ограниченными возможностями.



Рис. 1.2. Мотель «Курилотрансавто», Красный Яр Омской области

Крупные гостиничные сети, а также гостиничные комплексы считают делом престижа иметь в номерном фонде специально оборудованные номера для гостей с ограниченными возможностями. Для малого средства

размещения довольно затратным является оборудование гостиничного пространства под нужды особых клиентов, и это оказывается сдерживающим фактором в развитии доступной среды.

Основной функцией деятельности гостиничных средств является комфортное размещение клиента. Специализированные средства размещения, адаптированные под нужды особых категорий клиентов, предполагают и особые методы обслуживания таких клиентов.

Несмотря на стандарты обслуживания, активную пропаганду правительства по поводу инклюзии маломобильных клиентов, специальная ценовая политика (подразумевающая существенные скидки) в большинстве средств размещения не предусмотрена. Впрочем в некоторых случаях даже стандартная цена в отношении приема особых категорий клиентов в гостиничном комплексе может расцениваться как льгота. Экономические причины являются фактором, сдерживающим положительную динамику в оборудовании гостиниц, совершенствовании процесса обслуживания особых категорий клиентов, формировании доступной среды в средствах размещения являются сугубо экономические причины.

Вопросы и задания

1. Порассуждайте, насколько социальная политика, социальные гарантии и стандарты обслуживания соотносятся с обслуживанием особых категорий клиентов в гостиничных номерах в российской практике.

2. Сопоставьте термины «инвалидный туризм», «инклюзивный туризм», «туризм для маломобильных граждан», «социальный туризм», «доступный туризм», «рекреационный туризм», «лечебно-оздоровительный туризм».

3. Проанализируйте классификацию особых категорий клиентов гостиничных комплексов.

4. Определите, насколько значимы этико-психологические аспекты в процессе обслуживания особых категорий клиентов.

5. Укажите особенности общения с клиентами гостиничных комплексов, имеющими нарушение слуха.

6. Назовите наиболее перспективные страны, где проблема инклюзии маломобильных граждан решается оперативно и планомерно. Оцените опыт по процессу обслуживания особых категорий клиентов по мировым стандартам обслуживания.

7. Выявите особенности общения с особыми категориями клиентов, имеющих нарушение зрения.

8. Поясните, почему знание психологических особенностей клиентов и применение их в процессе обслуживания является ценным качеством в работе персонала гостиниц.

9. Оцените возможности Омской области для организации специального обслуживания лиц с ограниченными возможностями при размещении в гостиничных комплексах и при организации питания особых клиентов.

10. Сделайте вывод о перспективах развития инклюзивного туризма в России, Омской области. Определите благоприятные и неблагоприятные факторы, влияющие на адаптацию людей с ограниченными возможностями при организации отдыха.

11. Поясните суть концепции инклюзивного туризма.

12. Выявите потенциальных потребителей рынка инклюзивного туризма.

2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ СРЕДЫ ДЛЯ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

2.1. ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ ДЛЯ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

В настоящее время существует достаточно много различных нормативно-правовых документов, которые регламентируют правила и требования к проектированию окружающей среды с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения. В основе всех практических разработок лежат основополагающие принципы, на которые опираются проектировщики. Основным принцип – принцип равных возможностей для всех, который был провозглашен Организацией Объединенных Наций во Всеобщей декларации прав человека в 1948 г.

Поскольку, как правило, самые большие трудности в передвижении испытывают инвалиды, для них доступность среды – наиболее актуальная проблема. Для создания равных возможностей для инвалидов необходимы особые условия доступности среды. Считается, что если удобно перемещаться и находиться в помещении или на какой-либо территории инвалиду, то и другим маломобильным группам населения тоже будет обеспечена доступность этой среды. Поэтому наибольшее внимание в проектировании среды уделяется возможностям инвалидов.

Концепцию создания доступной среды впервые обосновал Селвин Голдсмит в книге «Проектирование для инвалидов» (1963 г.), которая послужила в дальнейшем основой для разработки принципов универсального проекта, доступного для всех [14, 15, 16]. Принципы создания равных возможностей сформулированы во «Всемирной программе действий в отношении инвалидов», принятой Генеральной Ассамблеей ООН в резолюции № 37/52 от 3 декабря 1982 г. Вопрос обеспечения доступности в процессе создания равных возможностей для инвалидов был рассмотрен в документе «Стандартные правила равных возможностей для инвалидов», который был принят ООН в декабре 1993 г.

В разных странах осознается проблема доступности среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, принимаются различные меры по обеспечению условий их передвижения и безопасного нахожде-

ния на территориях и в зданиях, разрабатываются рекомендации по проектированию окружающей среды с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения, формируются нормы и требования по проектированию различных объектов. В России с начала 1990-х годов начали появляться документы, касающиеся создания полноценной среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения, такие как ВСН 62-91 «Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения» [17]. О доступной среде было сказано в Указе Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1156 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» и в Постановлении Правительства Российской Федерации от 25 марта 1993 г. № 245 с аналогичным названием. Призывает обеспечить беспрепятственный доступ к объектам инфраструктуры Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (24.10.1995) [18]. В Федеральном законе от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» имеется статья 12, которая называется «Требования доступности зданий и сооружений для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения», где говорится о том, что различные здания и объекты должны быть спроектированы и построены таким образом, чтобы обеспечивалась их доступность для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения [19]. Строительные нормы, которые призваны обеспечить доступность зданий для инвалидов, определяются Градостроительным кодексом Российской Федерации, а также большим количеством других документов.

Особый вклад в деятельность государств по обеспечению доступной среды для инвалидов внесла «Конвенция о правах инвалидов», принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года, в которой были утверждены принципы, на которых должна строиться политика государства в отношении инвалидов: равные права, равные возможности, доступность окружающей среды. Ратифицировав в сентябре 2012 года Конвенцию, Россия приняла на себя юридические обязательства относиться к людям с ограниченными физическими возможностями как к равноправным гражданам [20]. В основе организации мероприятий по обеспечению

равных возможностей для всех использован прогрессивный «принцип универсального проекта (дизайна)», который заявлен теперь в Конвенции как обязательный. Фактически данный принцип призывает обеспечить безбарьерную среду, которая включает в себя доступность, комфортность, безопасность и информативность для всех. Таким образом можно создать условия для свободного перемещения людей, в том числе маломобильных групп населения.

Термин «универсальный дизайн» был придуман архитектором Рональдом Мейсом для описания концепции проектирования всех объектов и среды, чтобы они были максимально доступными для всех [21]. В настоящее время интерес к универсальному дизайну возрастает, он становится неотъемлемой частью проектирования и создания различных объектов, товаров, технологий и услуг. У людей даже с тяжелыми врожденными дефектами и полученными травмами появляется возможность активно участвовать в жизни общества [22].

Рассмотрим подробнее принципы универсального дизайна, которые могут быть применены для характеристик продуктов и сред, для оценки существующих конструкций, руководства процессом проектирования и обучения как дизайнеров, архитекторов и проектировщиков, так и потребителей. Традиционно описывают семь принципов, которые заключаются в следующем:

1. *Равенство в использовании.* Люди с разными физическими возможностями должны использовать объекты на равных условиях. То есть подразумевается, что следует избегать выделения категорий из групп населения, которым предназначены объекты. Должна быть предусмотрена безопасность и защита одинаково для всех.

2. *Гибкость в использовании.* Данный принцип означает приспособляемость объектов к особенностям, возможностям и предпочтениям различных потребителей (например, левшей и правшей, людей с различной скоростью реакции, передвижения и пр.).

3. *Простой и интуитивно понятный дизайн.* Необходимо избегать ненужных сложностей, любой пользователь должен понимать, как использовать объект независимо от опыта, пола, знания языка, уровня концентрации.

4. *Легко воспринимаемая информация.* Данный принцип сформулирован с целью оповещать пользователя независимо от сложившихся условий окружающей среды и его индивидуальных особенностей восприятия. Следует использовать различные способы отображения информации (изобразительный, вербальный, тактильный), обеспечить совместимость с различными методами и устройствами, используемыми людьми с ограниченными возможностями.

5. *Допустимость ошибки.* Конструкции должны быть такими, чтобы не вызывать неблагоприятные последствия случайных или непреднамеренных действий. При проектировании и организации любой среды необходимо устранять факторы риска, предупреждать об опасностях, препятствовать ошибочным действиям.

6. *Низкое физическое усилие.* Следует предоставить максимально комфортные пользовательские качества объектов. Использование элементов среды или какой-либо услуги не должно сопровождаться особыми усилиями человека. С этой целью следует обеспечить удобное расположение потребителя, минимизировать его повторяющиеся действия, продолжительность его силовых воздействий.

7. *Размер и пространство для доступа и использования.* Данный принцип предусматривает обеспечение достаточного пространства для всех категорий населения, в том числе, например, инвалида-колясочника и в случае необходимости и для его помощника. Доступность среды должна быть обеспечена для всех независимо от роста, подвижности, фигуры.

Универсальный дизайн не исключает использование ассистивных устройств (инвалидные коляски, протезы, вспомогательные средства передвижения, приспособления для исправления зрения, слуховые аппараты и прочие устройства), которые улучшают мобильность, слух, зрение и возможность общения для конкретных групп инвалидов.

Поиск дизайнерских решений, отвечающих потребностям инвалидов, приводит к тому, что улучшается общая доступность среды, что приносит пользу и людям без ограничений возможностей. Инклюзивные процессы проектирования обеспечивают доступность среды для всех. В связи с этим универсальный дизайн как основа для проектирования среды применяется таким образом, чтобы она могла использоваться всеми людьми в макси-

мально возможной степени без необходимости адаптации или специализированного проектирования для конкретных пользователей.

Например, существуют кухонные устройства, которые используют электронную систему управления шкафами, приборами, раковиной, чтобы поднимать и опускать данные предметы. Так, нажимая кнопку, пользователь может поднять или опустить столешницу на высоту инвалидной коляски. Более того, люди всех возрастов и любого роста могут также настраивать среду для себя, что для них может быть воспринято положительно и может даже являться конкурентным преимуществом при выборе гостиницы, если такая информация будет донесена до потенциального клиента. Данный принцип универсальности с учетом потребностей инвалидов в конечном счете приводит к более безопасной, более гибкой и более привлекательной для всех потребителей среде.

Универсальный дизайн обращается к сфере доступности и предлагает сделать все элементы и пространства доступными и пригодными для использования всеми людьми в максимально возможной степени. Это достигается благодаря продуманному планированию и дизайну на всех этапах любого проекта. Универсальный дизайн требует понимания и учета широкого круга человеческих возможностей на протяжении всей жизни. Творческое применение этих знаний приводит к созданию продуктов, зданий и объектов, которые могут использоваться большинством людей независимо от их уровня способности или инвалидности. Многие обычные люди без инвалидности, например, люди с багажом, велосипедисты, женщины с колясками оценят отсутствие бордюров на пути передвижения, бесступенчатые входы в здания и автоматически открывающиеся двери.

Вопросы использования принципов универсального дизайна для проектирования территорий и зданий сопряжены с появлением некоторых крайностей. Одна из них состоит в том, что, стремясь обеспечить доступность для всех, дизайнеры отказываются от творчески интересных и сложных проектов. А другая крайность – это, наоборот, сознательный отказ дизайнеров и инженеров решать проблемы проектирования с учетом принципов универсального дизайна, предполагая, что ничего не может быть сделано, например, в существующем здании или в сложной среде. Следует учитывать тот факт, что бывает невозможно обеспечить доступность абсолютно всех объектов для всех маломобильных групп населения,

имея в виду всех возможных пользователей среды, в том числе инвалидов, пожилых людей, детей, но следует стремиться к проявлению творческого подхода к решению такой задачи.

Принципы универсального дизайна также могут сочетаться с другими принципами проектирования, такими как эстетика. Например, архитектор проектирует вход в здание. Возможно, с эстетической точки зрения желательно, чтобы вход был поднят выше уровня дорожного покрытия. В современной практике это обычно связано с использованием лестничного пролета. Обеспечение доступа в здание с помощью пандуса нарушит эстетику лестницы и привлечет внимание к инвалидам и их проблемам. Если эстетические факторы и факторы доступа рассматриваются вместе с самого начала процесса проектирования, может быть рассмотрено совсем другое решение, например, [путь](#) для инвалидной коляски [может быть включен в лестницу](#) в виде склона, проходящего по диагонали через неё. Таким образом, [пандус может](#) легко [интегрироваться в эстетику лестницы](#).

Соблюдение принципа обеспечения безопасности — чрезвычайно важное условие для проектирования среды. Это касается прежде всего обеспечения экстренной эвакуации из зданий. Опыт крупных стихийных бедствий, пожаров и других чрезвычайных происшествий показал, что люди с ограниченными возможностями, пожилые люди и дети часто остаются позади эвакуировавшихся, что может привести к очень серьезным последствиям. Поэтому следует предусматривать адаптированные эвакуационные пути и оснащать их соответствующими средствами информирования для маломобильных групп населения.

Создание доступной среды, адаптированной к потребностям каждого, — это цель, к достижению которой должны стремиться проектировщики. Необходимо помнить, что условия и качество повседневной жизни в значительной степени зависят от окружающей среды. Именно поэтому при проектировании и строительстве необходимо учитывать разнообразные возможности человека.

Универсальный дизайн нашел свое отражение в различных программах и нормативно-правовых актах Российской Федерации. Важным шагом в реализации намерений по организации доступной среды для маломобильных групп населения с учетом внедрения принципов универсального дизайна в России стало принятие программы «Доступная среда» на 2011–2015 гг.

Целью Программы стало формирование условий для обеспечения равного доступа инвалидов к физическому окружению, транспорту, информации и связи, а также к объектам и услугам, предоставляемым для населения. Затем программа была продлена до 2020 года (Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2015 г. № 1297). В настоящее время эту программу продлили до 2025 года включительно (Распоряжение Правительства РФ от 23 февраля 2018 г. № 308-р).

Следует отметить, что с 1 января 2016 г. вступили в действие новые правила по защите прав инвалидов в России. Дополнительные гарантии доступности среды изложены в Федеральном законе от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» [23]. Особое внимание в данном документе уделяется именно обеспечению доступности для инвалидов различных объектов и услуг. Важно, что эти требования распространяются только на те объекты, которые с 1 января 2016 года введены в эксплуатацию впервые или после реконструкции либо модернизации (ч. 3 ст. 26 Закона № 419-ФЗ). Однако не все требования, касающиеся организации доступной среды для маломобильных групп населения носят обязательный характер. Обязательные для применения нормативы и правила обеспечения доступности объектов и услуг определены в Перечне [24]. Поэтому стандарты и правила, не включённые в этот Перечень, могут носить лишь рекомендательный характер и применяться на добровольной основе.

Из-за большого количества старых зданий в нашей стране большое внимание уделяется наиболее сложному аспекту доступности – изменению существующих зданий, элементов и объектов. Адаптация существующих зданий к доступности может быть очень дорогостоящей, поэтому усилия по организации доступной среды для всех должны быть соразмерными имеющимся ресурсам. Полная доступность также может быть затруднена технической неосуществимостью.

Однако собственники существующих объектов в любом случае должны принимать меры для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к месту предоставления услуги, даже если полностью приспособить объект под их нужды невозможно. Следует рассмат-

ривать вспомогательные средства или создавать разумные условия. Предлагаются такие процессы, как создание плана доступа, обучение персонала. Во многих случаях важно, чтобы организация разработала и утвердила поэтапный план реализации доступности. Следует понимать, что даже самые универсальные среды могут не соответствовать потребностям каждого. Может потребоваться использование вспомогательных технологий (специально построенных, узко оснащенных, специализированных устройств) или серьезных технологических решений. Если при реконструкции, капитальном ремонте зданий и сооружений полного приспособления объекта для нужд маломобильных групп населения создать не удастся, то следует осуществлять проектирование архитектурно-строительных, инженерно-технических решений и организационные мероприятия по адаптации объектов с учетом принципа «разумного приспособления».

Принцип «разумного приспособления» означает, что при организации доступной среды необходимо ориентироваться на разумные меры, создающие условия для маломобильных групп населения в степени, необходимой и достаточной для конкретной ситуации. Согласно «Конвенции о правах инвалидов» разумное приспособление означает «внесение необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод».

2.2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ЗДАНИЙ ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Следует понимать, что обеспечение доступной среды для маломобильных групп населения в гостиничных комплексах – непростая задача. Часто такие элементы среды, как рельефная местность, узкие тропы, лестницы и коридоры зданий, лифты, оказываются непреодолимым барьером особенно для людей с инвалидностью.

Самым непосредственным барьером для пользователя инвалидной коляской является, очевидно, любой объект, который препятствует или ограничивает движение инвалидной коляски. Поэтому барьерами, препятствующими или значительно усложняющими передвижения инвалидов,

следует считать такие объекты на территории гостиничного комплекса, как высокие бордюры, крутые спуски и подъемы, неравномерные тротуарные покрытия, скользкие поверхности, узкие тротуары и проходы, ямы, глубокие водостоки вдоль дороги или поперек движению.

Когда речь идет о проблемах доступа к построенной среде, физические нарушения инвалидов-колясочников обычно являются наиболее очевидной проблемой, которую нужно решить. Однако люди с другими формами нарушения также сталкиваются со значительными препятствиями. Слепые люди обычно полагаются на сенсорную информацию от длинной трости в сочетании со слуховой информацией. Люди с ослабленным зрением не могут обнаружить очень близкие или приближающиеся объекты или препятствия на уровне около пола. Ряд препятствий может сделать доступ трудным или невозможным для этой группы: трещины и неравномерное мощение приводят к постоянному зацеплению трости; **выступы и захламление тротуаров** также могут препятствовать передвижению; объекты, которые висят на определенной высоте (например, некоторые подвесные шкафы), не будут обнаружены тростью, и это приведет к столкновению. Сильный шум может также привести к дезориентации в пространстве, поскольку слепой человек ориентируется в пространстве с учетом звуков.

Еще одна важная проблема заключается в том, что большинство знаков и информация об объектах являются чисто визуальными, такие как таблички на дверях, предупреждения об опасности и т. д. Маркировка Брайля часто используется в лифтах, но редко на дверях. Карты и планы редко предоставляются в тактильной версии. Для слепых людей оказывается очень много препятствий, даже больше чем для инвалидов-колясочников, которые испытывают затруднения только в физических барьерах. Для слепых людей барьерами являются отсутствие соответствующей для их возможностей восприятия информации, поэтому построенная среда гостиничных комплексов может быть для них очень запутанным местом.

Для глухих людей, наоборот, нужно как можно больше визуальной информации, потому что для них она является основной. Если не рассматривать социально-психологические проблемы инвалидов по слуху, то доступность среды в гостиничных комплексах для них — наиболее простая задача по сравнению с другими инвалидами. Им необходимо предоставлять как можно больше визуальной информации, и они смогут хорошо адаптироваться в окружающей среде.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития сложно ориентироваться на территориях и в зданиях, поскольку им могут быть непонятны какие-то информационные указатели, они могут даже не понимать, где они находятся, поэтому, конечно же, таким людям необходима помощь.

Для того чтобы спроектировать доступную среду, следует учитывать возможные барьеры, характерные для того или иного вида ограничений возможностей инвалидов. Выделяют формы инвалидности для определения соответствующих им специальных требований по доступности:

- инвалиды с нарушением слуха (Г);
- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках (К);
- инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О, ОДА);
- инвалиды с нарушениями зрения (С);
- инвалиды с нарушениями умственного развития (У).

Существует мнение, что если будет удобно находиться инвалиду в проектируемой среде, то и всем другим категориям, относящимся к маломобильным группам населения, тем более будет комфортно. Поэтому при учете доступности среды следует ориентироваться на доступность для инвалидов.

Доступная среда должна иметь такие параметры, которые смогут обеспечить беспрепятственный и безопасный путь передвижения на объектах. В многочисленных нормативных документах рекомендуемые расстояния, ширины проходов и прочие измерения учитывают габариты двух видов: внутренние («в свету») и наружные («в чистоте») размеры элементов архитектурной среды (предметов и пространств) по их крайним выступающим частям.

Существует большая нормативная база – комплекс, состоящий из более тридцати отраслевых нормативных документов, предназначенных для сферы проектирования и строительства, который регламентирует мероприятия по адаптации среды в соответствии с возможностями и потребностями инвалидов и других маломобильных групп населения. Основным документ федерального уровня этого комплекса – Свод Правил (СП) 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (Актуализированная редакция СНиП 35–01–2001) [25]. В документе учтен международный опыт проектирования объектов, обес-

печивающих доступную среду для маломобильных групп населения. Данные правила должны применяться для новых проектов, а также при реконструкции и капитальном ремонте существующих зданий и сооружений.

В СП 59.13330.2016 применены различные термины с соответствующими определениями, касающиеся проектируемой среды с учетом потребностей маломобильных групп населения. Например, даны определения таким приспособлениям, как пандусы и аппарели.

Пандус – сооружение, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, состоящее из маршей (имеющих сплошную наклонную по направлению движения поверхность) и горизонтальных площадок (для отдыха и/или маневрирования).

Аппарель – накладная конструкция на лестничный марш или через препятствие, состоящая из двух отдельных направляющих, предназначенная для перемещения кресел-колясок, детских колясок, тележек различного типа и назначения.

В сводах правил имеется достаточно много различных требований и рекомендаций к путям передвижения как по участку, так и в зданиях, показаны расстояния, которые могут обеспечить удобство использования объектов маломобильными группами населения. Например, если учесть возможное движение инвалидов друг другу навстречу на креслах-колясках, то ширина данного пути должна быть не менее двух метров. Конечно, в условиях сложившейся застройки такие расстояния обеспечить сложно, поэтому имеются допустимые снижения расстояния до 1,2 м, но при этом рекомендуется делать площадки (через каждые 25 м, не более) с определенными размерами (не менее $2,0 \times 1,8$ м) для того, чтобы предоставить инвалидам на креслах-колясках возможность разъехаться. В целях безопасного передвижения инвалидных колясок необходимо, чтобы продольный уклон на путях движения не превышал 5 %, а поперечный – 2 % (рис. 2.1), но если имеются стесненные условия, то можно увеличить уклон до 10 %, но на протяжении не более 1,0 м. При этом перепад высот между нижней гранью съезда и проезжей частью не должен превышать 0,015 м.

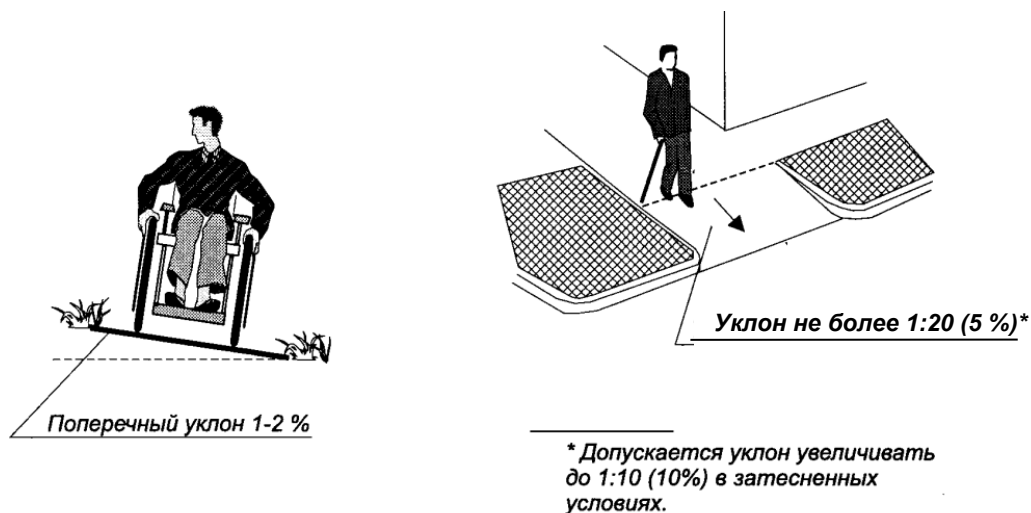


Рис. 2.1. Поперечный и продольный уклоны

Большое внимание уделяется лестницам и пандусам. Лестницы должны дублироваться пандусами или подъемными устройствами. В СП делается такое замечание, что при перепаде высоты более чем в 3,0 м вместо пандуса следует применять подъемные устройства – подъемные платформы или лифты, доступные для инвалидов-колясочников и других маломобильных групп населения. Пандусы должны быть ограждены поручнями (высота 0,9 и 0,7 м). По краям пандуса надо установить бортики (высота – не менее 0,05 м). Пандус должен быть нескользкий, можно на его поверхности использовать металлические решетки или применять рифление. Длина непрерывного марша пандуса не должна превышать 9,0 м, а уклон не круче 1:20 (5 %).

Не все требования, указанные в данных документах, обязательны для выполнения. Некоторые из них носят рекомендательный характер в соответствии с Постановлением от 26 декабря 2014 года № 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Так, даже разные абзацы одного пункта документа могут иметь как обязательный, так и рекомендательный характер.

Существуют некоторые допустимые варианты с учетом уже построенных зданий. Например, в СП 59.13330.2016 отмечено, что дверные проемы вновь проектируемых зданий и сооружений для входа маломобильных групп населения должны иметь ширину в свету не менее 1,2 м. При двух-

створчатых входных дверях ширина одной створки (дверного полотна) должна быть 0,9 м. При проектировании реконструируемых, подлежащих капитальному ремонту и приспособляемых зданий и сооружений ширина входных дверных проемов принимается по месту от 0,9 до 1,2 м.

Для проектирования доступных средств размещения для туристов применяют различные положения, правила, практический опыт исследований. В основе рекомендаций по проектированию лежат конечно же документы общего назначения, такие как СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» и СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения». Специализированные нормативные документы для средств размещения опираются на содержание документов общего назначения, но и содержат специфические требования и рекомендации.

Например, здания могут различаться по функциональному назначению. Соответственно требования для них могут отличаться. В гостиницах существуют и жилые, и общественные помещения, поэтому при их проектировании могут применяться соответствующие Своды Правил, такие как СП 137.13330.2012 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования» и СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».

С целью информирования инвалидов о доступности среды применяются различные обозначения, такие как знаки и символы. В соответствии с ГОСТ Р 52131–2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования» знаковые средства подразделяются на группы: самостоятельные, к которым относятся пиктограммы и предупреждающие знаки, и дополнительные (таблички и наклейки).

Примеры пиктограмм показаны на рис. 2.2. Они могут быть расположены рядом со входом в здания, на транспортных средствах, на корпусах бытового оборудования и приборов. На рис. 2.2, а, показана пиктограмма, обозначающая доступность объектов для инвалидов всех категорий, на рис. 2.2, б, изображена пиктограмма, указывающая на доступность инвалидов в креслах-колясках, на рис. 2.2, в, – пиктограмма для инвалидов по слуху, на рис. 2.2, г, – для инвалидов по зрению.



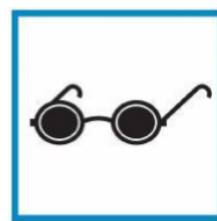
а



б



в



г

Рис. 2.2. Пиктограмма, обозначающая доступность объектов:

а – для инвалидов всех категорий; *б* – инвалидов в креслах-колясках;

в – инвалидов по слуху; *г* – инвалидов по зрению

Для инвалидов-колясочников существует достаточно много специальных требований к пространству. Что касается предупреждающих знаков, то они предназначены для того, чтобы предупредить инвалида об опасностях и сложностях, с которыми он может столкнуться. Например, при ширине проходов, коридоров менее 900 мм, перед узкими поворотами, а также дверями, имеющими ширину менее 800 мм, устанавливают предупреждающий знак «ограниченная ширина прохода» (рис. 2.3, *а*); на путях передвижения инвалидов перед подъемами и спусками, имеющими уклон более 10 %, устанавливают предупреждающие знаки «Крутой подъем» (рис. 2.3, *б*) или аналогичный знак «Крутой спуск»; «Крутой боковой наклон» (рис. 2.3, *в*); «Лестница вниз» (рис. 2.3, *г*) (имеется аналогичный знак «Лестница вверх»); «Выступ бортового камня» при высоте более 50 мм (рис. 2.3, *д*) (имеется аналогичный знак «Уступ бортового камня» при необходимости спуска); «Неровная дорога» при уступах на неровностях более 50 мм (рис. 2.3, *е*); «Скользкая дорога» (рис. 2.3, *ж*); «Транспортирование и хранение кресел-колясок только в сложенном виде» (рис. 2.3, *з*).

В Федеральном законе от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» отмечается, что все здания и сооружения любого назначения должны отвечать требованиям безопасности для пользователей, в том числе требованиям доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Очень важно оценивать доступность путей перемещения инвалидов и других маломобильных групп населения, поскольку если хотя бы один участок на пути следования клиента будет недоступен для них, то теряется смысл доступности последующих элементов среды.

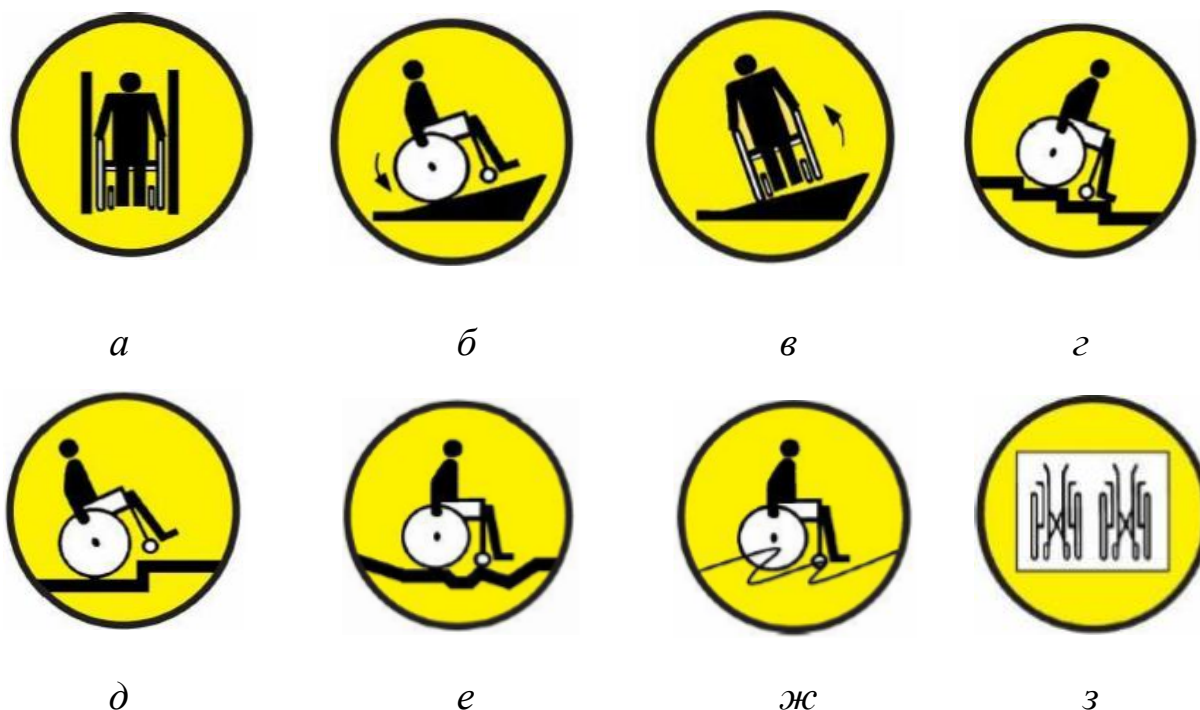


Рис. 2.3. Предупреждающие знаки

Для незрячих и слабовидящих гостей необходима предупредительная информация о препятствии (перед дверными проемами и входами на лестницы и пандусы, перед поворотом коммуникационных путей): визуальная (в виде контрастно окрашенной поверхности либо световых маячков); тактильная (рифленая поверхность). Опасные помещения (бойлерные, вентиляционные камеры, трансформаторные узлы) должны иметь запоры, исключающие свободное попадание внутрь помещения; дверные ручки с тактильными опознавательными знаками опасности.

Тактильные указатели служат незрячим в целях ориентации в пространстве. Например, если перед лестницей разместить тактильную плитку, то незрячий с помощью трости может понять, что впереди препятствие и сможет избежать падения. В России действует ГОСТ Р 52875–2007 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению», в котором определяются тактильные указатели, с помощью которых инвалиды по зрению получают информацию о путях движения как на территориях, так и в зданиях.

Достаточно четко в нормативных документах определены виды и места размещения информации для инвалидов [26]. Пример установки знаков доступности показан на рис. 2.4 [27].

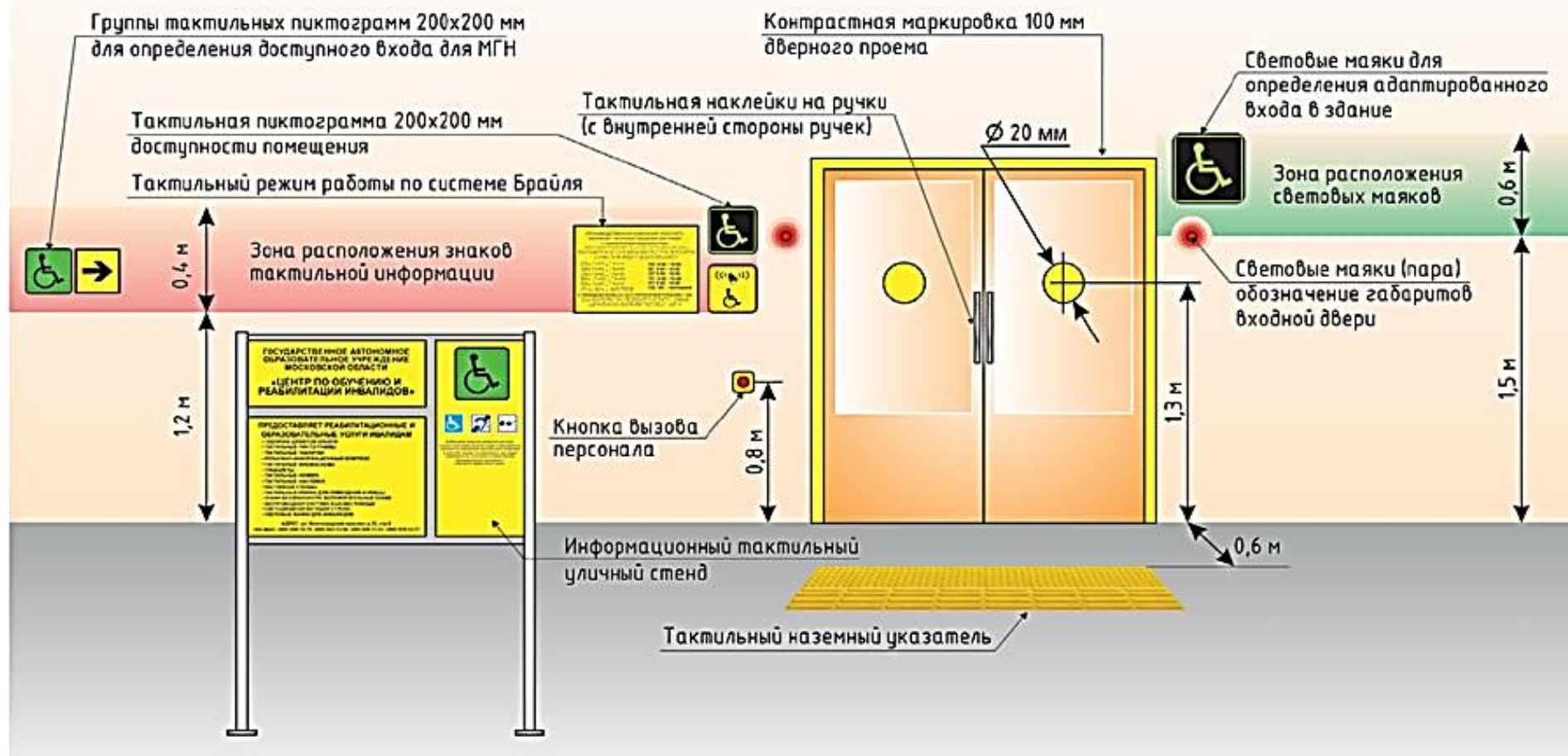


Рис. 2.4. Адаптация для входной группы

С целью систематизации информации о доступной среде рассмотрим табл. 2.1, в которой наглядно представлены основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений объекта социальной инфраструктуры (ОСИ), подлежащие адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения [28].

Таблица 2.1

Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения

Основные структурно-функциональные зоны ОСИ (их виды)	Функционально-планировочные элементы зоны (и их особенности)	
1. Территория, прилегающая к зданию (участок)	1.1 Вход (входы) на территорию	
	1.2 Путь (пути) движения на территории	
	1.3 Лестница (наружная)	
	1.4 Пандус (наружный)	
	1.5 Автостоянка и парковка	
2. Вход (входы) в здание	2.1 Лестница (наружная)	
	2.2 Пандус (наружный)	
	2.3 Входная площадка (перед дверью)	
	2.4 Дверь (входная)	
	2.5 Тамбур	
3. Путь (пути) движения внутри здания (в том числе пути эвакуации)	3.1 Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон)	
	3.2 Лестница (внутри здания)	
	3.3 Пандус (внутри здания)	
	3.4 Лифт пассажирский (или подъемник)	
	3.5 Дверь	
	3.6 Пути эвакуации (в том числе зоны безопасности)	
4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	Вариант I – зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других маломобильных групп населения)	4.1 Кабинетная форма обслуживания
		4.2 Зальная форма обслуживания
		4.3 Прилавочная форма обслуживания
		4.4 Форма обслуживания с перемещением по маршруту
		4.5 Кабина индивидуального обслуживания
	Вариант II – места приложения труда	
	Вариант III – жилые помещения	
5. Санитарно-гигиенические помещения	5.1 Туалетная комната	
	5.2 Душевая/ванная комната	
	5.3 Бытовая комната (гардеробная)	
6. Система информации на объекте	6.1 Визуальные средства	
	6.2 Акустические средства	
	6.3 Тактильные средства	

Для всех структурно-функциональных зон имеются универсальные требования, а также специальные требования, учитывающие особенности отдельных категорий инвалидов. Эти требования подробно описаны в методическом пособии Министерства труда и социальной защиты РФ «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность».

Можно выделить общие требования к оценке зон по отношению к доступности, а также некоторые функционально-планировочные элементы.

Так, для первой зоны «Территория, прилегающая к зданию» оцениваемыми элементами будут вход на территорию, пути движения по территории, наружная лестница, наружный пандус, парковка и автостоянка.

В данной зоне оцениваются, насколько обеспечена доступность входа (или въезда) на территорию средства размещения, имеются ли пешеходные и транспортные пути движения для маломобильных групп населения, есть ли обозначенные места для транспорта инвалидов, имеются ли места отдыха. Оценивается поверхность путей, чтобы они были удобными для передвижения клиентов. Такие пути покрываются крупноструктурными материалами, а если поверхность путей покрыта плитами, то они должны быть ровно уложены.

Имеются требования к покрытию пола. Например, ковровые покрытия на путях движения должны быть плотно закреплены, особенно на стыках и по границе покрытий; не допускаются ворсовые ковры с толщиной покрытия (с учетом высоты ворса) более 0,013 м.

К доступным лифтам в настоящее время предъявляются различные требования: должна быть информирующая сигнализация (световая и звуковая) у каждой двери лифта; двусторонняя связь из кабины лифта с диспетчером или дежурным (либо кнопка звонка дежурному) и аварийное освещение; тамбур-шлюз перед дверью лифта для инвалидов (в подвальном или цокольном этаже); подъемная платформа (подъемник) [29].

При технической невозможности обеспечить доступность и удобство для всех категорий граждан мест получения услуг необходимо предложить организацию специально выделенной зоны или участка (например, у входной зоны) либо обеспечить предоставление соответствующей услуги (услуг) в иной, альтернативной форме, например посредством службы «goom-

servis». Так, если здание спроектировано таким образом, что невозможно обеспечить доступность помещений для предоставления услуг питания инвалиду, допустим, когда к месту целевого назначения имеются преграды в виде крутых лестниц, узких коридоров и неадаптированных лифтов, то можно принести инвалиду еду из ресторана в номер.

Если позволяют условия, то самым лучшим вариантом будет организация доступа к помещениям для инвалидов на креслах-колясках на уровне входа, располагающегося близко к поверхности земли. При ином размещении помещений (выше или ниже первого этажа), кроме пандусов, можно установить подъемные платформы или другие приспособления для перемещения инвалидов на колясках (в том числе индивидуальные средства, например лестницеходы – «скаломобили»).

Обычно в нормативных документах общие требования к зонам обслуживания граждан предусматривают не менее 5 % мест для инвалидов и других маломобильных групп населения от общей вместимости учреждения или расчетного количества посетителей (в том числе при выделении зон специализированного обслуживания клиентов в здании). При наличии нескольких идентичных мест (приборов, устройств) для обслуживания посетителей 5 % из них проектируются или организуются так, чтобы инвалид мог ими воспользоваться.

С точки зрения обеспечения безопасности посетителей с нарушениями состояния здоровья и мобильности места обслуживания и постоянного нахождения инвалидов располагают на минимальных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений, а также с этажей и из зданий – наружу.

При оценке среды используют описание различных состояний доступности объекта (зоны):

- доступно полностью (ДП);
- доступно частично (ДЧ);
- доступно условно (ДУ);
- временно недоступно (ВНД).

При создании Паспорта доступности ОСИ, в том числе если рассматривается средство размещения туристов, оценивается состояние его доступности, а значит путей следования к объекту, и в целом состояние доступности основных структурно-функциональных зон. Указываются сле-

дующие оценки доступности: ДП-В – доступно полностью всем; ДП-И (К, О, С, Г, У) – доступно полностью избирательно (следует указать категории инвалидов, к которым относится данное утверждение); ДЧ-В – доступно частично всем; ДЧ-И (К, О, С, Г, У) – доступно частично избирательно (необходимо также указать категории инвалидов); ДУ – доступно условно, ВНД – временно недоступно.

Имеются следующие варианты организации доступности объекта:

«А» – доступность всех зон и помещений – универсальная;

«Б» – доступны специально выделенные участки и помещения;

«ДУ» – доступность условная: необходима дополнительная помощь сотрудника, услуги на дому, дистанционно;

«ВНД» – не организована доступность.

Необходимо также помнить, что для того, чтобы человек, относящийся к маломобильным группам населения, мог беспрепятственно перемещаться по территории и по зданию, ему необходима информационная поддержка на пути передвижения.

К системе информации на объекте отнесены устройства, средства информации, связи и их системы. С учетом особых требований к ним для инвалидов с особенностями восприятия (нарушениями сенсорных функций: зрения, слуха) должны быть представлены три вида устройств и средств информации на объекте:

✓ визуальные средства;

✓ акустические средства;

✓ тактильные средства.

Система средств информации зон и помещений должна:

– обеспечивать непрерывность информации (на всех путях движения маломобильных граждан), чтобы своевременно ориентироваться и однозначно опознавать объекты и места посещения;

– предусматривать возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, а также о расположении путей эвакуации, в том числе следует предупреждать об опасности в экстремальных ситуациях.

В приложении для примера показаны некоторые элементы, предназначенные для организации доступности среды в санатории «Колос» Омской области.

Согласно СП 35–101–2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения» при обустройстве объекта можно выбрать варианты проектных решений с учетом комплекса требований, предъявляемых к проектируемому или реконструируемому объекту для обеспечения доступа к нему и использования его маломобильными гражданами [30].

В зависимости от расчетного числа инвалидов, финансовых возможностей заказчика и функциональной структуры здания, сооружения рекомендуется предусматривать один из двух вариантов организации доступности:

вариант «А» – доступность для инвалидов любого места обслуживания в средстве размещения туристов;

вариант «Б» – выделение в уровне входной площадки специальных помещений, зон или блоков, приспособленных и оборудованных для инвалидов.

По варианту «Б», как минимум, должны быть обустроены вход в здание и специально выделенная зона оказания услуг (как правило, максимально приближенная к входу); при этом также должна быть обеспечена информация о доступном входе и выделенной зоне оказания услуг. И в первом, и во втором вариантах обустройство может быть универсальным (для всех категорий инвалидов) либо специальным – избирательным (для отдельных категорий инвалидов с учетом вида нарушений здоровья и мобильности).

Если технические решения по созданию в средстве размещения безбарьерной среды не могут быть выполнены в рамках капитального ремонта, требуют внеплановой реконструкции объекта и значительных финансовых средств, или вообще невозможны по архитектурно-планировочным показателям (например, установка лифта, пандуса, расширение дверных проемов), то это должно быть подтверждено соответствующим заключением проектной организации, данными технической экспертизы. Дальнейшая адаптация для маломобильных групп населения такого объекта прекращается.

Не так давно появился СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования» (введен в действие с 21 апреля 2017 г.), который содержит уже конкретные требования к проектированию и строительству новых, реконструируемых и капитально ремонтируемых гостиниц и гостиничных комплексов (в том числе гостиниц, входящих в состав зданий другого назначения), а также требования к организации участков этих объектов с учетом специфики средств размещения туристов. Данный документ применяется для проектирования и строительства гостиниц (включая апартаменты, сьюит-отели, курортные отели, бутик-отели, мотели) более пяти номеров, высотой до 50 м, имеющих заглубление подземной части до 15 м. В документе отмечается, что не менее 5 % жилых номеров следует предусматривать универсальными с учетом расселения любых категорий проживающих, в том числе инвалидов. Для таких номеров следует увеличивать площадь на 20 % и соблюдать требования к оборудованию по СП 59.13330. 2016. В гостиницах, отелях, пансионатах, кемпингах и т. п. при количестве номеров 20 и более планировку и оборудование 5 % общего числа номеров, следует предусматривать с учетом расселения различных категорий посетителей, в том числе инвалидов на креслах-колясках и с нарушением зрения. Они должны обеспечивать техническую, информационно-сервисную и функциональную возможность предоставления услуг. Для предоставления услуг инвалидам на креслах-колясках в номере должно обеспечиваться свободное пространство диаметром не менее 1,4 м перед дверью, у кровати, перед шкафами и окнами, в санузле. При количестве номеров менее 20 требования по обеспечению доступности номеров для инвалидов различных категорий определяются заданием на проектирование. В общественной зоне, в холле или коридоре первого этажа должно быть оборудовано санитарно-бытовое помещение для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата.

В гостиницах, имеющих общие санузлы, расположенные на этажах для номеров без санузлов, следует предусматривать специальные санузлы (по одному для мужчин и женщин) для инвалидов-колясочников, рассчитанные на разворот кресла-коляски и оборудованные унитазом, умывальником и душем с трапом.

При размещении на участке курортных гостиниц спортивных и игровых площадок следует предусмотреть комплексную площадку для инвалидов с учетом требований ГОСТ 32613 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

Для инвалидов должны быть предусмотрены: индивидуальные стоянки, максимально приближенные ко входу в гостиницу, не менее 5 % общего числа машино-мест (не менее двух) размерами по СП 59.13330; устройства (пандусы, подъемники и др.), обеспечивающие доступность для общественных зон здания и участка в соответствии с СП 59.13330 и СП 136.13330.

При размещении номеров для маломобильных групп населения на втором этаже и выше лифт для их транспортирования должен быть предусмотрен независимо от этажности здания. Один пассажирский лифт в лифтовом узле должен обеспечивать возможность использования его инвалидами на колясках, а также для транспортирования человека на носилках скорой помощи. Ширина лифтового холла пассажирских лифтов следует принимать в соответствии с СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения». При использовании лифта инвалидами на колясках размеры кабины и ширина лифтового холла перед ней уточняются по СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения».

Физкультурно-оздоровительный центр должен предусматривать места для занятий инвалидов, проживающих в гостинице, в соответствии с СП 59.13330 и нормативными документами, содержащими требования, учитывающие потребности инвалидов.

Основопологающим документом, на основе которого осуществляется сертификация средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями, является ГОСТ Р 55699–2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

В документе описаны требования к доступным средствам размещения, необходимые для создания условий для туристов с ограниченными

физическими возможностями с целью обеспечения равных возможностей для них при использовании услуг средств размещения.

ГОСТ Р 55699 распространяется на средства размещения различных организационно-управленческих структур, формы собственности, а также применяется в организациях, созданных индивидуальными предпринимателями.

В данном стандарте даются различные понятия и определения, касающиеся доступности среды, такие как «доступное средство размещения», «доступная среда», «универсальный элемент», «инклюзивность», «доступный путь движения», «доступный маршрут движения», «доступный номер/комната», «доступный туалет/санузел».

В стандарте указываются габариты измеряемых предметов и объектов – элементов архитектурной среды. Причем так же, как и в других документах, рассматриваются в том или ином случае габариты или внутренние («в свету») или наружные («в чистоте») по их крайним выступающим частям.

В данном стандарте находится информация о том, кто является пользователями доступной и инклюзивной среды средств размещения: туристы, пользующиеся инвалидными колясками; туристы с нарушениями опорно-двигательного аппарата; туристы с нарушениями зрения; туристы с нарушениями слуха; туристы с нарушениями интеллекта; туристы с психологическими нарушениями; туристы с временными травмами (растяжения, переломы и т. д.); беременные женщины и туристы с детьми; туристы с детскими колясками или тележками для перевозки грузов; дети; туристы пожилого возраста и престарелые; туристы, говорящие на других языках; туристы, путешествующие с крупногабаритным багажом; туристы, которым необходимо путешествовать с сопровождающим; персонал скорой помощи и спасатели.

В стандарте достаточно подробно формулируются требования к доступности инклюзивной среды. Документ хорошо иллюстрирован. Например, габаритные размеры не только упоминаются в тексте, но также показаны на рисунках. Например, проходы и зоны пешеходного движения должны иметь определенную ширину (рис. 2.5).

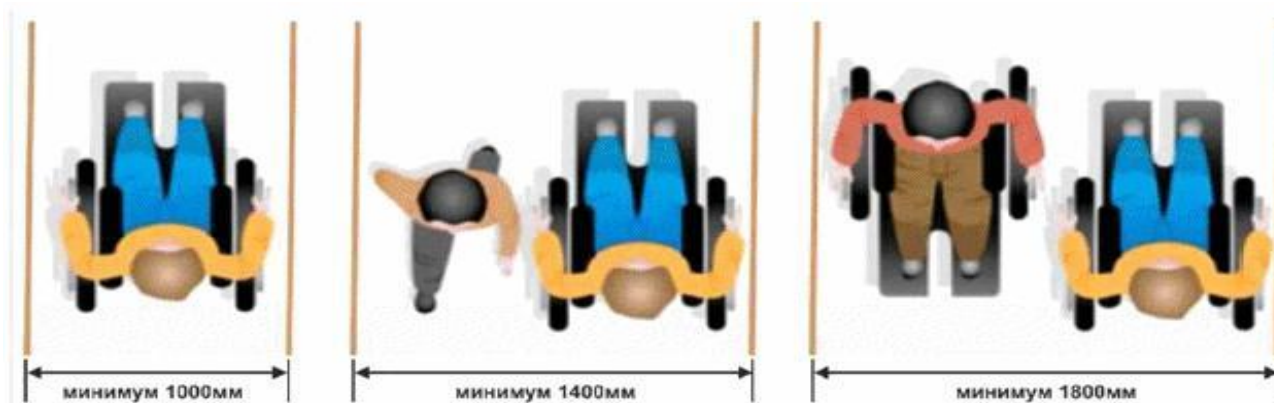


Рис. 2.5. Ширина проходов

В стандарте имеются требования, которые предъявляются к площадкам для отдыха, освещению проходов, обработке наружных лестниц, а также пешеходным и дорожным перекресткам, зонам посадки на транспорт, зонам парковки. Пример пространства зоны посадки пассажиров показан на рис. 2.6.

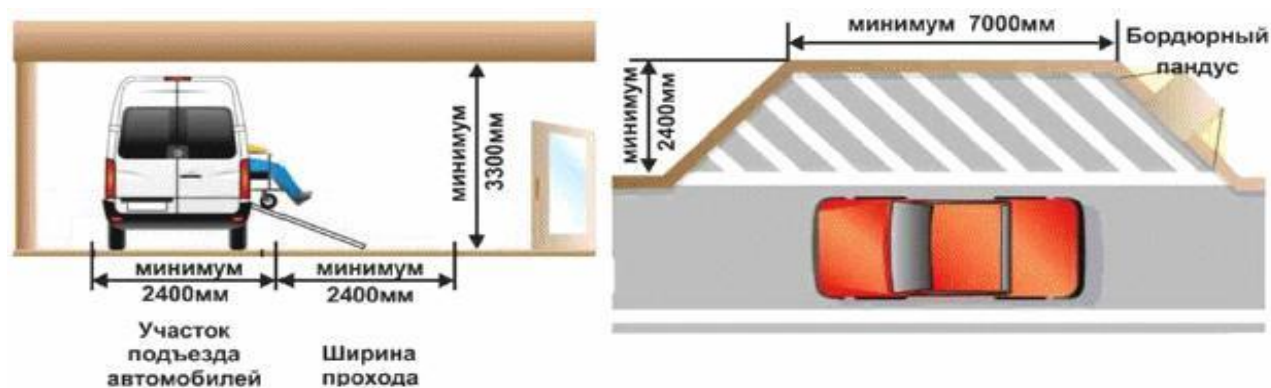


Рис. 2.6. Пространство зоны посадки пассажиров

Большое внимание уделяется проектированию пандусов и лестниц, указываются размеры их элементов. Говорится от том, что формы и размеры зон и мебели должны быть особенными, такие как стойки, зоны обслуживания, зоны ожидания и очереди. Например, зона обслуживания должна иметь высоту рабочей поверхности не более 850 мм, пространство для колен должно иметь с размеры 750 мм (высота) × 750 мм (ширина) × 490 мм (глубина) (рис. 2.7). Причем рекомендуется такая высота стойки, которая будет одна, универсальная для всех людей.

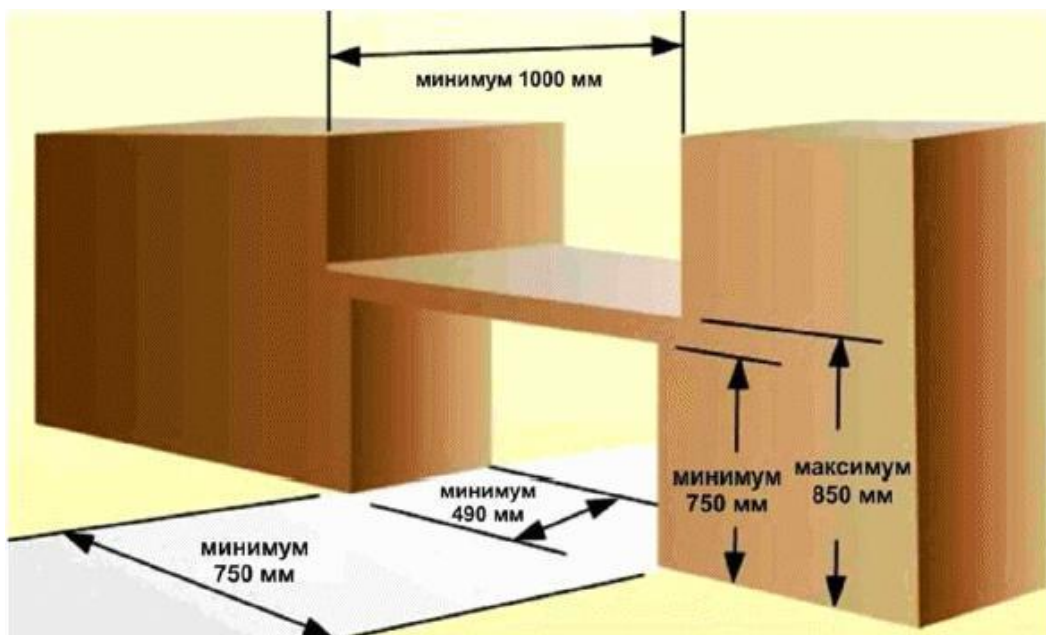


Рис. 2.7. Стойка регистрации

Поскольку питание туристов – очень важная составляющая комфортности пребывания в средстве размещения, в стандарте рассматриваются вопросы обслуживания в предприятиях питания, включая рекомендации по местам для сидения в ресторанах и других зонах питания. На предприятии питания должны быть соответствующие проходы в помещениях, адаптированные для особых категорий туристов размеры барной стойки, столов, стульев. Рассматриваются вопросы проектирования входа, дверных проемов. Акцентируется внимание на пространстве для маневрирования на креслах-колясках с изображениями вариантов организации пространства и указанием размеров в таблицах для распашных и раздвижных дверей. Даются подробные рекомендации по установке дверей, требования к разным типам дверей.

К доступности кабин лифта в данном стандарте предъявляются различные требования. То, что они соответствуют требованиям доступности, должно быть отмечено информационными указателями. Указывается на необходимость оснащения дверей возможностью повторного открытия при столкновении с препятствиями, они должны находиться в открытом виде не менее 4 секунд. Кабина должна автоматически выравниваться с уровнем пола этажа (в пределах ± 13 мм), иметь габариты не менее 1700×1500 мм. Причем на объектах с очень большим количеством туристов размеры кабины лифта должны составлять не менее 2100×1500 мм. Свет в кабине дол-

жен быть ровным, с уровнем освещенности не менее 100 лк. В лифте должны быть установлены на всех стенах поручни (диаметром 40 мм) на высоте 900 мм. Полы должны быть нескользкими. В кабине должно быть информирование о положении лифта относительно этажей. Имеются подробные указания для кнопок лифта. Отмечается, что они должны быть на боковой стенке, причем кнопка верхнего этажа не должна быть выше 1200 мм от пола. Диаметр кнопок – не менее 20 мм. При нажатии должен срабатывать визуальный и кратковременный звуковой индикатор. Буквы и цифры должны быть выступающими. Звуковая индикация с помощью синтезированной речи должна указывать на этаж назначения лифта и о направлении движения (вверх или вниз). В каждом лифте должна быть обеспечена двухсторонняя связь, подключенная к системе экстренного реагирования.

В стандарте указаны также требования к эскалаторам, хотя они не могут считаться доступными для всех категорий маломобильных групп населения (ими не могут пользоваться туристы с собаками-поводырями, некоторые туристы с нарушением опорно-двигательного аппарата).

Рассматриваются вопросы эвакуации в экстренных случаях. Например, когда лифты не могут использоваться в условиях пожара, для туристов, испытывающих трудности в движениях по лестнице, должны быть обеспечены специальные зоны, в которых им будет оказана помощь до эвакуации. Иногда сложно организовать такие зоны, поэтому места обслуживания и проживания туристов с ограниченными физическими возможностями следует располагать на минимально возможных расстояниях от эвакуационных выходов. Причем расстояние до эвакуационного выхода с этажа не должно превышать 15 м. Очень важны требования к информационным указателям и инструкциям по действиям в чрезвычайных ситуациях. Они должны быть высококонтрастными, находиться невысоко, в зонах должна быть селекторная связь при эвакуации, входные двери должны иметь контрастный цвет по отношению к прилегающим поверхностям. На выходе поручни и ступени лестниц должны быть окрашены светящейся в темноте краской. В туалетах, предусмотренных для инвалидов, должна быть кнопка экстренного вызова. Огнетушители и кнопки пожарной сигнализации должны быть на высоте не более 1200 мм.

Что касается доступных номеров, то указаны варианты их размещения, особенности, требования. Причем рассматривается доступность номера для различных категорий инвалидов. Рекомендуемые элементы и размеры для доступного номера показаны на рис. 2.8.

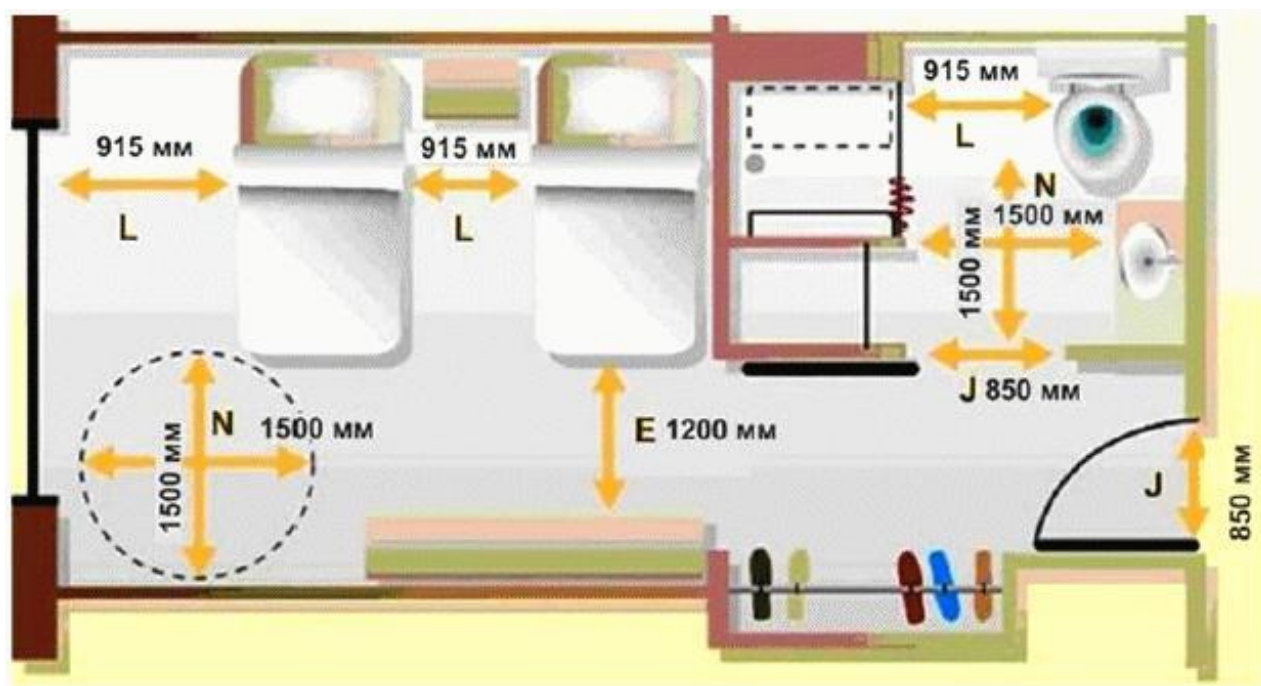


Рис. 2.8. Основные элементы доступного номера

Рассмотрим основные требования к доступному номеру. Ширина входной двери должна составлять не менее 850 мм, рекомендуемая ширина – 950 мм. В жилой комнате необходимо предусмотреть хотя бы одно место для разворота с размерами диаметра не менее 1200 мм; рекомендуемый размер диаметра, который создаст более комфортные условия для человека на коляске – 1500 мм. В номере следует предусмотреть про-

странство для пересадки шириной более 750 мм в местах, где гость, который пользуется инвалидной коляской, может пересаживаться из нее (например, унитаз, кровать, сиденья около стола и т. д.). Рекомендуемая ширина, которая будет более удобна для клиента, составляет более 900 мм. Пути движения и проходы должны иметь ширину не менее 900 мм (рекомендуемая ширина – 1200 мм). Выключатели должны быть установлены на высоте 850–1200 мм от пола. Электрические розетки – на высоте 450 мм. Поверхность кровати должна располагаться на высоте 450–500 мм. Вдоль одной стороны кровати должен быть предусмотрен проход шириной не менее 1000 мм. В встроенных шкафах должны быть вешалки на высоте 1200 мм. Внутренние пространства шкафов должны быть хорошо освещены. Мебель должна быть легко доступной и простой в эксплуатации. Прикроватные столики должны иметь пространство для ног не менее 225 мм высотой и не менее 300 мм глубиной. Другие столы должны иметь свободное пространство для коленей под ними не менее 750 мм высотой и не менее 450 мм глубиной. Ковровое покрытие должно иметь низкий ворс, высокую плотность и должно быть наклеено непосредственно на пол так, чтобы получился замкнутый контур и края покрытия не задирались. Пороги должны отсутствовать (или быть не более 25 мм высотой). Есть рекомендации по установке переносных телефонов, причем они должны быть совместимыми со слуховыми аппаратами и быть снабженными световым индикатором прихода сообщения. Телевизоры следует устанавливать на вращающейся панели и оснащать пультами дистанционного управления и декодерами субтитров.

Рекомендации при приеме гостей с ограниченными физическими возможностями в сельских гостевых домах содержит ГОСТ Р 56641–2015 «Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования» и другие документы.

В настоящее время существуют различные приспособления для создания доступной среды для маломобильных групп населения. Например, на рис. 2.9 изображены приспособления, существенно облегчающие проживание клиентов в гостинице.



Рис. 2.9. Примеры приспособлений для повышения комфорта проживания маломобильных групп населения в гостинице:

*а – крючок подвесной для костылей; б – поручень откидной;
в – зеркало поворотное травмобезопасное; г – сенсорный дозатор жидкого мыла;
д – кнопка смыва унитаза автоматическая; е – смеситель сенсорный;
ж – сушилка для рук сенсорная*

Достаточно сложно организовать полную доступность среды для незрячих людей. Одной из проблем может являться вопрос размещения собаки-поводыря. Следует обеспечить такую возможность в гостинице, тем более что в Российской Федерации законом разрешено нахождение собаки-поводыря в общественных местах и в транспорте.

В здании, номерах, на территории должны быть размещены таблички со шрифтом Брайля, который представляет собой рельефно-точечный шрифт для письма и чтения незрячими. Такой текст при определенном навыке легко распознается на ощупь. Комплект из таких табличек не будет очень затратным, но обеспечит доступ в различные помещения слабовидящим и слепым гостям. Информацию по оснащению номера мебелью и оборудованием и дополнительным услугам стоит разместить на отдельных табличках в виде (рис. 2.10). Следует донести информацию обо всех услугах (ежедневная уборка, доставка еды и т. д.) и процедурах, так как

многие действия могут нарушить спокойствие гостя. При заселении в номер необходимо предложить ознакомиться с размещением мебели и удобствами в номере. Номер для незрячих людей лучше обустроить на первом этаже, для его оснащения можно приобрести тифлотехнические средства.

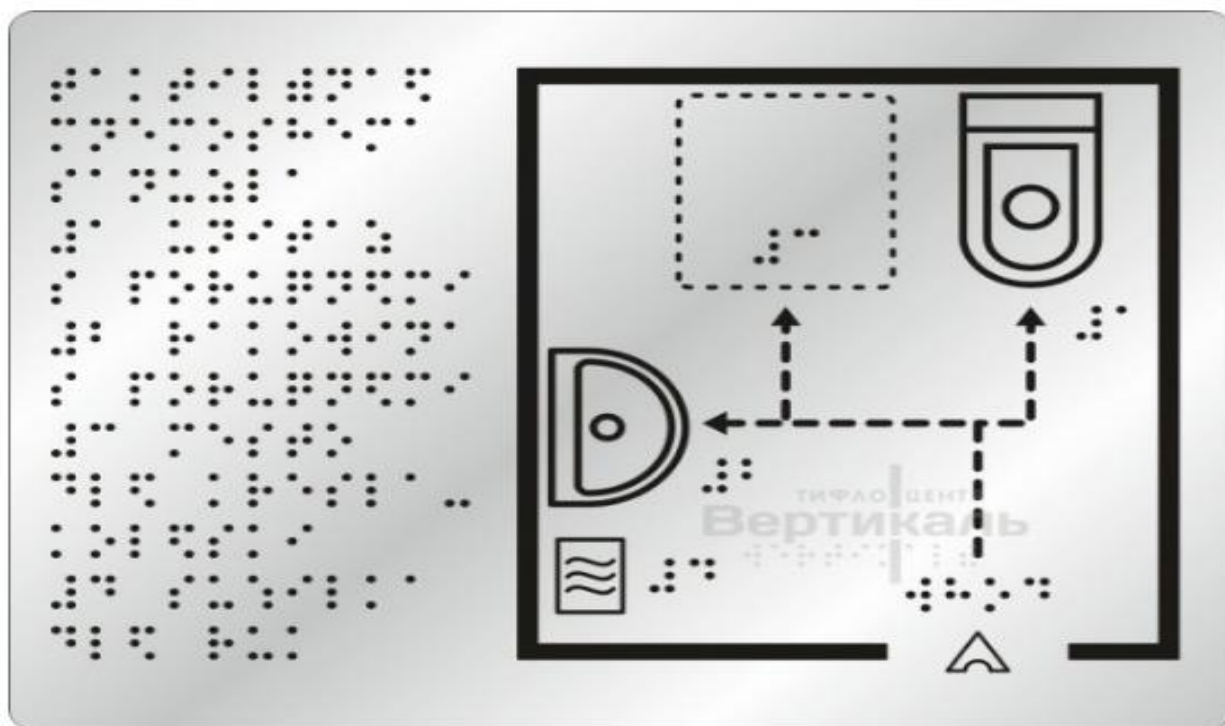


Рис. 2.10. Мнемосхема с использованием шрифта Брайля

Те мелочи, на которые обычный человек не обращает внимания, для гостя с ограниченными возможностями могут превратиться в неразрешимую проблему. В номерах следует предусмотреть возможность вызова персонала. Для этого устанавливают как стационарные, так и дистанционные мобильные кнопки. Если в отеле все же нет возможности обеспечить передвижение гостя на коляске в магазин или бизнес-центр, следует найти способ оказать ему все необходимые услуги.

Забота о людях с ограниченными возможностями – привилегия средств размещения, поддерживающих высокую репутацию. Необходимо помнить, что людям с ограниченными возможностями доступность среды очень важна. Туристы, относящиеся к данной категории, будут выбирать для себя такое место размещения, которое способно им предоставить комфортные условия пребывания.

Наличие доступной среды в средстве размещения может стать дополнительным конкурентным преимуществом. Внимание к особым категориям клиентов говорит о том, что в гостинице учитывают особенности гостей, проявляют индивидуальный подход к клиентам, всегда готовы предложить комфортное для всех нахождение на территории и в здании гостиничного комплекса. Конечно, достаточно сложной задачей является обеспечение доступной среды в уже построенных зданиях, но всё же следует делать всё возможное, чтобы гостям с ограниченными возможностями было комфортно и удобно проживать в номерах, пользоваться услугами, предлагаемыми гостиничным предприятием.

Вопросы и задания

1. Что такое «универсальный дизайн»?
2. Расскажите о принципах универсального дизайна.
3. Поясните принцип «разумного приспособления».
4. Назовите основные нормативные документы, которые регламентируют мероприятия по адаптации среды в соответствии с возможностями и потребностями инвалидов и других маломобильных групп населения.
5. Как вы считаете, почему доступность среды часто ассоциируется с обеспечением возможностей передвижения инвалидов-колясочников?
6. Каков должен быть поперечный и продольный уклоны дорожек, предусмотренных в целях безопасного передвижения маломобильных групп населения?
7. Расскажите про требования к пандусам.
8. Что такое аппарели?
9. Какие пиктограммы и предупреждающие знаки для инвалидов вы можете назвать?
10. Расскажите про оснащение для адаптации входной группы в здание.
11. Назовите основные структурно-функциональные зоны ОСИ, подлежащие адаптации для инвалидов и других маломобильных граждан.
12. Какие функционально-планировочные элементы территории, прилегающей к зданию, вы можете назвать?

13. Какие выделяют формы инвалидности для определения соответствующих им специальных требований по доступности?

14. Какие существуют варианты организации доступности объекта?

15. Поясните, что означают данные аббревиатуры: ДП-В, ДП-И (К, О, С, Г, У), ДЧ-В; ДЧ-И (К, О, С, Г, У); ДУ, ВНД?

16. Как называется ГОСТ Р 55699–2013?

17. Опишите основные элементы доступного номера.

18. Назовите примеры приспособлений для повышения комфортности проживания клиентов с ограниченными возможностями в гостинице.

19. Поясните что такое «мнемосхема с использованием шрифта Брайля»?

20. Какие требования к стойке регистрации службы приема и размещения должны быть соблюдены для обслуживания маломобильных групп населения?

21. В следующий раз, когда вы выйдете на улицу, посмотрите и отметьте все потенциальные барьеры для маломобильных граждан, которые можно устранить и какие нет.

22. Существуют ли какие-либо барьеры среды, которой вы пользуетесь, мешающие, по вашему мнению, вам или другим людям?

23. Если бы вы были проектировщиком, что бы вы изменили в окружающей вас среде, сделав ее более доступной?

24. Если бы вам предстояло спроектировать и построить здание «с нуля», как бы вы организовали доступность среды?

25. Как бы вы реализовали принципы «универсального дизайна» для средства размещения туристов?

ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ СПЕЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ В КУРОРТНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Питание в гостиничных комплексах особых категорий клиентов должно быть сбалансированным и рациональным. Для полноценного обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями торговые залы предприятий питания должны быть обеспечены современным специализированным оборудованием.

Важным фактором внешней среды, от которого зависит ответная реакция организма на санаторно-курортное лечение, является питание. Услуги питания относятся к базовым курортным услугам, без которых невозможно пребывание в курортных комплексах. В санаторно-курортных комплексах организуют питание гостей в соответствии с основными видами диет.

3.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДИЕТИЧЕСКОГО ПИТАНИЯ В КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Современный период развития общества характеризуется увеличением количества заболеваний, связанных с нарушением питания, поэтому необходимым стало включение в рационы питания компонентов, способных предотвратить нежелательное влияние вредных пищевых факторов на здоровье организма и помочь улучшить общее состояние организма.

При целом ряде заболеваний часто приходится изменять как режим питания, так и химический состав пищевых рационов, т. е. переходить с обычного питания на лечебное.

Пища является источником раздражения для нервной системы, обеспечивающего возбуждение пищевого центра и через него всей деятельности пищеварительного аппарата.

Питание, которое применяется при лечении того или иного заболевания, называется лечебным. Для восстановления организма человека в курортных комплексах ему назначаются специальные лечебные диеты в соответствии с определенным заболеванием.

В курортных гостиницах организуется диетическое питание для всех гостей, в туристских гостиницах диетическое питание организуется при необходимости – в среднем охват составляет 5–10 %.

Назначение диетического питания производится медицинским работником с учетом характера заболевания и состояния питания больного. При правильно организованном питании могут изменяться многие физиологические процессы в организме, включая интенсивность обмена веществ, гормональный фон, реактивность организма. Изменяя количество и качество химических и механических раздражителей, а также температуру пищи, можно влиять на сокоотделительную, моторную и эвакуационную функции кишечника.

Кроме того, лечебное питание обладает еще одним очень важным свойством: оно способно усиливать эффект некоторых лекарственных препаратов. Примеров этому существует множество: так, некоторые сердечные препараты начинают производить свой эффект при назначении молочной диеты, а долго не поддающаяся лечению хроническая экзема начинает быстро заживать при ограничении употребления поваренной соли и углеводов.

Лечебное питание в санатории занимает одно из ведущих мест в оздоровительном процессе. Основные функции питания в санаторно-курортном комплексе представлены на рис. 3.1.

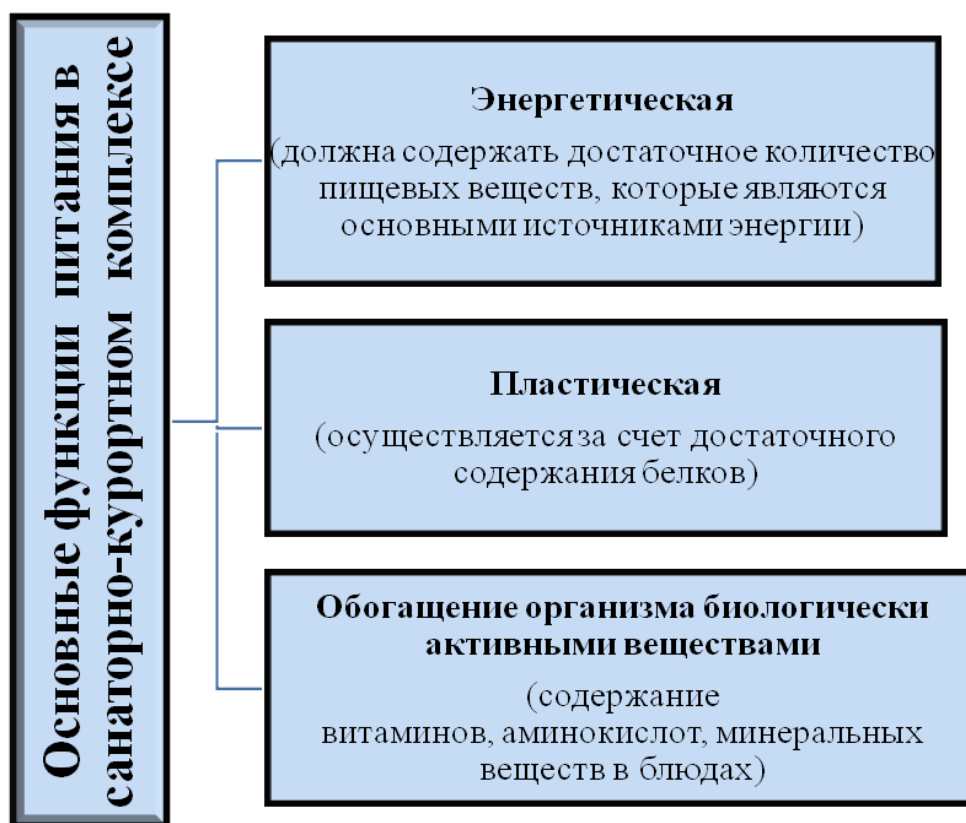


Рис. 3.1. Основные функции питания в санаторно-курортном комплексе

Важным принципом правильного режима питания является дробность питания в течение суток. Для некоторых групп (например, с заболеваниями желудка, сердечно-сосудистой системы) необходимо пяти–шестиразовое питание. Суточный рацион гостя определяют исходя из определенных потребностей (рис. 3.2).

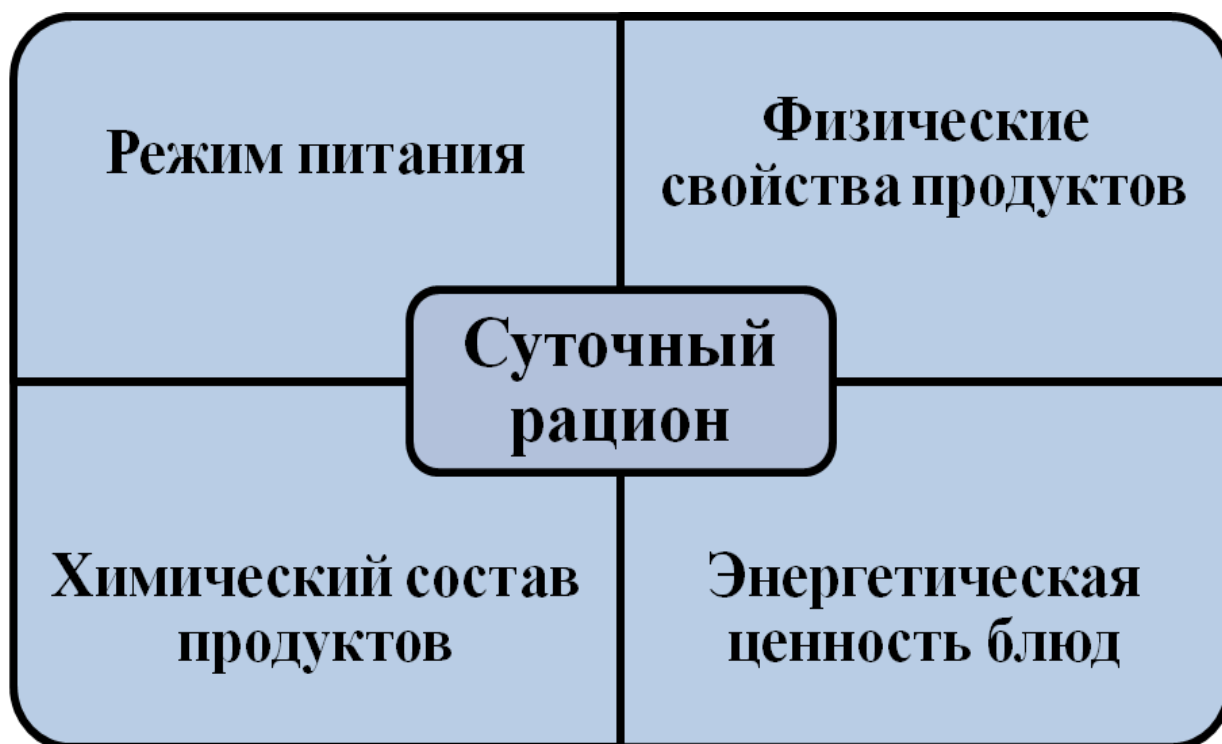


Рис. 3.2. Принцип определения суточного рациона гостя

В основу построения пищевых рационов в санаториях положена групповая заказная система лечебного питания. Под ней понимают принцип разработки ряда суточных пищевых рационов с правом выбора по каждому лечебному столу из двух–трех блюд или строгим режимом питания, где выбор блюд не разрешается. Это определяет целесообразность применения пищевых рационов при различных заболеваниях и состояниях с учетом стадии и характера течения патологического процесса. Для всех диет, особенно для диет № 8 и 9, в меню-заказе должны быть указаны химический состав и калорийность блюд.

Питание должно проходить в спокойной обстановке, без торопливости, с тщательным пережевыванием пищи, что улучшает усвояемость. На завтрак и ужин рекомендуется затрачивать 25–30 мин, а на обед – почти в два раза больше.

Другим неизменным условием рационального режима питания является наиболее правильное распределение количества пищи в течение дня (рис. 3.3).

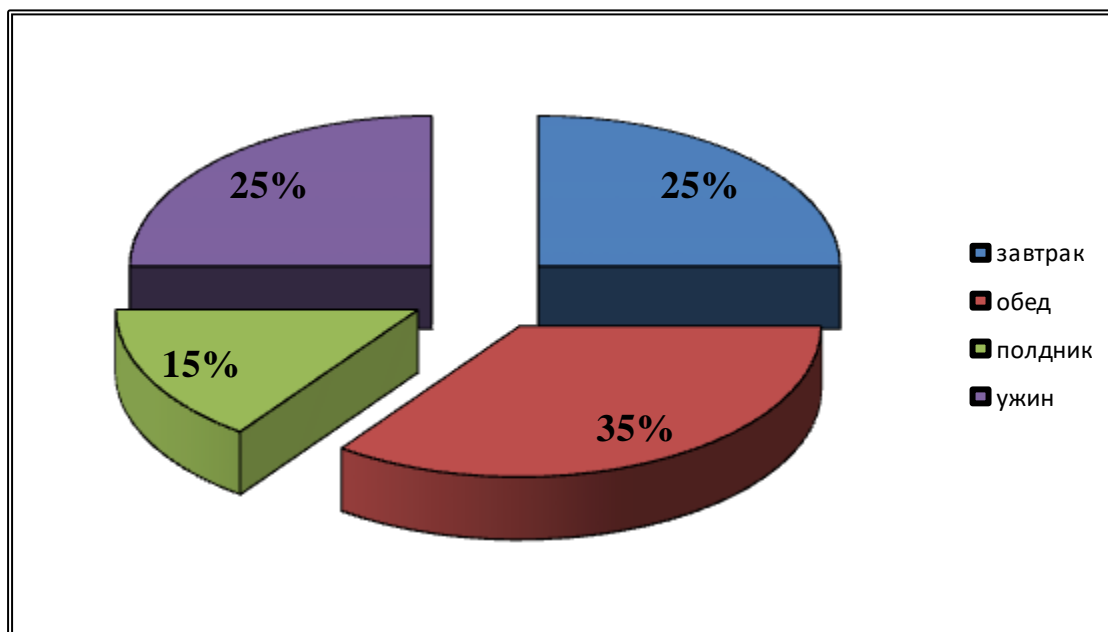


Рис. 3.3. Среднее распределение суточного рациона в течение дня

При использовании основных оптимизированных диет следует учитывать следующее:

- ✓ химический состав и энергетическая ценность основных диет рассчитываются в основном для санаториев-профилакториев и лечебных учреждений;
- ✓ оптимальная температура подачи блюд принимается следующая: горячие блюда – не выше 65 °С, холодные блюда – не ниже 14 °С;
- ✓ любая диета исключает алкогольные напитки;
- ✓ поскольку в рационах предусматривают исключение некоторых источников витаминов, а также применяют длительную технологическую обработку, которая вызывает их разрушение, гостям рекомендуется подавать напитки из шиповника, применять кукурузно-солодовый экстракт и т. п.

Диетическое питание в санаторно-курортных комплексах способствует избавлению от многих заболеваний и закрепляет терапевтический эффект. С этой целью специалистами разработаны оптимальные диеты, меню кото-

рых тщательно подобрано для обеспечения наилучшего результата лечения при определенных заболеваниях. Основные виды диет и заболевания, при которых рекомендуют определенную диету, представлены в табл. 3.1

Таблица 3.1

Характеристика основных диет в системе индустрии питания

Номер лечебной диеты	Заболевания, при которых рекомендуют данную диету
1	Заболевания желудочно-кишечного тракта, при которых повышена секреция пищеварительных соков (язвенная болезнь, гастрит)
2	Заболевания пищеварительной системы, сопровождающиеся пониженной секреторной и двигательной активностью желудка (язвенная болезнь, колит, гастрит)
5	Заболевания печени и желчных путей
7	Заболевания почек
9	Сахарный диабет
10	Заболевания сердечно-сосудистой системы

Диета № 1

Назначение диеты: рекомендуется при язвенной болезни желудка и двенадцатиперстной кишки, при остром и хроническом гастрите с нормальной и повышенной секрецией желудочного сока в период выздоровления или легкого обострения.

Общая характеристика: в данной диете ограничены сильные возбуди-тели секреции желудка, а также трудноперевариваемые продукты и блюда. Пищу подают в протертом виде, сваренную на пару или воде. Исключены очень холодные и горячие блюда.

Химического щажения достигают путем исключения продуктов, богатых азотистыми экстрактивными веществами – мясных, рыбных и грибных бульонов, крепких овощных отваров, блюд из жареных и запеченных мяса и рыбы, а также овощей, богатых эфирными маслами. В рационы не включают соленые, квашенные, маринованные овощи и фрукты, острые закуски, копченые колбасы, мясо и рыбу, соленое сливочное масло. Резко ограничивают кислые ягоды и фрукты, газированные напитки, крепкий чай и кофе, а также продукты, содержащие в значительном количестве мед, сахар, варенье, конфеты (особенно шоколадные), поваренную соль.

Механического щажения достигают путем ограничения в питании продуктов, богатых клетчаткой (например, пшеница, перловая и ячневая крупы, сырых непротертых овощей, бобовых), некоторых ягод (винограда, сливы, смородины, крыжовника), сухих непротертых фруктов и ягод (кураги, изюма, чернослива). Из рационов исключают источники грубой соединительной ткани, жилистое мясо, кожу птиц и рыб. Для создания функционального покоя заболевшему органу рекомендуются протертые супы, отвары из гречневой, овсяной и других круп, не оказывающих раздражающего действия на желудочно-кишечный тракт.

Термического щажения достигают исключением из питания очень холодной пищи (ниже 10–12 °С), а также очень горячих блюд (выше 65 °С).

Принцип щажения используют, как правило, в начале применения диетического питания. В дальнейшем с целью восстановления нарушенных функциональных механизмов переходят к их тренировке и постепенно в рацион вводят продукты и блюда, содержащие несильные химические и механические раздражители пищеварительного тракта, например, отварную морковь, нарезанную кусочками.

Вариант меню диеты № 1

Первый завтрак: омлет паровой, какао слабое с молоком.

Второй завтрак: молоко.

Обед: суп из рисовой крупы протертый, отварная птица, свекла отварная протертая, некрепкий чай с молоком.

Полдник: самбук из протертой кураги, напиток из шиповника.

Ужин: каша овсяная протертая, молоко.

На ночь: молоко.

Диета № 2

Назначение диеты: рекомендуется для больных гастритом с недостаточной секрецией желудочного сока, при воспалении слизистой тонкого и толстого кишечника, нарушении жевательного аппарата.

Общая характеристика: данная диета физиологически полноценная, обеспечивающая умеренное механическое и термическое щажение за счет

ограничения грубой клетчатки, очень холодных и горячих блюд с использованием нерезких стимуляторов секреции пищеварительных желез. Допускаются блюда различной степени измельчения и тепловой обработки. Исключаются продукты и блюда, долго задерживающиеся в желудке, а также продукты, богатые грубой растительной клетчаткой (капуста, бобовые, редька, виноград, смородина) и соединительной тканью (жилистое мясо, кожа рыб, хрящи). Из рациона также исключаются копченое мясо, рыба, колбасы, мясные и рыбные консервы, маринады, крепкий кофе, газированные напитки. Для возбуждения секреторной деятельности желудка рекомендуются мясные, рыбные, грибные бульоны, овощные отвары.

Нормализации желудочной секреции способствует строгое соблюдение режима приема пищи и дробное питание (не менее пяти раз в сутки). Благодаря тому, что в каждый прием вводится небольшое количество пищи, она недолго задерживается в желудке. При выборе продуктов следует учитывать скорость переваривания их в желудке. Поскольку жиры тормозят желудочную секрецию, рекомендуют включать в рацион обезжиренное молоко, кисломолочные напитки, творог, нежирные сорта мяса, рыбы и птицы.

Вариант меню диеты № 2

Первый завтрак: яичница-глазунья, ацидофилин, чай.

Второй завтрак: кисель.

Обед: суп-пюре овощной, котлеты мясные на пару, кабачковое пюре, молоко.

Полдник: молоко, яйцо всмятку.

Ужин: рыба на пару, цветная капуста протертая, чай.

На ночь: кефир.

Диета № 5

Назначение диеты: рекомендуется при хронических заболеваниях печени, желчного пузыря и желчевыводящих путей.

Общая характеристика: повышает функциональную способность печени, стимулирует отток желчи, способствует улучшению обмена холе-

стерина и других липидов в организме, активизирует восстановительные процессы в печени. Благодаря стимулированию выделения желчи в двенадцатиперстную кишку данная диета способствует предотвращению образования камней в желчном пузыре, перехода хронического гепатита в цирроз печени, а также нормализации функции кишечника.

Диета содержит в основном молочные и растительные продукты, обогащенные витаминами, углеводами и липотропными веществами. В рационе ограничивают тугоплавкие жиры, являющиеся источником насыщенных жирных кислот и холестерина. Из питания исключают концентрированные мясные, грибные и рыбные бульоны, продукты, являющиеся источниками щавелевой кислоты, эфирных масел, а также окислительных жиров и других веществ, отягощающих функцию печени. Исключают также закусочные, мясные и рыбные консервы, копченые колбасы, кислые, острые, соленые и пряные продукты, а также холодные блюда. В рационе ограничивают бобовые.

Источниками биологически ценных белков в диете являются молоко и молочные продукты, яичный белок, мясо, рыба, гречневая и овсяные крупы. Жировая часть рациона обеспечивается за счет сливочного и растительного масел, употребление которых улучшает выделение желчи из желчного пузыря. В диету необходимо вводить источники легкоусваиваемых углеводов: мед, варенье, джемы, компоты, кисели.

Вариант меню диеты № 5

Первый завтрак: творог с медом, каша гречневая молочная, чай.

Второй завтрак: кисель из сухофруктов.

Обед: салат из свежих овощей, свекольник, кнели из рыбы, картофельное пюре, овощной сок.

Полдник: банан.

Ужин: мясо отварное с белым соусом, овощное ассорти, напиток из шиповника.

На ночь: кефир.

Диета № 7

Назначение диеты: рекомендуется при заболеваниях почек. Цель диеты состоит в щажении функции почек, уменьшении гипертонии, отеков. Она оказывает противовоспалительное влияние, способствует увеличению диуреза, выведению из организма шлаков и недоокисленных продуктов обмена веществ.

Общая характеристика: диета характеризуется резким ограничением поваренной соли, уменьшением свободной жидкости и белка. Из лечебного питания необходимо исключать вещества, раздражающие почки – азотистые экстрактивные вещества, содержащиеся в мясе, рыбе, грибах (жареное и тушеное мясо, мясные, рыбные и грибные бульоны, студень, соусы).

Резко ограничивают продукты, содержащие холестерин (жирное мясо и жиры). Исключают продукты, являющиеся источником щавелевой кислоты и эфирных масел (лук, чеснок, редька, редис, укроп, шавель). Категорически запрещается употребление алкогольных напитков.

Для улучшения выведения жидкости из организма в питание включают сушеные фрукты, печеный картофель, блюда из кабачков, являющиеся источником ионов калия. Мочегонным действием обладают арбузы, дыни, огурцы, салаты, свежие фрукты. Для ограничения потребления жидкости в питании исключают первые блюда.

Вариант меню диеты № 7

Первый завтрак: винегрет, каша овсяная молочная, чай.

Второй завтрак: яблоки.

Обед: борщ вегетарианский, шницель капустный, молоко.

Полдник: банан.

Ужин: запеканка рисовая, молоко.

На ночь: молоко.

Диета № 9

Назначение диеты: рекомендуется для больных сахарным диабетом, способствует щажению инсулярного аппарата поджелудочной железы, улучшению углеводного обмена, предупреждению нарушений жирового обмена, повышению защитных сил организма, профилактике осложнений.

Общая характеристика: диета с умеренно сниженной энергетической ценностью за счет уменьшения доли углеводов и животных жиров. Резко ограничивают сахар, продукты содержащие холестерин и экстрактивные вещества. В рационе увеличивают содержание липотропных веществ, витаминов, балластных соединений.

Из диеты исключают изделия из сдобного теста, концентрированные жирные бульоны, манную крупу, рис, макаронные изделия, жирные сорта мяса, птицы и рыб, соленые и маринованные овощи, сладкие фрукты, жирные, острые и соленые соусы.

В качестве источников белков особенно полезны продукты, содержащие липотропные факторы – творог, нежирная говядина, нежирная рыба.

Норму жиров в диете обычно уменьшают незначительно, так как они являются источником энергии и способствуют щажению интультного аппарата. Необходимо включать в рацион растительные масла в натуральном виде, так как в них содержатся липотропные вещества. Долю животных жиров, богатых холестерином, следует ограничить, поскольку для больных сахарным диабетом характерна склонность к развитию атеросклероза.

Основным компонентом диеты, который необходимо контролировать, являются углеводы, особенно легкоусвояемые.

Для улучшения вкусовых достоинств пищи, а также с лечебной целью в диете используют заменитель сахара – ксилит.

Вариант меню диеты № 9

Первый завтрак: каша пшеничная молочная, чай без сахара.

Второй завтрак: яблоки.

Обед: щи вегетарианские, рыбы отварная с молочным соусом, цветная капуста отварная, чай с молоком.

Полдник: яблоко.

Ужин: мясо отварное, картофельное пюре, мусс из кураги, кофе с молоком.

На ночь: кефир.

Диета № 10

Назначение диеты: предназначена для гостей с нарушениями функций сердечно-сосудистой системы. Назначается для умеренного щажения почек и сердечно-сосудистой системы, стимуляции выведения шлаков и других продуктов обмена, подлежащих удалению из организма.

Общая характеристика: диета включает увеличенное количество витаминов, липотропных веществ наряду с ограничением белков, поваренной соли, жидкости. Исключают экстрактивные вещества мяса, рыбы, грибов и ограничивают соль, т. е. соединения, раздражающие почки, возбуждающие деятельность сердечно-сосудистой системы, затрудняющие выделительные процессы. Резко ограничивают бобовые, белокочанную капусту (в сыром виде).

Для улучшения выведения жидкости из организма в питание включают источники калия: сушеные фрукты, печеный картофель и яблоки, блюда из кабачков. Мочегонным действием обладают также арбузы, дыни, свежие фрукты.

Диета должна содержать источники липотропных веществ, повышенное количество свежих ягод, фруктов, овощей – источников витаминов и щелочных групп.

Вариант меню диеты № 10

Первый завтрак: омлет, чай с молоком.

Второй завтрак: яблоки запеченные.

Обед: суп картофельный с укропом, мясо запеченное, брокколи отварная, напиток из чернослива.

Полдник: пюре из яблок.

Ужин: рыба отварная, пюре из моркови и свеклы, сок.

На ночь: пюре из чернослива.

3.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ ДЕТЕЙ В КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Среди факторов внешней среды, обеспечивающих здоровое и гармоничное развитие ребенка, одно из ведущих мест занимает рациональное питание, составленное с учетом особенностей детского организма.

Здоровье детей отражает систему материальных и духовных отношений, существующих в обществе, и во многом зависит от качества природной среды, питания, быта, здравоохранения и других факторов.

Питание ребенка должно быть организовано так, чтобы оно полностью обеспечивало растущий организм энергией и основными пищевыми веществами.

Нормы питания в условиях детских санаториев составляются так, чтобы они были примерно на 15–20 % выше, чем физиологические возрастные нормы для здоровых детей. Средние нормы физиологических потребностей для детей и подростков (в день) приведены в табл. 3.2.

При разработке рациона питания с повышенной калорийностью необходимо придерживаться возрастных физиологических норм и учитывать требуемое соотношение основных пищевых веществ. Соотношение белков, жиров и углеводов в блюдах должно составлять 1:1:4. Изменение пищевого состава рациона допускается лишь по рекомендации врача с учетом заболевания ребенка.

При составлении пищевых рационов для детей должен быть учтен ряд следующих особенностей:

1. Интенсивный обмен веществ, быстрое нарастание массы тела. Для обеспечения этих процессов в рационе детей должны содержаться источники биологически ценных белков и других незаменимых веществ в относительно больших количествах на единицу массы тела, чем у взрослых.

2. Повышенная мышечная активность. У растущего организма потребность в доле легкоусвояемых углеводов несколько выше, чем у взрослого человека.

3. Несовершенство регуляторных механизмов – нервной и гуморальной систем. Одним из важных факторов работы систем является обилие информации (телевидение, интернет). Вследствие этого повышается эмоциональная возбудимость, нередко приводящая к торможению пищевого центра, ослаблению аппетита и секреции пищеварительных соков.

4. Сниженная адаптационная возможность всех систем организма, в том числе пищеварительной, в связи с незавершенностью формирования

компенсаторных физиологических механизмов. Так, у детей наблюдаются резкие колебания секреции и активности пищеварительных соков. Это обуславливает высокую чувствительность растущего организма к нарушениям сбалансированности питания.

В связи с этими особенностями для питания детей необходимо отбирать продукты рационального состава, правильно их сочетать для дополнения недостающих нутриентов, применять щадящие методы кулинарной обработки и неуклонно соблюдать режим питания. Питание детей должно быть дифференцировано – в зависимости от возраста, начиная с 14 лет, и пола.

Весь период детства условно разделяют на следующие возрастные периоды:

- новорожденности (до 1 месяца);
- грудной (до 1 года);
- преддошкольный (от 1 до 4 лет);
- дошкольный (от 4 до 7 лет);
- школьный (от 7 до 17 лет).

Для каждого возрастного периода характерны свои особенности анатомического строения, физиологических функций и обмена веществ.

В основе всех современных концепций питания лежит теория сбалансированного питания, разработанная А.А. Покровским. Она служит основой для определения потребностей в пище по энергетическим, пластическим и другим компонентам, для разработки режимов рационального питания различных возрастных групп населения с учетом физической нагрузки, функционального состояния и других условий жизни.

Таблица 3.2

Средние нормы физиологических потребностей для детей и подростков (в день)

Возраст	Пол	Энергетическая ценность, ккал	Белки		Жиры, г	Углеводы, г	Минеральные вещества, мг					
			всего	в том числе животные			Кальций	Фосфор	Магний	Железо	Цинк	Йод
0–3 мес.	–	115	2,2	2,2	6,5	13	400	300	55	4	3	0,04
4–6 мес.	–	115	2,6	2,5	6,0	13	500	400	60	7	3	0,04
7–12 мес.	–	110	2,9	2,3	5,5	13	600	500	70	10	4	0,05
1–3 года	–	1540	53	37	53	212	800	800	150	10	5	0,06
4–6 лет	–	1970	68	44	68	272	900	1350	200	10	8	0,07
7–10 лет	–	2350	77	46	79	335	1100	1650	250	12	10	0,10
11–13 лет	Мальчики	2750	90	54	92	390	1200	1800	300	15	15	0,10
11–13 лет	Девочки	1500	82	49	84	355	1200	1800	300	18	12	0,010
14–17 лет	Юноши	3000	98	59	100	425	1200	1800	300	15	15	0,13
14–17 лет	Девушки	2600	90	54	90	360	1200	1800	300	18	12	0,13

Белки имеют особое значение в питании детей. Это основной пластический материал, необходимый для формирования клеток тканей и органов, образования ферментных систем, гормонов, иммунных тел. Наиболее биологически ценны белки животного происхождения. Белки животного происхождения должны составлять $\frac{2}{3}$ от их общего количества в суточном рационе, $\frac{1}{3}$ – должна приходиться на долю белков растительного происхождения. Общее количество белков в рационе санаторно-курортного комплекса уменьшать не допускается. За счет белков у детей должно быть обеспечено от 13 до 15 % энергетической ценности суточного рациона. Поэтому в санаторно-курортных комплексах в суточном рационе белки животного происхождения составляют не менее 70–75 % общего количества белков.

Недостаточное поступление с пищей белков нарушает динамическое равновесие метаболических процессов, сдвигая их в сторону преобладания распада собственных белков тела, что приводит в конечном итоге к истощению организма ребенка. Белковая недостаточность представляет особую опасность для растущего организма.

Столь же необходимы растущему организму жиры. Роль жиров в питании не ограничивается их энергетической ценностью. Они выполняют защитную функцию, участвуют в образовании структурных частей всех органов и тканей. Пищевые жиры содержат ряд витаминов, полиненасыщенные жирные кислоты, необходимые для обеспечения роста и развития детей. Основными источниками липидов в питании детей должны быть молочные жиры. Они характеризуются высокой усвояемостью при минимальном раздражении желудочно-кишечного тракта, а также наличием витаминов, лецитина, холестерина и т. д. Общее количество жиров в рационе примерно соответствует количеству белков, оно не должно быть избыточным, так как это ведет к потере аппетита, тормозит деятельность желез внутренней секреции и понижает защитные силы организма. Практически все жиры, входящие в санаторный пищевой рацион, являются жирами животного происхождения. Соотношение между количеством белка и жира у детей старше 1 года должно составлять в среднем 1:1.

Вследствие высокой подвижности детей их организм очень нуждается в углеводах – источнике энергии. Углеводы – основной энергетический материал для ребенка. Они должны потребляться в количестве, превышающем содержание белка в 3–4 раза. Излишек или недостаток углеводов приводит к отрицательным последствиям.

Избыток углеводов в питании детей недопустим. Способность углеводов связывать воду приводит к пастозности тканей и снижению устойчивости организма к инфекционным заболеваниям, более затяжному и тяжелому их течению.

Углеводы выполняют в основном энергетические функции и в меньшей мере пластические, участвуют в обмене белка, способствуют окислению жира. У детей перегрузка углеводами при недостаточном содержании в рационе белков и жиров ведет к понижению сопротивляемости организма к инфекционным заболеваниям, а в некоторых случаях – к обострению аллергических реакций.

У детей также повышена потребность в минеральных веществах, особенно тех, которые необходимы для формирования скелета, мышечной, кроветворной и других тканей организма.

В рационе санаторно-курортного комплекса необходимо обеспечивать оптимальное количество минеральных солей, особенно солей кальция, фосфора и железа, которые необходимы для построения костной системы, нормальной деятельности нервной системы, образования гемоглобина крови и т. д. Ежедневно ребенок старше 7 лет должен получать в пищу не менее 1 г кальция, 1–2 г фосфора, 12–20 г железа. При полноценном рационе ребенок получает основные пищевые вещества в необходимом количестве. Достаточное количество солей кальция и фосфора содержится в 500 г молока, входящего в рацион.

Необходимым является также высокое содержание витаминов в питании детей санаторно-курортного комплекса.

Потребность детей в витаминах повышена в связи с напряженностью метаболических процессов в растущем организме. Детский организм весьма чувствителен к дефициту витаминов, приводящему к снижению устойчивости против инфекций, быстрой утомляемости, раздражительности, потере

аппетита. Особое внимание должно быть уделено включению в рацион детей школьного возраста достаточного количества витаминов А, Д и С в зимний сезон года, когда уровень их в пищевых продуктах снижен.

Различные заболевания ведут к истощению организма ребенка витаминами, поэтому больным и выздоравливающим детям требуется в 2–3 раза больше витаминов, чем здоровым. Витамины способствуют лучшему восстановлению нарушенных болезнью функций организма, увеличению выработки иммунных тел и, следовательно, повышению сопротивляемости организма, поэтому каждый ребенок в санатории должен ежедневно получать обогащенные витаминами блюда.

При разработке меню в санаторно-курортном комплексе необходимо учитывать следующее:

- для детей всех возрастных групп важное значение имеют молоко и молочные продукты. Молочные продукты (молоко, творог, кефир, сыр, сметана и др.) содержат наиболее ценные в биологическом отношении белки и хорошо усвояемые соли кальция, при достаточном количестве молока в пищевом рационе достигается хорошая усвояемость белков;

- ежедневно ребенок в санаторном комплексе должен получать яичные продукты из расчета 1 яйцо в день, для детей раннего возраста $\frac{1}{2}$ яйца в день;

- необходимым является введение в ежедневный рацион детей санаторного комплекса блюд из мяса и рыбы, которые содержат полноценные белки;

- питание детей в санаториях должно быть 5-разовое, предусматривают дополнительный 2-й завтрак или 2-й ужин в зависимости от профиля больных и местных условий.

При разработке детского меню санаторно-курортного комплекса необходимо руководствоваться такому распределению пищевых нагрузок, при которых на завтрак приходится 25 % всего суточного рациона, на обед – 35–40 %, на второй завтрак или полдник – 15 % и на ужин – 20–25 %.

Первый завтрак должен быть питательным, высококалорийным, богатым белками, так как вскоре после него дети приступают к активной деятельности – зимой к школьным занятиям, летом – к процедурам и т. п. Поэтому в меню первого завтрака необходимо включать мясные, бобовые

и яичные блюда, бутерброды с сыром, сливочным маслом, кисломолочную продукцию. Вторым завтраком, как правило, включает кисломолочные продукты (творог, йогурт, кефир), фрукты.

Меню обеда в санаторно-курортном комплексе должно содержать второе горячее блюдо из мяса или рыбы. Обязательным является включение в рацион супа. Первые и вторые блюда необходимо грамотно сочетать. В качестве десерта подают фрукты, компоты, кисели, блюда, содержащие мед.

На полдник в санатории дети, как правило, употребляют чай, молоко, кефир со сдобой или с печеньем.

Ужин в основном состоит из крупяного, овощного или молочного блюда. На десерт подают мусс, самбук, пирожки, булочки и др.

3.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГЕРОДИЕТИЧЕСКОГО ПИТАНИЯ В САНАТОРНО-КУРОРТНОМ КОМПЛЕКСЕ

Старение представляет собой комплекс изменений в организме в результате действия фактора времени.

По сведениям специалистов, в настоящее время в России насчитывается около 40 млн людей пожилого (60–74 года) и старческого (75–90 лет) возрастов (старше 90 лет – долгожители).

Несомненно, разработки в области выявления эффективных мер по увеличению творческого долголетия данного контингента населения, сохранения его здоровья и профилактики заболеваний актуальны и имеют социальное, экономическое и политическое значение.

При решении данных важных вопросов необходимо уделять достаточное внимание вопросам питания, тогда как теоретически обосновано, что питание пожилых людей должно отвечать определенным требованиям в соответствии с рекомендуемыми нормами физиологических потребностей в нутриентах и энергии.

Организация геродиетического питания в санаторно-курортных комплексах необходима для продления творческого долголетия и работоспособности пожилых людей. Специальные продукты питания не являются лекарством, однако они способствуют оздоровлению организма человека путем профилактики и предохранения от ряда заболеваний, к которым

имеется определенная предрасположенность. Это такие заболевания, как остеопороз, сердечно-сосудистые, желудочно-кишечные и др. Организм пожилого человека имеет свои особенности функционирования и определенные потребности в пищевых веществах.

По данным литературных источников общая характеристика основных нутриентов, в которых нуждаются лица пожилого и старческого возраста, приведена в табл. 3.3.

Таблица 3.3

**Рекомендуемое потребление энергии, белков, жиров и углеводов
для лиц пожилого и старческого возраста (в день)**

Пол, возрастные группы	Энергетическая ценность, ккал	Белки, г		Жиры, г	Углеводы, г
		всего	в том числе животные		
Мужчины (60–74 года)	2300	69	38	77	333
75 лет и старше	2000	60	33	67	290
Женщины (60–74 года)	2100	63	35	70	305
75 лет и старше	1900	57	31	63	275

Необходимо отметить, что жиры в фактическом рационе питания санаторного комплекса должны состоять из животных и растительных. Из общего количества жира 1/3 должны составлять растительные масла в натуральном виде. Не следует увеличивать потребление жиров в связи с тем, что они существенно повышают энергетическую ценность рациона, затрудняют деятельность пищеварительной системы, способствуют развитию атеросклероза, повышают свертываемость крови. В связи с этим важно соблюдать, особенно во время ужина, нормы потребления жиров.

Очень важны в питании человека любого возраста белки, особенно их качественный состав. В связи с ослаблением ассимиляторных процессов пожилые люди нуждаются в достаточном количестве белков, поэтому норма этих пищевых веществ в санаториях высокая и составляет 1,2–1,0 на 1 кг массы тела. Около 60 % суточной потребности в белках в рационе санаториев удовлетворяют за счет продуктов животного происхождения. Источниками белков в основном являются молочные продукты, за исключением острых сыров. Из мясных продуктов используют нежирную

говядину, птицу, мясо кроликов, рыбу в отварном виде. Яйца включают в рацион ограниченно, так как они содержат холестерин. Из меню исключают копченую рыбу, колбасы.

Основным источником энергии для лиц пожилого и старческого возраста являются углеводы. Необходимо ограничить потребление кондитерских изделий, сладких соков, богатых легкоусвояемыми углеводами. Чаще всего в рацион включают соки с мякотью. Ценным источником углеводов в рационе санаториев являются овощи, фрукты, ягоды в свежем виде.

Ряд ученых считают, что соотношение между основными пищевыми веществами в рационах пожилых людей должно составлять 1,0:0,9:3,5 (белки : жиры : углеводы).

Крайне важны для питания лиц пожилого и старческого возраста витамины (табл. 3.4).

Таблица 3.4

**Рекомендуемые величины потребления некоторых витаминов
для населения пожилого возраста (мг/сут.)**

Возрастные группы	Тиамин (В ₁)		Рибофлавин (В ₂)		Пироксин (В ₆)		Аскорбиновая кислота (С)	
	мужчины	женщины	мужчины	женщины	мужчины	женщины	мужчины	женщины
Пожилые (60 лет и старше)	1,3	1,2	1,5	1,4	1,5	1,4	54	50

В пожилом возрасте имеет место витаминная недостаточность, обусловленная изменениями активности ферментных систем, поэтому перед санаторно-курортным комплексом стоит важная задача – обеспечить полноценным по витаминному составу рацион. Для предупреждения гиповитаминозных состояний целесообразно обогащать рацион пожилых людей витаминами Е, С, биофлавоноидами. Витамин С обладает антиоксидантными свойствами, защищает витамин Е от окисления, стимулирует защитные функции организма.

Для укрепления иммунной защиты организма пожилого человека очень важна нормализация микрофлоры желудочно-кишечного тракта. Данная функция выполняется при потреблении функциональных кисломолочных продуктов, поэтому в рацион гостей включаются продукты, обогащенные живыми клетками лакто- и бифидобактерий.

В пожилом возрасте имеет большое значение режим питания. Рекомендуемый прием пищи в санаторно-курортном комплексе – 4–5 раз в день. Особое внимание следует уделять кулинарной обработке пищи. Необходимо избегать жарения, так как соединения, которые при этом образуются затрудняют работу пищеварительной системы, неблагоприятно влияют на желчеотделение.

Профилактика старения и сопутствующих заболеваний связана с нормализацией пищевого статуса пожилого человека. С помощью регуляции различных состояний стареющего организма через лечебное и профилактическое питание в санаторных комплексах можно замедлить процесс старения и уменьшить количество многих заболеваний на 25–30 %.

Питание как фактор неагрессивной внешней среды оказывает наибольшее влияние на стареющий организм. С возрастом потребность организма в питательных веществах претерпевает значительные качественные и количественные изменения, с которыми необходимо считаться. Создание новых видов геропродуктов – это достаточно сложный процесс, который должен осуществляться на основе и в соответствии с современными требованиями геронтологии, с учетом биологических изменений в организме пожилого человека.

Вопросы и задания

1. Дайте общую характеристику диетам № 1, 2.
2. Каковы принципы диетического питания для лиц с заболеванием сердечно-сосудистой системы?
3. Как происходит организация диетического питания в санаторно-курортных комплексах?
4. Какие учитываются особенности при составлении детских рационов в санаторно-курортных комплексах?
5. Дайте характеристику режима питания детей в санаторном комплексе.
6. Как организуется геродиетическое питание в санаторном комплексе?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальная значимость туризма, сферы гостеприимства для особых категорий населения обусловлена, в частности, тем, что относительное и абсолютное число лиц с различными видами ограничения жизненных возможностей непрерывно растет.

В настоящее время обозначился динамичный рост сегментов туристского рынка, связанных с обслуживанием особых категорий клиентов. Но даже в европейских государствах этот сегмент еще нельзя назвать массовым.

Вместе с тем туризм для особых категорий клиентов выводит на первый план следующие функции туризма: социальную (наличие равных возможностей для реализации права на отдых), компенсаторную, реабилитационную, культурную. За рубежом используют термины: «туризм для всех», «доступный туризм», «инклюзивный туризм», «безбарьерный туризм».

Особые требования предъявляются к оборудованию гостиничного номера для особых клиентов. Очень важно советоваться с потенциальными гостями, знакомиться с рекомендациями общества инвалидов, знать современные тенденции технического обустройства гостиничного пространства, а не полагаться исключительно на опыт коллег.

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, национальных особенностей.

Для развития туризма и гостиничной среды, доступных для всех, должна быть доступной вся цепочка услуг: доступность средств размещения (безбарьерная среда), доступность транспорта, доступность информации. Сайты туристических компаний, средств размещения и иных предприятий, в том числе транспортного сектора, должны быть доступны также для слепых и слабовидящих пользователей. Для путешественников с особыми потребностями должны быть доступны общественные учреждения, объекты культуры, архитектурные и исторические памятники, музеи, театры.

Инклюзивный туризм может развиваться только в том случае, если объекты индустрии гостеприимства и туризма отвечают принципу «доступно и удобно для всех»: от первого чертежа отеля до туристического офиса, где гостю предстоит купить путевку. **Реализация принципов доступности должна осуществляться на каждом этапе обслуживания особых категорий клиентов в гостиничных комплексах.**

Таким образом, изложенный материал при одновременной самостоятельной работе обучающегося позволит получить отличный результат в организации обслуживания особых категорий клиентов и подготовиться к дальнейшей профессиональной деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Александрова, А. Ю. Международный туризм : учебник / А. Ю. Александрова. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 470 с.
2. Галасюк, И. Н. Психология социальной работы [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / И. Н. Галасюк, О. В. Краснова, Т. В. Шинина. – Электрон. текст. дан. – М. : Дашков и К, 2014. – 303 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24807> (дата обращения: 10.02.2018).
3. Долгушин, А. К. Введение в социальную реабилитологию / А. К. Долгушин. – М., 2000. – 50 с.
4. Доступ малоподвижных людей в номера [Электронный ресурс] // proHotel : Электрон. текст. дан. – М., 2015. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/forum/topic/688-dostup-malopodvizhnykh-liudei-invalidov-v-nomera/> (дата обращения: 16.04.2018).
5. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. А. Казакевич. – Электрон. текст. дан. – СПб. : Интермедия, 2015. – 186 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>. – ЭБС «IPRbooks» (дата обращения: 20.03.2018).
6. Лагункина, В. И. Социальная реабилитация инвалидов: социологический аспект : дис. ... канд. социол. наук / В. И. Лагункина. – М., 2008. – 185 с.
7. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. – Электрон. текст. дан. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 240 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7029.html>. – ЭБС «IPRbooks» (дата обращения: 15.04.2018).
8. Прончева, О. К. Специализированные средства размещения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. К. Прончева. – Электрон. текст. дан. – Омск : Омский государственный институт сервиса, 2013. – 96 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26693.html>. – ЭБС «IPRbooks» (дата обращения: 18.03.2018).
9. Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. – Элек-

трон. текст. дан. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 191 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8602.html>. – ЭБС «IPRbooks» (дата обращения: 11.03.2018).

10. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – Электрон. текст. дан. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 176 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>. – ЭБС «IPRbooks» (дата обращения: 19.04.2018).

11. Туризм, доступный для всех [Электронный ресурс] // SlideShare. – Электрон. текст. дан. – М., 2015. – Режим доступа: <http://www.slideshare.net/NadezhdaManshina/manshina-tourism-for-all-22092010> (дата обращения: 14.03.2018).

12. Холостова, Е. И. Социальная работа [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е. И. Холостова. – Электрон. текст. дан. – М. : Дашков и К, 2015. – 612 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14096> (дата обращения: 09.04.2018).

13. Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» / Собрание законодательства Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 49 (часть VI) ст. 6928. – М. – 2014. – 321 с.

14. Якимович, Е. Б. Социальные и экологические аспекты дизайнерской деятельности / Е. Б. Якимович, А. С. Королько // Диалог культур в эпоху глобальных рисков : материалы Междунар. науч. конф. и X науч.-теорет. семинара «Инновационные стратегии в современной социальной философии» (Минск, 17–18 мая 2016). – В 2 ч. Ч. 2. – Минск : БГУ, 2016. – С. 434–437. <http://elib.bsu.by/handle/123456789/156571>

15. Goldsmith, Selwyn (1997). Designing for the Disabled. – The New Paradigm. Architectural Press, Oxford.

16. Goldsmith, Selwyn (2000) Universal design: a manual of practical guidance for architects. Architectural Press, Oxford. – 116 pp.

17. ВСН 62–91*. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения. – М. : Госкомархитектура, 1991. – 17 с.

18. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru. – Электрон. текст. дан. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/9014513> (дата обращения: 29.05.2018).

19. Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102135277> (дата обращения: 28.05.2018).

20. Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» [Электронный ресурс] : Законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации. – Электрон. текст. дан. – Режим доступа: <http://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-03052012-n-46-fz-o/> (дата обращения: 30.05.2018).

21. Ronald L. THE UNIVERSAL DESIGN FILE. Designing for People of All Ages and Abilities [Электронный ресурс]. – New York, 1998. – 127 с. – Режим доступа: https://projects.ncsu.edu/design/cud/about_us/usronmacespeech.htm (дата обращения: 25.05.2018).

22. Универсальный дизайн // Сайт группы компаний «Без Преград». – режим доступа: <http://bezpregrad.com/universal-design.html>.

23. Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – Режим доступа: <http://kremlin.ru/events/president/news/47166> (дата обращения: 29.05.2018).

24. Постановление от 26 декабря 2014 года № 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» [Электронный ресурс] // Правительство России. – Электрон. текст. дан. – Режим доступа: <http://government.ru/docs/16446/> (дата обращения: 24.05.2018).

25. СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (Приказ Минстроя России от 14 ноября 2016 г. № 798/пр) [Электронный ресурс] // Минстрой России. – Электрон. текст. данн. – Режим доступа: <http://www.minstroyrf.ru/docs/13225/> (дата обращения: 27.05.2018).

26. ГОСТ Р 51671–2015. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 24 с.

27. Правила установки знаков доступности [Электронный ресурс] // Сайт компании Ростарт. – Электрон. текст. дан. – Режим доступа: <http://rostart.ru/> (дата обращения: 28.05.2018).

28. Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность : метод. пособие М-ва труда и соц. защиты РФ от 18 сент. 2012 г. // ГАРАНТ.РУ. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

29. ГОСТ Р 55556–2013. Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности и доступности. – М. : Стандартиформ, 2014. – 39 с.

30. СП 35–101–2001 Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения. – М. : Стандартиформ, 2001. – 23 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ
ПРИМЕРЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ
В САНАТОРИИ «КОЛОС» ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

