

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологий

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

И.В.Абакумова

« ____ » _____ 2025 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Проектирование предметно-пространственной среды гостиничного номера для лиц с ОВЗ (на примере гостиницы «Глория», г. Благовещенск)

Исполнитель

студент группы 189-об

(подпись, дата)

Д.А.Ширяев

Руководитель

канд.техн.наук, доцент

(подпись, дата)

Е.И.Помазкова

Нормоконтроль

ассистент

(подпись, дата)

А.П.Антонова

Благовещенск 2025

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

_____ И.В.Абакумова

« ____ » _____ 2025 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента Ширяева Дениса Андреевича

1. Тема выпускной квалификационной работы: Проектирование предметно-пространственной среды гостиничного номера для лиц с ОВЗ (на примере гостиницы «Глория», г. Благовещенск) (утверждена приказом от 27.05.2025 г. № 707-уч.)

2. Срок сдачи студентом законченной работы: 20.06.2025

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 08.05.2024) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц", ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): 1. Особенности обслуживания маломобильных и лиц с ОВЗ в гостиницах 2. Переоборудование номера для лиц с ОВЗ в гостинице «GLORIA» 3. Проектирование объемно-планировочной структуры номера для лиц с ОВЗ 4. Пожарная безопасность маломобильных групп населения

5. Перечень материалов приложения (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.): Информация о классификации гостиницы; стандарт общения с гостями и их обслуживания службой приема и размещения; стандарт телефонной коммуникации; стандарт работы с жалобами гостей; примерные расценки на строительные работы и материалы для переоборудования номера для лиц с ОВЗ; анкета гостя с ОВЗ.

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов): Е.И.Помазкова (канд.техн.наук, доцент).

7. Дата выдачи задания: 18.03.2025 г.

Руководитель ВКР: Помазкова Елена Ивановна, доцент, канд. техн. наук
(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата) 18.03.2025 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 81 с., 7 таблиц, 50 рисунков, 7 приложений, 30 источников.

СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ, МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ, ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ, ИНКЛЮЗИВНАЯ СРЕДА, ПЕРЕОБОРУДОВАНИЕ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОВЗ.

В работе на основе анализа развития инклюзивного туризма, оценена актуальность туризма для людей с ограниченными физическими возможностями, а также рассмотрены аспекты, которые необходимо учесть для создания доступного гостиничного номера. Изучены нормы и правила, необходимые при проектировании гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Выбрано необходимое бытовое оборудования и поручни для переоборудования номера для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Разработана объемно-планировочная и функционально-планировочная схема номера после переоборудования, технологический цикл обслуживания и анкета для гостей с ограниченными возможностями здоровья

Цель работы – проектирование предметно-пространственной среды гостиничного номера для лиц с ОВЗ (на примере гостиницы «Глория», г. Благовещенск).

СОДЕРЖАНИЕ

Нормативные ссылки	6
Введение	8
1. Особенности обслуживания маломобильных и лиц с ОВЗ в гостиницах	9
1.1 Популяризация туризма для людей с ОВЗ	9
1.2 Примеры организации предметно-пространственной среды для людей с ОВЗ	16
1.3 Организация доступной среды в гостиницах для людей с ОВЗ	24
1.4 Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах	31
2. Переоборудование номера для лиц с ОВЗ в гостинице «GLORIA»	37
2.1 Характеристика гостиничного предприятия «GLORIA»	37
2.1.1 Описание первого этажа гостиницы «GLORIA»	39
2.1.2 Описание зоны ресепшен и рекомендации	40
2.1.3 Описание зоны общественных туалетных комнат и рекомендации	41
2.1.4 Описание лифта и рекомендации	42
2.2 Описание номера для переоборудования и рекомендации	45
2.3 Анализ обслуживания и рекомендации по разработке стандарта	46
3. Проектирование объемно-планировочной структуры номера для лиц с ОВЗ	48
3.1 Описание номера	48
3.2 Описание переоборудования номера	49
3.3 Стоимость переоборудования номера.	55
3.4 Переоборудование зоны ресепшен	56
3.5 Внедрение технологического цикла обслуживания для лиц с ОВЗ	58
4. Безопасность жизнедеятельности	64
4.1 Пожарная безопасность маломобильных групп населения	64
Заключение	71
Библиографический список	72
Приложение А Информация о классификации гостиницы	75
Приложение Б Стандарт общения с гостями и их обслуживания службой приема и размещения	76
Приложение В Стандарт телефонной коммуникации	77

Приложение Г Стандарт работы с жалобами гостей	78
Приложение Д Примерные расценки на бытовое оборудование для номера для лиц с ОВЗ	79
Приложение Е Примерные расценки на строительные работы и материалы для переоборудования номера для лиц с ОВЗ	80
Приложение Ж Анкета гостя с ОВЗ	81

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей бакалаврской работе использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 51261-2022 Устройства опорные стационарные для маломобильных групп населения. Типы и общие технические требования

ГОСТ Р 51671-2020 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 59602-2021 Тактильно-визуальные средства информирования и навигации для инвалидов по зрению

Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 (ред. от 30.03.2023). Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1860. Об утверждении Положения о классификации гостиниц

СП 1.13130.2020 Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы

СП 136.13330.2012 Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения

СП 137.13330.2012 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования (с изменением № 1, 2)

СП 59.13330.2020 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения

ВВЕДЕНИЕ

В индустрии гостеприимства активно внедряются принципы создания безбарьерной среды. Цель – устранить физические, психологические и информационные преграды и обеспечить комфортные условия для людей с ограниченными возможностями. Для достижения этой цели создаются отели, в которых есть номера, адаптированные для гостей с особыми потребностями, а также специализированные отели, где они могут свободно перемещаться и пользоваться пространством без посторонней помощи.

Создание условий, которые позволят людям с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) чувствовать себя комфортно, привлечёт больше посетителей и повысит конкурентоспособность гостиницы среди других мест размещения. Многие отели ограничиваются созданием специальных номеров для таких гостей, не учитывая важность беспрепятственного передвижения по ключевым зонам гостиницы.

Организация безбарьерного пространства внутри гостиницы позволяет привлечь не только людей с инвалидностью, но и пожилых гостей, а также временно ограниченных в передвижении. Это создает более инклюзивную и дружелюбную среду для всех посетителей.

Индустрия гостеприимства в России пока недостаточно развита для полноценного размещения гостей с ОВЗ. Однако государство активно поддерживает эту инициативу, создавая условия для комфортного пребывания людей с ограничениями возможности здоровья в обществе.

Актуальность темы обусловлена стремительным развитием туризма и гостиничного бизнеса, которые стремятся удовлетворить потребности всех групп населения. Номера в гостиницах для людей с ОВЗ – это новое и динамично развивающееся направление, которое пока недостаточно изучено и освещено. Создание безбарьерной среды в гостиничном бизнесе не только способствует инклюзии, но и открывает новые возможности для развития туризма.

1 ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ И ЛИЦ С ОВЗ В ГОСТИНИЦАХ

1.1 Популяризация туризма для людей с ОВЗ

В Российской Федерации, по информации Министерства здравоохранения и социального развития, проживает примерно 14,5 миллионов человек с ОВЗ. Это составляет около 10 % от общей численности населения страны. Однако туристическая отрасль и инфраструктура «доступного» туризма в России пока не получили должного развития. В то же время в европейских странах путешествуют около 70 % людей с ОВЗ. Спрос на «доступный» туризм постоянно увеличивается [1].

Под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Содержание категорий жизнедеятельности человека

Категории жизнедеятельности	Содержание категории жизнедеятельности
1	2
Способность к самообслуживанию	Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены
Способность к самостоятельному передвижению	Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом
Способность к ориентации	Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения
Способность к общению	Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации
Способность контролировать свое поведение	Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм
Способность к обучению	Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни

1	2
Способность к трудовой деятельности	Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы

В России по статистическим данным на 1 февраля 2025 среди постоянных жителей России инвалидность имеют 11 648 218 человек, что составляет 7.97 % от всего населения. Людей с инвалидностью 1 группы 1 373 817 (0.94 %), людей с инвалидностью 2 группы 4 983 742 (3.41 %), людей с инвалидностью 3 группы 4 589 135 (3.14 %), детей с инвалидностью 643 063 (0.44 %) [15].

Таблица 2 – Количество людей с ОВЗ по группам инвалидности на 2025 год

Группа инвалидности	Количество людей	Количество людей, %
1	2	3
Инвалидность 1 группы	1 373 817	0.94%
Инвалидность 2 группы	4 983 742	3.41%
Инвалидность 3 группы	4 589 135	3.14%
Дети с инвалидностью	643 063	0.44%
Всего людей с ОВЗ	11 648 218	7.97%

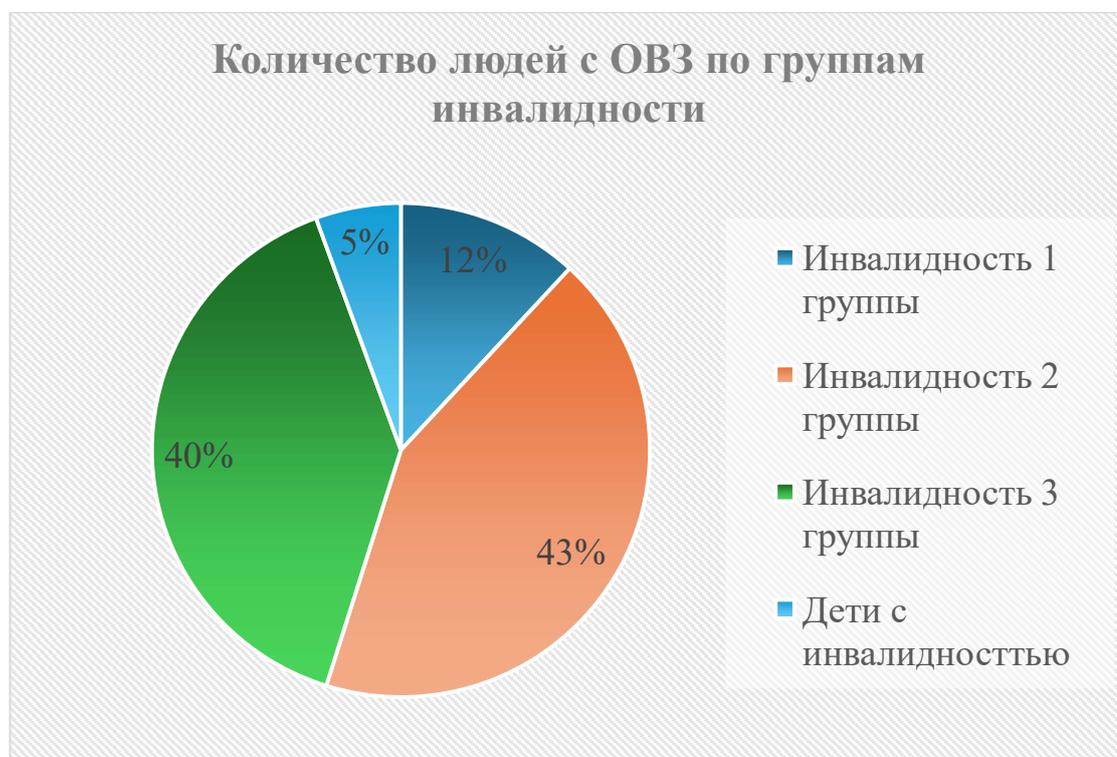


Рисунок 1 – Количество людей с ОВЗ по группам инвалидности на 2025 год

В стандарте ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» чётко определены категории посетителей, которые могут воспользоваться услугами доступных средств размещения. Среди них: туристы, использующие инвалидные коляски; люди с проблемами опорно-двигательного аппарата; слабовидящие; слабослышащие; люди с интеллектуальными нарушениями; люди с психологическими особенностями; люди с временными травмами (растяжениями, переломами и т. д.); беременные женщины и туристы с детьми; туристы с детскими колясками или тележками для перевозки багажа; дети; пожилые люди и люди преклонного возраста; туристы, говорящие на иностранных языках; туристы с крупногабаритным багажом; туристы, нуждающиеся в сопровождении [8]. Классификация особых категорий клиентов представлена на рисунке 2.



Рисунок 2 – Классификация особых категорий клиентов

До 70 % людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) хотели бы путешествовать как по России, так и за её пределами. При этом 30 % из них

имеют достаточный доход для этого. Однако только 3 % могут позволить себе путешествовать самостоятельно, а 7 % с сопровождающими. Остальные не могут себе этого позволить из-за недоступности среды и, главное, потому что туроператоры и туристические агентства не могут предложить им подходящие туры из-за отсутствия подходящих мест размещения [10].

В современном мире существует свод законов и правил, которые определяют стандарты и условия проектирования окружающей среды с учётом потребностей людей с ограниченными возможностями и других маломобильных групп населения. В основе всех практических решений лежат ключевые принципы, на которые опираются специалисты по проектированию. Один из таких принципов – принцип равных возможностей для всех, который был провозглашён Организацией Объединённых Наций во Всеобщей декларации прав человека в 1948 году.

Люди с ограниченными возможностями здоровья сталкиваются с наибольшими трудностями при перемещении. Для них обеспечение доступности среды является наиболее важной задачей. Чтобы создать равные условия для людей с ограниченными возможностями здоровья, необходимо обеспечить доступность среды. Предполагается, что если среда удобна для людей с ограниченными возможностями здоровья, то и другие маломобильные группы населения также смогут ею пользоваться. Поэтому при проектировании среды основное внимание уделяется потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья.

Идею создания доступной среды впервые предложил Селвин Голдсмит в своей книге «Проектирование для людей с ограниченными возможностями», опубликованной в 1963 году. Эта книга стала основой для разработки принципов универсального дизайна, который должен быть доступен всем. Принципы создания равных возможностей были сформулированы в «Всемирной программе действий в отношении инвалидов», принятой Генеральной Ассамблеей ООН 3 декабря 1982 года. Вопрос доступности и равных возможностей для людей с ограниченными возможностями здоровья был рассмотрен в документе «Стандартные правила равных возможностей для инвалидов», который был принят ООН в декабре 1993 года.

Значимым шагом в направлении создания безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья стала Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года. В этом документе были сформулированы основные принципы, на которых должна строиться государственная политика в отношении людей с ограниченными возможностями здоровья: равноправие, равные возможности и доступность окружающей среды. Присоединившись к Конвенции в сентябре 2012 года, Россия взяла на себя юридические обязательства обеспечивать людям с ограниченными возможностями здоровья такие же права и возможности, как и у всех остальных граждан.

В разных государствах понимают, что людям с ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным группам населения сложно передвигаться и находиться в общественных местах. Поэтому принимаются меры для обеспечения их безопасности и комфорта. Разрабатываются рекомендации по проектированию окружающей среды с учётом потребностей людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения. Также создаются нормы и требования для проектирования различных объектов. В России с начала 1990-х годов начали появляться документы, которые помогают создать полноценную среду для жизни людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения. Один из таких документов – ВСН 62-91 «Проектирование среды жизнедеятельности с учётом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения».

В Указе Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 года № 1156 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» и в Постановлении Правительства Российской Федерации от 25 марта 1993 года № 245 с аналогичным названием говорится о создании условий для беспрепятственного доступа людей с ограниченными возможностями к объектам инфраструктуры. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» также призывает обеспечить доступность объектов для людей с ограниченными возможностями. В Федеральном законе от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и

сооружений» есть статья 12, которая называется «Требования доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения». В этой статье говорится о том, что здания и объекты должны быть спроектированы и построены таким образом, чтобы обеспечить доступность для людей с ограниченными возможностями здоровья и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения. Строительные нормы, которые обеспечивают доступность зданий для людей с ограниченными возможностями здоровья, определяются Градостроительным кодексом Российской Федерации и другими документами.

В Российской Федерации пока не так много гостиниц, которые могут принять людей с ограниченными возможностями, но ситуация постепенно улучшается, как отметили в Министерстве труда. Санатории и пансионаты становятся более доступными для людей с ОВЗ, но и гостиницы, оснащённые всем необходимым, также появляются. Правда, пока их можно найти в основном в крупных городах, таких как Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Екатеринбург и Сочи [10].

В ходе недавно проведенного Минтрудом мониторинга в столице из 215 имеющихся гостиниц было обследовано 150 на предмет их приспособленности для постояльцев из числа лиц с ОВЗ. Только 54 из них могут принимать туристов с ограниченными функциями самостоятельного передвижения, в 42 гостиницах есть номера для людей с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата и передвигающихся на колясках.

Например, такие как «Алтай», «Турист», «Восток», Holiday Inn, «Марриотт», «Новотель Москва-Центр», «Салют», «Савой», «Катерина Сити», «Шератон Палас Отель», «Петр I», «Корстон», «Международная», «Арарат 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». Всего в Москве 152 номера подходят для приема таких туристов, в основном – в отелях крупных сетей. В 33 гостиницах есть возможность для приема слабовидящих туристов с собаками-поводырями [10].

Туризм для лиц с ограниченными возможностями здоровья является актуальной и востребованной сферой, так как около 70 % людей с ОВЗ хотели бы путешествовать. Однако только около 3 % из них могут позволить себе путешествовать самостоятельно, а около 7 % – с сопровождающими. Это связано с недоступностью среды и отсутствием специальных туристических продуктов.



Рисунок 3 – Приспособленность гостиниц Москвы для постояльцев из числа лиц с ОВЗ

В России существует нормативная база, регламентирующая правила и требования к проектированию окружающей среды с учётом потребностей лиц с ОВЗ и других маломобильных групп населения. Основной принцип – принцип равных возможностей для всех.

Гостиницы и другие средства размещения для лиц с ОВЗ есть, но они в основном расположены в пределах центральной части России. Это ограничивает

доступность туризма для людей с ОВЗ и рождает потребность к разработке и увеличению количества номеров для них в гостиницах. Для развития доступного туризма необходимо создавать инфраструктуру, которая будет доступна для всех категорий граждан, независимо от их мобильности.

1.2 Примеры организации предметно-пространственной среды для людей с ОВЗ

В настоящее время в России люди с особыми потребностями могут найти подходящее место для проживания. Также сейчас в России активно ведутся работы по социальной интеграции людей с ограниченными возможностями.

По информации с сайта Департамента социальной защиты населения города Москвы, люди с особыми потребностями могут получить льготы при оплате проживания в гостиницах и других местах размещения в столице.

Гостиница «Кузьминки», которая находится на юго-востоке Москвы, в 12 километрах от центра города, предлагает специальный тариф (20 % от полной стоимости номера) для проживания в гостиничном комплексе. Также в гостинице действует квота мест для социально незащищённых групп населения. Согласно правилам, ежедневно должны быть выделены два места для людей с ограниченными возможностями здоровья. Кроме того, отель обязан обеспечить проживание до десяти человек с ОВЗ.



Рисунок 4 – Гостиница «Кузьминки» [20]

В столице комитет по архитектуре и градостроительству разрабатывает единые стандарты для количества универсальных номеров, включая предназначенные для инвалидов-колясочников, которые используются при проектировании средств размещения. Согласно СП 59.13330.2020 в местах временного проживания людей (гостиницы, отели) с количеством номеров более 20, 3 % номеров должно быть адаптировано для людей с ограниченными возможностями. Номер должен иметь габариты проходов не менее 1200 мм для перемещения инвалида-колясочника, ширину входной двери не менее 850 мм [27].

Например, в отеле «Савой» есть номер, адаптированный для людей с ОВЗ. Он находится на первом этаже и отличается от других номеров увеличенной площадью. Вход в номер широкий и без порогов. Вокруг кровати больше места, чтобы было удобно передвигаться в инвалидном кресле. В номере есть специальные поручни, а в ванной комнате просторная душевая кабина с раздвижной дверью.

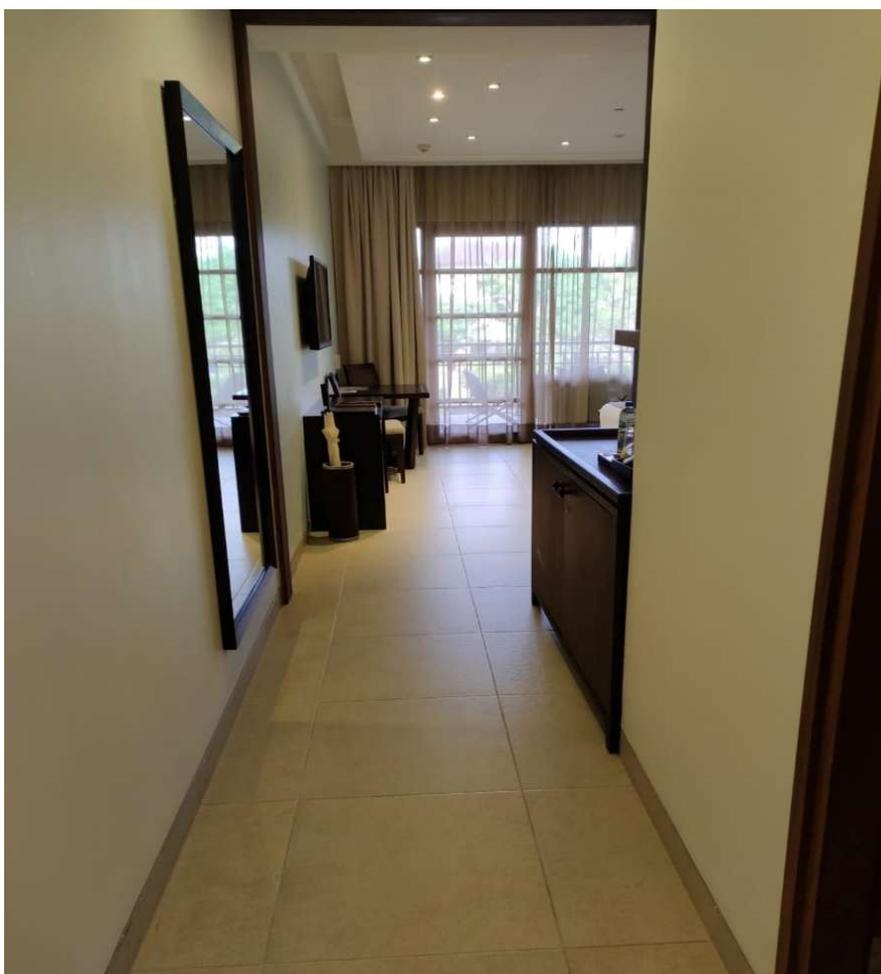


Рисунок 5 – Номер для людей с ограниченными возможностями в отеле «Савой» [21]



Рисунок 6 – Ванная комната в номере для людей с ограниченными возможностями в отеле «Савой» [21]

В гостиницах сети Holiday Inn на каждые 200 номеров предусмотрен один номер, полностью адаптированный для людей с ограниченными возможностями. В гостинице Holiday Inn Сокольники из 523 номеров шесть номеров оснащены специальным оборудованием, которое позволяет сделать их доступными для маломобильных гостей. Эти номера соединены дополнительной дверью со стандартным номером, что удобно для сопровождающих. Каждый номер оборудован широкими дверными проемами и низко расположенными выключателями для улучшенной доступности (рисунок 7). Ваннeе комнаты имеют специальные подержки и приспособления для безопасного использования. В душевых кабинах также предусмотрены сиденья для удобства гостей (рисунок 8). В номер для маломобильных клиентов легко заехать на коляске.



Рисунок 7 – Стандартный номер для людей с ограниченными возможностями в гостинице «Holiday Inn Сокольники», Москва [22]



Рисунок 8 – Санузел стандартного номера для людей с ограниченными возможностями в гостинице «Holiday Inn Сокольники», Москва [22]

В коридоре сразу бросается в глаза отличие между обычным номером и номером для людей с ОВЗ. В последнем номере входная дверь оснащена двумя глазками: один на уровне глаз стоящего человека, другой – на уровне глаз сидящего. Для удобства гостей с ограниченными возможностями в общественных зонах предусмотрены дополнительные пандусы или лифт.

В Омской области есть гостиницы, которые предоставляют услуги для людей с ОВЗ. Например, в гостиничном комплексе «Молодёжная» и Ibis Sibir есть номера, оборудованные всем необходимым для комфортного проживания людей с особыми потребностями. Также сеть мотелей «Курилотрансавто» тоже позаботилась о том, чтобы гости с особыми потребностями чувствовали себя комфортно.

Гостиница «Молодежная» находится на левом берегу города Омска. Она имеет три звезды и предлагает 168 номеров для размещения. Гостиница была построена в феврале 1990 года и реконструирована в 2006 году. Для маленьких гостей в отеле есть детская игровая комната, что делает его особенно привлекательным для категории клиентов с детьми.

Гостиница-отель Ibis Sibir (рисунок 9), который имеет три звезды, находится в центре Омска, рядом с площадью Бухгольца. Он расположен недалеко от места, где река Омь впадает в Иртыш, и входит в международную сеть Accor Hotels.

Для людей с ОВЗ в отеле предусмотрен пандус, который позволяет без труда добраться до номера на коляске. В случае необходимости сотрудники отеля помогут гостям с ограниченными возможностями передвижения по территории гостиницы и до номера.

В лифт с широкими дверями можно войти вместе с инвалидной коляской и сопровождающим. В отеле предусмотрены широкие коридоры, которые позволяют свободно передвигаться на коляске, не опасаясь задеть стены.

В отеле есть четыре номера, специально оборудованных для людей с ОВЗ. Однокомнатные номера с прихожей отличаются светлыми и просторными интерьерами. В широкие дверные проёмы свободно пройдёт инвалидная коляска. Кровати расположены на небольшой высоте, что позволяет легко лечь на них самостоятельно. Кроме того, на каждой кровати есть кнопка вызова.

В номерах для людей с ОВЗ есть всё, что нужно для отдыха и работы. Для удобства гостей с особыми потребностями в номерах предусмотрены письменный стол, ЖК-телевизор со спутниковыми каналами, мини-холодильник и сейф. В ванной комнате установлены поручни, чтобы было удобно принимать ванну. Сантехника (ванна, унитаз и раковина) расположена на небольшой высоте. Доступен традиционный банный набор – фен, полотенца, средства личной гигиены, тапочки. Телефон есть как в спальном комнате, так и в ванной. Для гостей с детьми в отеле Ibis Sibir предусмотрена услуга «няня по запросу», а также доступна детская кроватка.

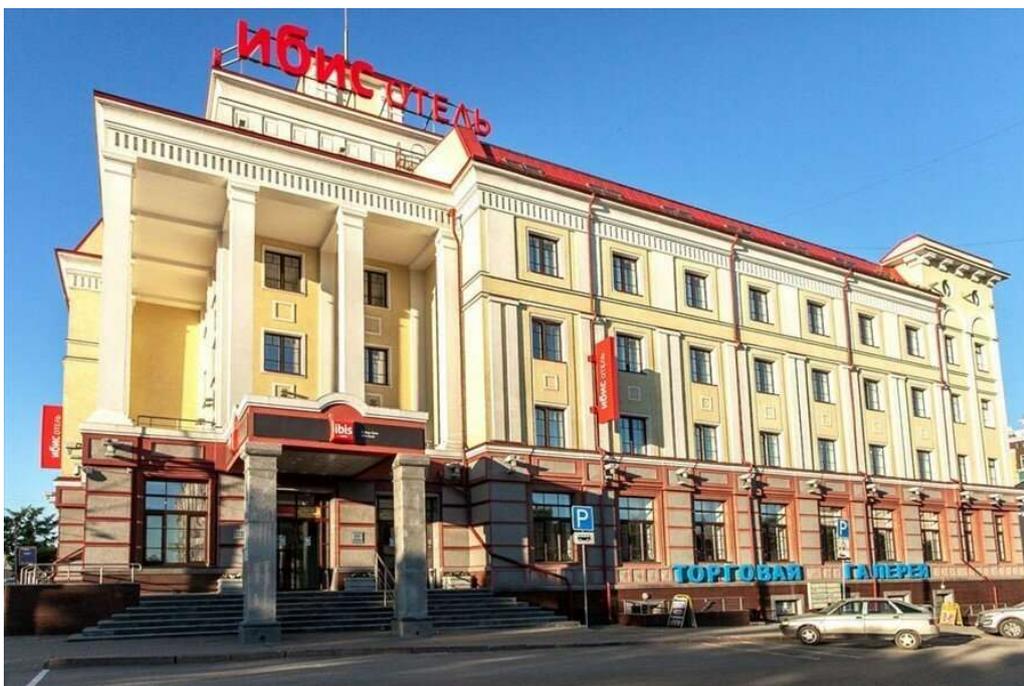


Рисунок 9 – Отель Ibis Sibir в Омске [19]

Два современных мотеля компании «Курилотрансавто», расположенные на федеральных трассах в окрестностях Омска, предлагают своим гостям комфортное проживание в селе Красный Яр (рисунок 10) и селе Троицкое. В мотелях есть всё необходимое для приятного отдыха: кафе с блюдами русской и кавказской кухни, баня и парковка. Эти гостиничные комплексы оборудованы туалетами для людей с ОВЗ.

Крупные гостиничные сети и гостиничные комплексы считают престижным иметь в своём номерном фонде специальные номера для гостей с ОВЗ. Для небольших средств размещения оборудование гостиничного пространства под

нужды особых клиентов может быть довольно затратным, что становится сдерживающим фактором в развитии доступной среды.



Рисунок 10 – Мотель «Курилотрансавто», с. Красный Яр, Омская область [14]

Основная задача гостиничных предприятий – обеспечить гостям максимальный комфорт. Для особых категорий клиентов существуют специализированные средства размещения, которые предлагают специальные методы обслуживания.

Хотя существуют стандарты обслуживания и активно внедряются меры для обеспечения доступности услуг для маломобильных клиентов, в большинстве средств размещения не применяется специальная ценовая политика, предусматривающая значительные скидки. В некоторых случаях даже стандартная цена за приём особых категорий клиентов в гостиничном комплексе может рассматриваться как преимущество. Экономические факторы являются препятствием для улучшения оборудования гостиниц, совершенствования обслуживания особых категорий клиентов и создания доступной среды в средствах размещения.

Среди всех заведений сферы гостеприимства в Амурской области только гостиница «Дружба» 3* предлагает номер, специально адаптированный для людей с ОВЗ. Номер состоит из двух комнат, общая площадь которых составляет 35 квадратных метров. Проходы в комнатах сделаны более широкими, чтобы было удобно перемещаться. Номер содержит все необходимое для комфортного проживания и отдыха: гостиная зона, спальня с двумя удобными отдельно стоящими односпальными

кроватями (90*200), одноместный раскладной диван, полный санузел с душевой кабиной и телефоном для экстренной связи, ЖК телевизор, холодильник, кондиционер, Wi-fi, бутилированная вода, фен, чайная станция. Санузел и комнаты оборудованы специальными поручнями (рисунки 11,12), дверные проемы шириной 0.8 м.



Рисунок 11 – Комната двухкомнатного двухместного номера для гостей с ограниченными физическими возможностями гостиницы «Дружба» [11]



Рисунок 12 – Санузел двухкомнатного двухместного номера для гостей с ограниченными физическими возможностями гостиницы «Дружба» [11]

1.3 Организация доступной среды в гостиницах для людей с ОВЗ



Рисунок 13 – Нормативно-правовое обеспечения деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья

ГОСТ Р 55699-2013 «Средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» – это ключевой документ, который определяет стандарты для сертификации средств размещения, предназначенных для людей с ограниченными возможностями. В этом стандарте подробно описаны требования к доступным средствам размещения, которые должны быть созданы для обеспечения равных условий для туристов с ограниченными физическими возможностями при использовании услуг средств размещения [8].

В стандарте указываются основные средства и составляющие элементы безбарьерной среды гостиничного предприятия (рисунок 14), а также их габариты и особенности проектирования. Причем так же, как и в других документах,

рассматриваются в том или ином случае габариты внутренние или наружные по их крайним выступающим частям.

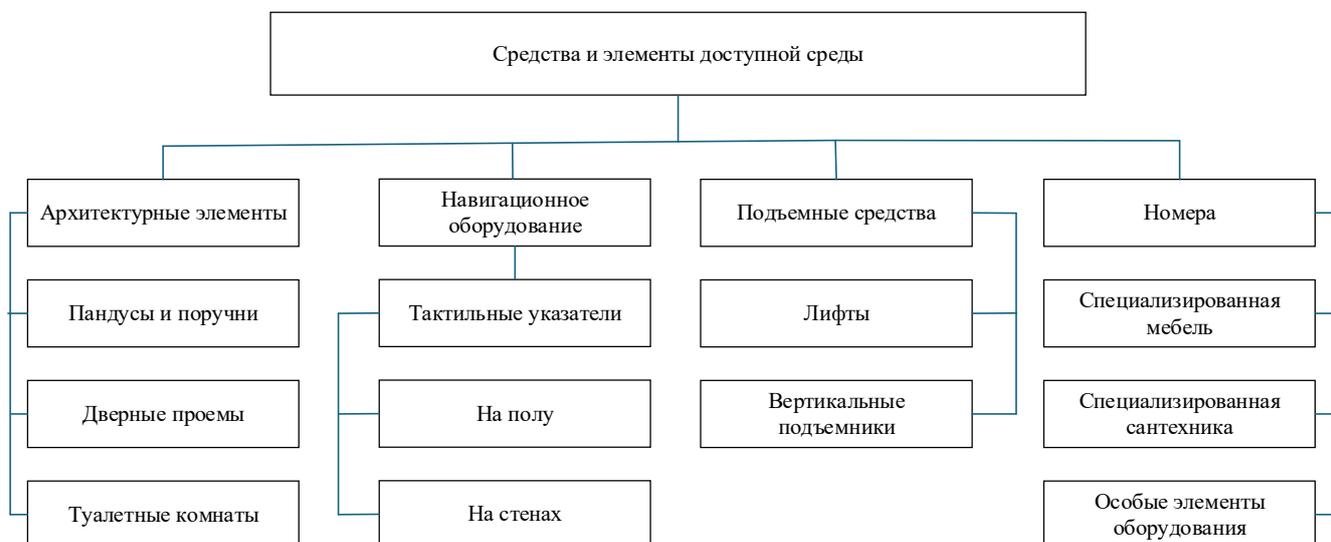


Рисунок 14 – Виды оборудования для людей с ОВЗ

Для лиц с ОВЗ 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 (рисунки 15, 16) в соответствии с СП 59.13330 и СП 136.13330 [26].



Рисунок 15 – Пандус



Рисунок 16 – Вертикальный подъемник

В ГОСТ Р 55699 рассматриваются аспекты проектирования входных зон и дверных проёмов. Особое внимание уделяется пространству для перемещения людей на инвалидных колясках. В тексте представлены изображения различных вариантов организации пространства и указаны размеры в таблицах для распашных и раздвижных дверей. Также в документе содержатся подробные инструкции по установке дверей и требования к различным типам дверных конструкций. Варианты дверных проемов изображены на рисунке 17.

В тексте подробно описаны стандарты для санитарных и туалетных комнат, предназначенных для общего пользования. Особое внимание уделено входам в эти помещения, информационным указателям, дверям, пространству, конфигурации сидений унитазов, поручням, держателям туалетной бумаги, зонам умывальников и другим элементам оснащения. Причем имеются требования не только для инвалидов-колясочников, но и, например, для оборудования для переодевания младенцев.

В документе даётся определение доступного душа, а также описываются необходимые характеристики и габариты. Детально рассматриваются аспекты оборудования душа. Кроме того, в документе приводятся требования к ванным помещениям. Пример организации туалетной комнаты для общественного пользования показан на рисунке 18.

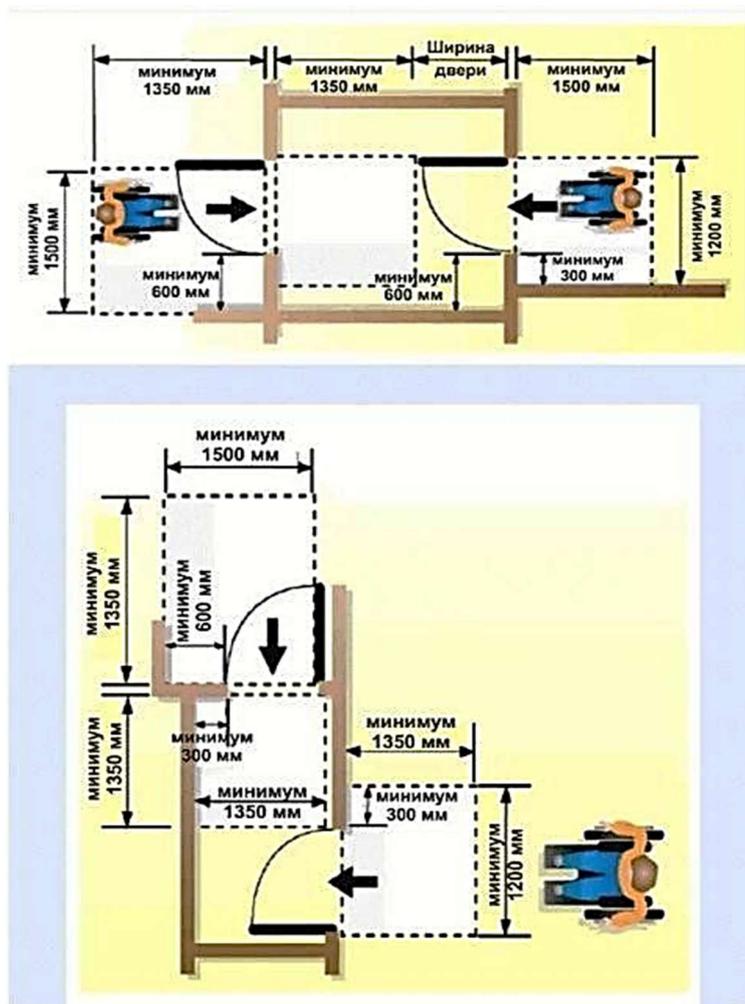


Рисунок 17 – Дверные проемы

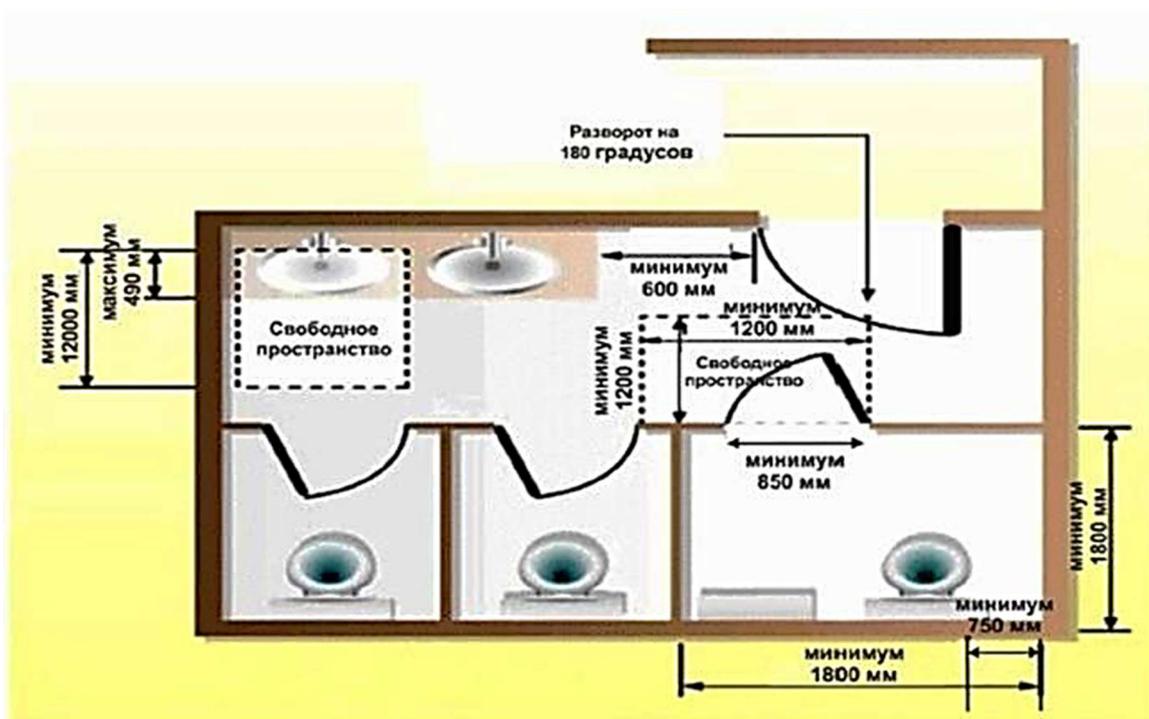


Рисунок 18 – Пример организации общественной туалетной комнаты

Также в гостиницах должны быть тактильные указатели для лиц с ОВЗ с нарушением зрения, расположенные на полу и стенах согласно ГОСТ Р 59602-2021 «Тактильно-визуальные средства информирования и навигации для инвалидов по зрению» [9]. Например, табличка с названием предприятия, его временем работы и таблички с указателями направления движения, обозначениями входов и названиями помещений, кнопкой вызова персонала (рисунок 19). Кроме этого, в главных частях гостиницы должны быть напольные тактильные указатели, помогающие ориентироваться данной группе клиентов (Рисунок 20). Например, перед лестницами и дверными проемами.



Рисунок 19 – Тактильные указатели с информацией о предприятии и таблички с указателями направления движения, обозначениями входов и кнопкой вызова персонала.



Рисунок 20 – Тактильная плитка

В ГОСТ Р 55699 установлены требования к доступности кабин лифтов. Чтобы обеспечить доступность, на кабинах должны быть информационные указатели. Двери должны быть оснащены механизмом, который позволяет им

открываться повторно после столкновения с препятствием. Они должны оставаться открытыми не менее четырёх секунд. Кабина должна автоматически выравниваться с уровнем пола этажа в пределах 13 мм. Её размеры должны быть не менее 1700 x 1500 мм. В лифтах с большим количеством пассажиров размеры кабины должны быть не менее 2100 x 1500 мм. Освещение в кабине должно быть ровным, с уровнем освещённости не менее 100 лк. На всех стенах должны быть установлены поручни диаметром 40 мм на высоте 900 мм. Полы должны быть нескользкими. В кабине должна быть информация о положении лифта относительно этажей. Кнопки лифта должны быть на боковой стенке, а кнопка верхнего этажа – не выше 1200 мм от пола. Диаметр кнопок должен быть не менее 20 мм. При нажатии должна срабатывать визуальная и звуковая индикация. Буквы и цифры должны быть выпуклыми. Звуковая индикация с помощью синтезированной речи должна указывать на этаж назначения лифта и направление движения (вверх или вниз). В каждом лифте должна быть обеспечена двусторонняя связь, подключённая к системе экстренного реагирования. Параметры расположения поручня и кнопок в кабине лифта (панель лифта) представлены на рисунке 21.

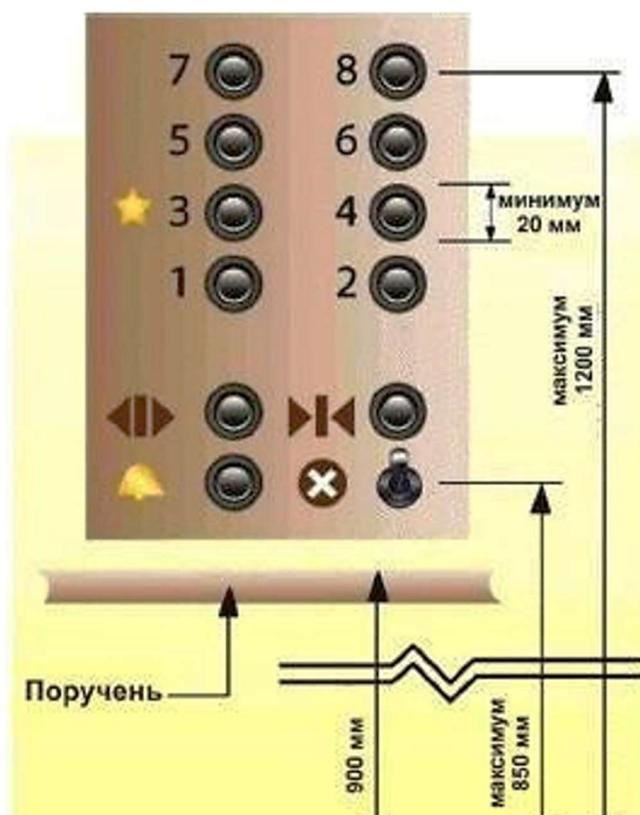


Рисунок 21 – Параметры расположения поручня и кнопок лифта

Мебель должна быть удобной и простой в использовании. Расстояние от пола до столешницы прикроватного столика должно быть не менее 225 мм, а ширина столешницы – не менее 300 мм. Для других столов необходимо предусмотреть пространство для коленей: высота – не менее 750 мм, глубина – не менее 450 мм. Ковровое покрытие должно иметь короткий ворс и высокую плотность. Его необходимо укладывать непосредственно на пол, чтобы получился замкнутый контур, и края покрытия не поднимались. Порогов быть не должно или их высота не должна превышать 25 мм. Также есть рекомендации по установке переносных телефонов. Они должны быть совместимы со слуховыми аппаратами и иметь световой индикатор получения сообщения. Телевизоры следует устанавливать на вращающейся панели и оснащать пультами дистанционного управления и декодерами субтитров.

1.4 Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах

Процесс обслуживания людей с особыми потребностями в других местах размещения представляет собой стандартизированную систему, разработанную специально для таких гостей. Она включает в себя все необходимые услуги и мероприятия, которые могут потребоваться человеку с ограниченными возможностями во время его пребывания в гостинице.

В гостиницах спектр предоставляемых услуг может быть разнообразным и включать в себя все уровни обслуживания, перечисленные в таблице 3. Однако ключевые этапы обслуживания и порядок предоставления основных услуг на каждом этапе всегда соблюдаются и остаются неизменными [2]. Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения изображен на рисунке 23.

Таблица 3 – Структура уровней гостиничных услуг

Уровень услуги	Содержание услуги
1	2
Основной продукт	Размещения в номерах гостиничного предприятия и услуги питания.
Сопутствующие услуги	Услуги, которые необходимы потребителю для того, чтобы использовать основной продукт.

1	2
Дополнительные услуги	Услуги, которые придают основным услугам дополнительную выгоду и помогают отличить их от услуг конкурирующих компаний.
Расширенные услуги	Доступность гостиницы, её общая атмосфера, лёгкость общения клиентов с обслуживающим персоналом, их участие в процессе обслуживания и взаимодействие клиентов друг с другом.

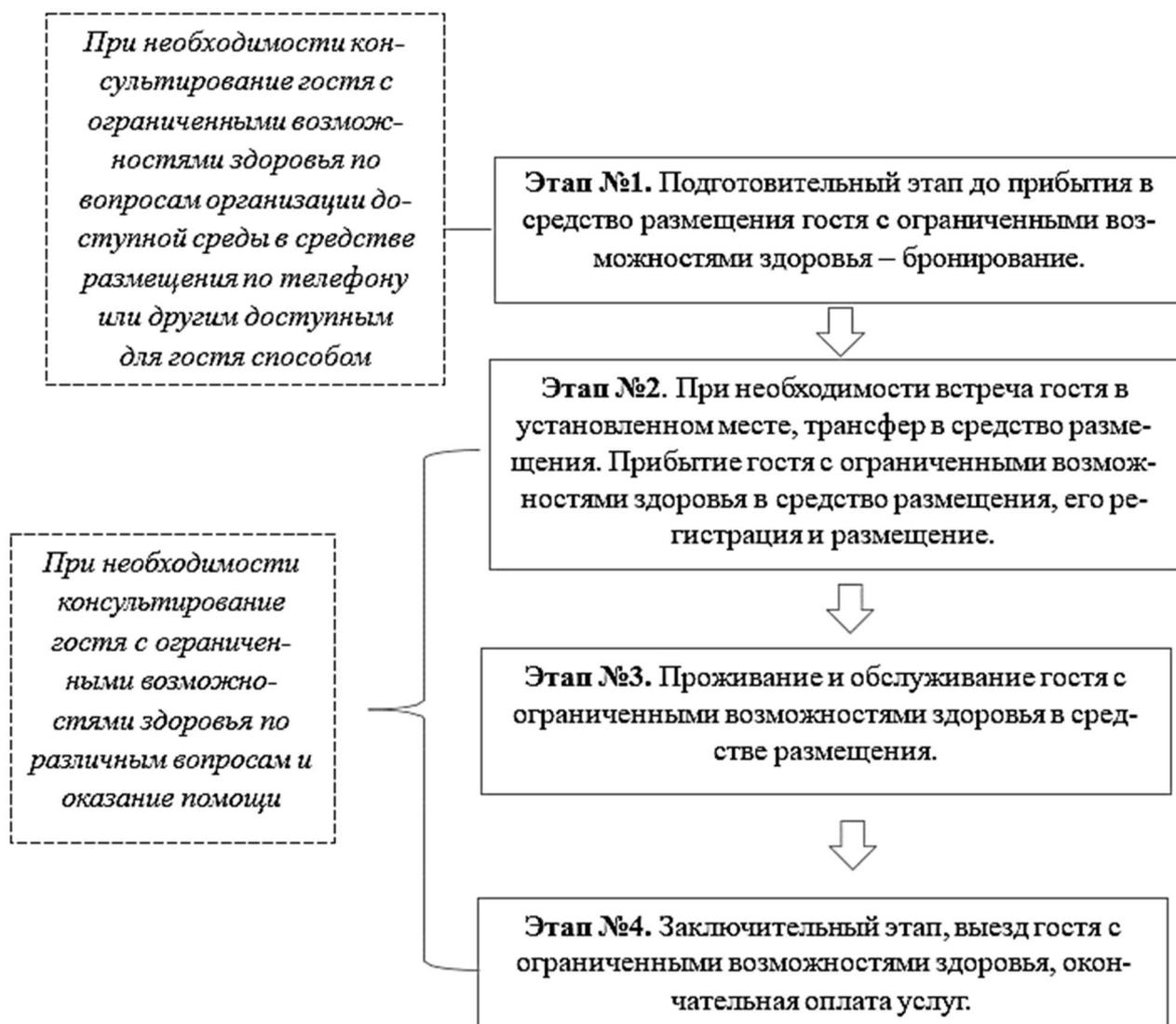


Рисунок 23 – Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения

На первом этапе технологического процесса обслуживания людей с особыми потребностями происходит подтверждение бронирования и окончательная подготовка гостиницы к их приезду. Перед тем как гость с особыми потребностями прибудет в гостиницу, уточняется, не изменились ли сроки его приезда, и,

если это необходимо, организуется трансфер. Также уточняются особые пожелания гостя, которые нужно учесть при подготовке номера.

Прежде чем заселить в номер человека с ограниченными возможностями, в гостинице необходимо провести уборку и подготовить помещение с учётом потребностей гостя.

На втором этапе технологического процесса обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья происходит встреча гостя на вокзале или в аэропорту (если это необходимо), регистрация и размещение гостя в гостинице.

Встреча человека с ограниченными возможностями здоровья и его трансфер в отель выполняют важную психологическую функцию, поскольку первое впечатление от общения с сотрудниками отеля остаётся в памяти надолго. Кроме того, встреча и трансфер помогают снизить утомляемость гостей с ограниченными возможностями здоровья.

При входе или выходе из здания гостиничного предприятия сотрудники должны оказывать помощь гостям с ограниченными возможностями здоровья. Однако перед этим сотрудники гостиничного предприятия должны уточнить необходимость оказания помощи.

Чтобы люди с ограниченными возможностями могли воспользоваться услугами средств размещения, необходимо предпринять следующие шаги:

- проинформировать гостя с ограниченными возможностями о здании, в котором находится гостиница или другое средство размещения. Важно рассказать о количестве этажей, наличии лифтов, поручней и других приспособлений, а также о расположении санитарных комнат и возможных препятствиях на пути;
- предоставить информацию о структурных подразделениях средства размещения и их расположении в здании;
- сообщить, к кому следует обратиться в случае возникновения затруднений или вопросов, связанных с предоставлением гостиничных услуг;
- обеспечить доступ в здание собаки-поводыря, сопровождающей гостя с ограниченными физическими возможностями по зрению.

На этой стадии клиент с особыми потребностями получает исчерпывающие сведения о предоставляемых услугах, специфике работы гостиничных служб и особенностях планировки здания для комфортного передвижения. Кроме того, на этом этапе происходит предварительная оплата проживания и обсуждение дополнительных, сопутствующих и расширенных услуг гостиницы. Таким образом, эта стадия выполняет важные функции информирования, адаптации и коммуникации.

На третьем этапе технологического процесса происходит приём и обслуживание гостя с особыми потребностями в месте размещения. Для того чтобы обеспечить комфортное пребывание людей с ограниченными возможностями в гостинице или других местах размещения, необходимо не только предоставить специально оборудованный номер, но и дополнительные услуги, соответствующие категории и специализации места размещения.

Все объекты размещения стремятся поставить перед собой в качестве главной цели обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья обеспечение комфортных условий проживания данной категории гостей. При оказании гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья необходимо чётко разъяснить как будет предоставляться услуга, и указать, где она будет оказываться. При этом нужно обратить внимание на маршрут, который нужно пройти, чтобы добраться до места предоставления услуги. Если это необходимо, сотрудники гостиницы или другого места размещения должны помочь гостю с ограниченными возможностями здоровья добраться до места предоставления услуги.

На четвертом этапе технологического цикла обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья производится полный расчёт за проживание и дополнительные услуги. При окончательном расчёте необходимо убедиться в корректности счёта и сверить с гостем все начисления за период его пребывания в гостинице.

В некоторых гостиницах этот этап включает в себя трансфер для гостей с особыми потребностями до вокзала, аэропорта и т. д. Добавление этой дополнительной услуги в работу отелей стимулирует клиентов возвращаться снова и

снова, ведь они получают комфортное обслуживание и индивидуальный подход. Для людей с ОВЗ эта услуга может быть особенно важна.

Взаимодействие с людьми с особыми потребностями в контексте гостиничного сервиса требует особого подхода и подготовки персонала различных служб отеля. Необходимо учитывать индивидуальные особенности каждого гостя и выстраивать общение с учётом их потребностей. Для эффективного взаимодействия с людьми с ОВЗ существует множество рекомендаций, которые можно найти в психологической литературе и специализированных изданиях, посвящённых этой теме.

Гости с ограниченными возможностями здоровья нуждаются в особом подходе и требуют от персонала средства размещения больше внимания и чуткости. В настоящее время существуют следующие стандарты обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и других средствах размещения:

а) Быстрота обслуживания:

1) работники гостиницы должны быть всегда готовы оказать помощь посетителям;

2) если у гостя есть особые потребности, связанные с ограниченными возможностями здоровья, то необходимо незамедлительно уделить ему внимание, не перенаправляя его к другим сотрудникам или в другие службы;

3) все вопросы и жалобы гостя должны быть решены до его отъезда из гостиницы.

б) Точность исполнения заказа – для людей с ОВЗ необходимо предоставлять точную и исчерпывающую информацию, а также выполнять все их просьбы до полного их удовлетворения.

в) Предугадывание желаний гостя:

1) нужно заранее понимать, в чём нуждаются люди с особыми потребностями, и оказывать им поддержку до того, как они обратятся за ней;

2) работники средств размещения должны быть осведомлены о специфических запросах и потребностях гостей с особыми потребностями, чтобы оперативно их удовлетворять;

г) Дружелюбие и вежливость – сотрудники средств размещения должны быть приветливы, учтивы, тактичны и внимательны к гостям.

д) Соблюдение особенностей общения с гостями, испытывающими трудности в общении:

1) особенности общения с гостями, имеющими нарушение зрения или незрячими: следует заранее сообщать о возможных трудностях (таких как ступеньки, лужи, ямы, низкие дверные проёмы, трубы и т. д.). При необходимости помочь, нужно направлять человека и двигаться без лишней торопливости.

2) особенности общения с гостями, имеющими нарушения слуха: в процессе коммуникации важно поддерживать зрительный контакт с собеседником, не скрывая лицо за руками, волосами и другими предметами. Если возникают сложности при устном общении, стоит уточнить, будет ли удобнее переписываться. Если общение происходит через переводчика, то лучше обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Таким образом, технологический процесс обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья должен быть выстроен таким образом, чтобы гарантировать комфорт и безопасность гостю во время всего цикла обслуживания. Особую роль при этом играет профессионализм и чуткость сотрудников гостиницы или другого средства размещения.

2 ПЕРЕОБОРУДОВАНИЕ НОМЕРА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ В ГОСТИНИЦЕ «GLORIA»

2.1 Характеристика гостиничного предприятия «GLORIA»

Гостиница «GLORIA» 4* расположена в исторической и деловой части города Благовещенска. Открытие гостиницы состоялось в 2007 году. Рядом с гостиницей проходят основные транспортные артерии города, связывающие отель с аэропортом, вокзалом, таможней. От гостиницы «GLORIA» в 10 минутах пешей ходьбы расположена знаменитая набережная пограничной реки Амур – место прогулок всех гостей города и коренных жителей Благовещенска [30].

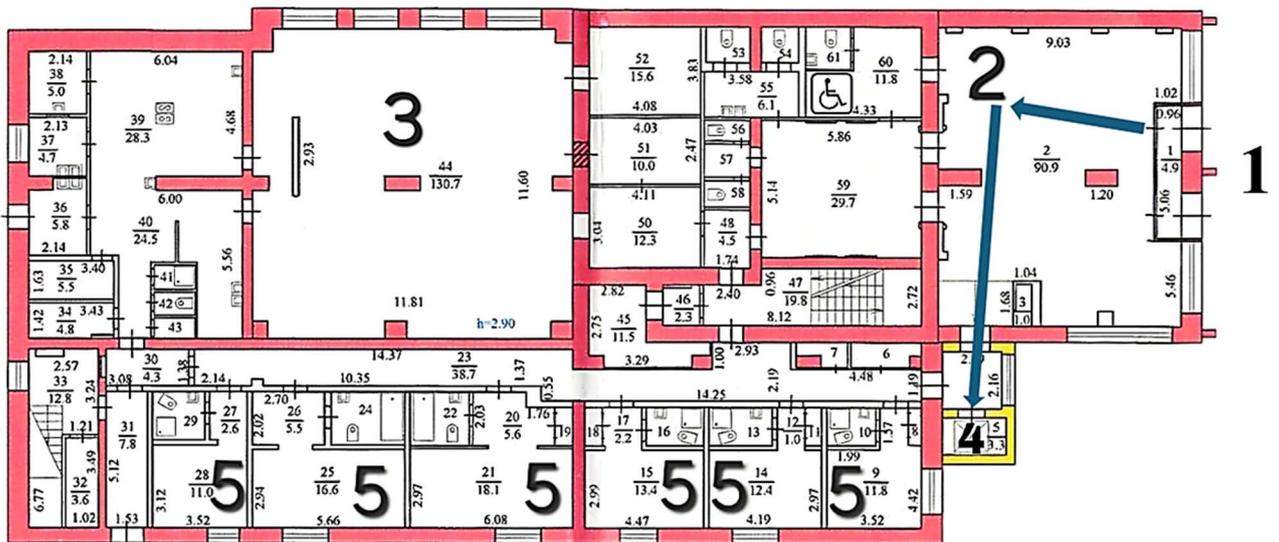
Гостиница включает в себя гостевые номера, кафе «GLORIA», а также аквазону, в которой имеется хамам, джакузи и бассейн. Особая гамма и атмосфера, в которой выполнены интерьеры отеля создает ощущение домашнего тепла и уюта.

Гостиница «GLORIA» имеет категорию 4 звезды с 2019 года. Информация о классификации гостиницы в приложении А. Гостиница предлагает 41 уютный, комфортабельный номер. В каждом номере есть: Wi-Fi, система климат-контроля, кабельное ТВ, телефон с прямым выходом, мини-бар, электрический чайник, посуда, утюг, гладильная доска, фен, халат, тапочки, душ/ванна, унитаз, полотенца, туалетные принадлежности.

Таблица 4 – Номерной фонд гостиницы «GLORIA»

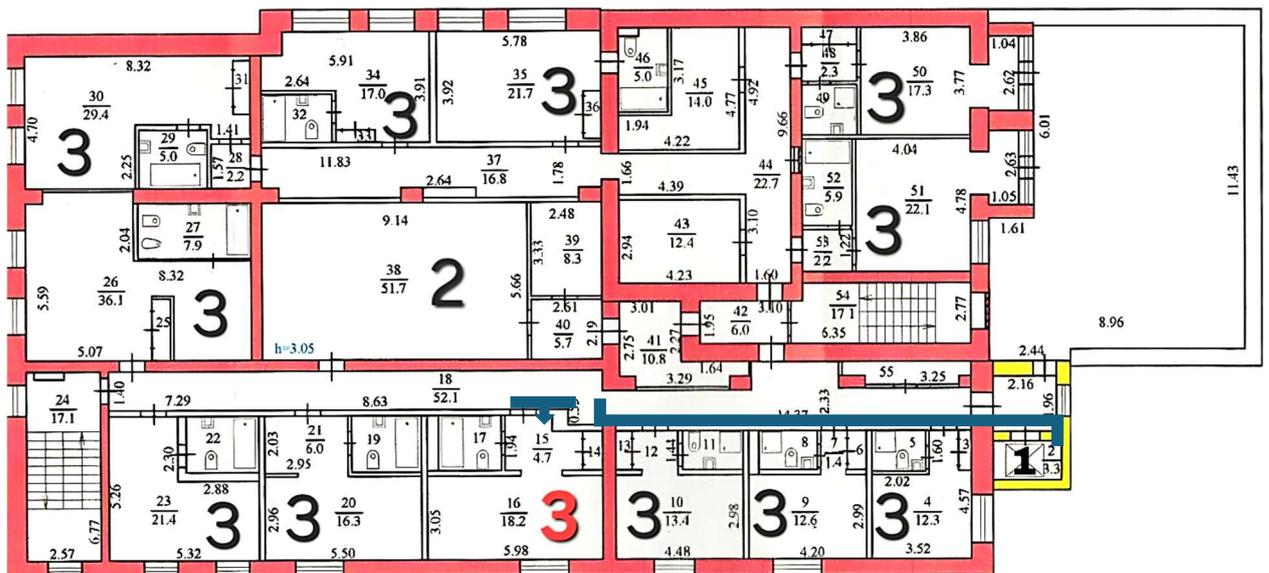
Наименование номера в гостинице	Классификация номера в соответствии с гостиничными стандартами 2020 г. [17], кв.м.	Площадь номера, кв.м.	Стоимость проживания в сутки, руб.
1	2	3	4
«Стандартный»	1-ая категория, «Стандарт», ≥ 9	12- 14	3500
«Стандартный бизнес»	1-ая категория, «Стандарт», ≥ 9	15-20	5900
«Полулюкс»	«Джуниор Сьюит», ≥ 25	33	6200
«Стандартный с 2 кроватями»	1-ая категория, «Стандарт», ≥ 12	18	6900
«Люкс»	«Люкс», ≥ 35	33-40	8200
«Премиум люкс»	«Апартаменты», ≥ 40	40	10000
«Сьюит»	«Сьюит», ≥ 75	110	25000

Гостиница «GLORIA» представляет собой четырехэтажное здание, на первом этаже которого расположено кафе «GLORIA» (рисунок 24), режим работы кафе с 7:00 до 24:00. В кафе есть большой выбор спиртных напитков. Меню включает традиционные блюда русской и европейской кухни, легкие закуски, фуршетные, банкетные блюда. Также кафе принимает заказы на проведение свадебных или юбилейных торжеств.



1 – вход, 2 – зона ресепшен, 3 – кафе «GLORIA», 4 – лифт, 5 – гостевые номера

Рисунок 24 – Схема генерального плана первого этажа гостиницы «GLORIA»



1 – лифт, 2 – конференц-зал, 3 – гостевые номера

Рисунок 25 – Схема генерального плана второго этажа гостиницы «GLORIA»

На генеральном плане первого этажа гостиницы «GLORIA» расположен вход (1), зона ресепшен (2), кафе «GLORIA» (3), лифт (4) и 6 гостевых номеров (5), которые в будущем будут переоборудованы под массажные кабинеты для SPA.

На генеральном плане второго этажа гостиницы «GLORIA» (рисунок 25) расположен лифт (1), конференц-зал (2) и 13 гостевых номеров (3). Ширина коридора второго этажа 1200 мм. Также на генеральных планах стрелками изображен путь от входа в гостиницу до номера, который будет переоборудован для лиц с ОВЗ.

2.1.1 Описание первого этажа гостиницы «GLORIA»

Вход с улицы на первый этаж гостиницы «GLORIA» не имеет крыльца или ступеней, что делает его удобным и доступным для лиц с ОВЗ. Он представляет собой стеклянные непрозрачные входные двери и тамбур, пройдя через которые, гость попадает в просторное помещение холла (рисунок 26).



Рисунок 26 – Вход в гостиницу «GLORIA»

Чтобы сделать пребывание гостей с ограниченными возможностями здоровья более приятным и удобным, можно предложить установить у входа в отель кнопку вызова персонала. Это простое, но значимое нововведение поможет улучшить качество обслуживания и поддержки для людей с различными физическими особенностями. Кнопка вызова должна быть расположена на удобной высоте (1000-1200 мм от пола) и быть хорошо видимой, чтобы гости могли легко ее найти. При нажатии на кнопку персонал будет немедленно уведомлен о необходимости оказания помощи, что позволит оперативно реагировать на запросы и обеспечивать комфортный вход в гостиницу.

Справа от входа в помещении холла расположена зона ресепшен. Слева находится зона ожидания (рисунок 27), состоящая из кресел, журнальных столиков и аквариума. Также на первом этаже находятся 2 общественных туалета (мужской и женский), лифт и ресторан.



Рисунок 27 – Зона ожидания гостиницы «GLORIA»

2.1.2 Описание зоны ресепшен и рекомендации

Зона ресепшен в гостинице «GLORIA» находится в помещении холла по правой стороне в 4 метрах от входа, в зоне ресепшен расположена стойка

регистрации высотой 1300 мм, на которой клиенты могут ознакомиться с информацией для гостей, задать интересующие вопросы персоналу отеля или пройти процедуру регистрации (рисунок 28). На стене за стойкой регистрации висит трое часов, показывающих московское, местное и пекинское время.



Рисунок 28 – Стойка регистрации гостиницы «GLORIA»

В целях повышения доступности и комфорта для гостей ОВЗ можно рассмотреть рекомендацию в виде установки стойки ресепшен, имеющей часть с высотой, составляющей 900 мм, что позволит людям в инвалидных колясках и с другими физическими ограничениями легко взаимодействовать с персоналом при обращении на стойку регистрации либо можно проводить процедуру регистрации вместе с процедурой заселения непосредственно в номере гостя.

2.1.3 Описание зоны общественных туалетных комнат и рекомендации

Оба общественных туалета, находящиеся на первом этаже гостиницы «GLORIA», имеют дверные проемы шириной 800 мм, 2 кабинки с унитазами и раковину (рисунок 29,30).



Рисунок 29– Общественные туалеты гостиницы «GLORIA»



Рисунок 30 – Общественные туалеты гостиницы «GLORIA»

В целях повышения доступности зоны общественных туалетных комнат для гостей ОВЗ необходимо рассмотреть следующие рекомендации:

1. Расширить ширину дверного проёма общественных туалетных комнат так, чтобы при открытии дверей на 90 градусов его ширина составляла не менее 1200 мм, а высота порога – не более 14 мм. При этом чтобы двери открывались наружу.

2. Установить в санузле минимум один унитаз, адаптированный для людей с ОВЗ, с высотой от 450 до 600 мм и жёстко закреплённой опорой для спины (при отсутствии напольного сливного бачка).

3. Установить в санузле минимум одну раковину, адаптированную для людей с ОВЗ с высотой монтажа – не более 800 мм от уровня пола и расстоянием от стены – не менее 200 мм.

4. Установить в санузле минимум одну систему вызова помощи для людей с ОВЗ. Это может быть сигнализация либо средства связи с ответственным лицом. Системы вызова помощи или сигнализации размещаются на высоте не более 1100 мм.

2.1.4 Описание лифта и рекомендации

Лифт в гостинице «GLORIA» имеет ширину проема 800 мм (рисунок 32), кнопки лифта имеют выступающие цифры и расположены на 1000 мм от пола (рисунок 31), двери лифта находятся в открытом виде не менее 4 секунд. Кабина автоматически выравнивается с уровнем пола этажа (в пределах ± 13 мм). Также лифт имеет звуковое сопровождение прибытия на этаж, с озвучиванием его номера.



Рисунок 31 – Кнопки лифта в гостинице «GLORIA»



Рисунок 32 – Лифт в гостинице «GLORIA»

В целях повышения доступности лифта для гостей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) следует рассмотреть следующие рекомендации:

1. Отметить о соответствии лифта требованиям доступности, информационными указателями.
2. Кабина должна иметь габариты не менее 1700 x 1500 мм.
3. Свет в кабине должен быть ровным, с уровнем освещенности не менее 100 лк.
4. Установить в лифте на стенах поручни (диаметром 40 мм) на высоте 900 мм.
5. Кнопка верхнего этажа не должна быть выше 1200 мм от пола, а диаметр кнопок – не менее 20 мм, буквы и цифры должны быть выступающими.

2.2 Описание номера для переоборудования и рекомендации

Номер, выбранный для реновации в гостинице «GLORIA», находится на втором этаже. Он имеет площадь 27 м², кровать размера King Size, рабочее место, большой шкаф и место для разворота на коляске с размерами диаметра не менее 1200 мм (рисунок 33). Ширина входного дверного проема 800 мм, ширина дверного проема в туалетную комнату 600 мм. Номер был выбран по критериям увеличенной площади и наличию достаточного места для разворота коляски.

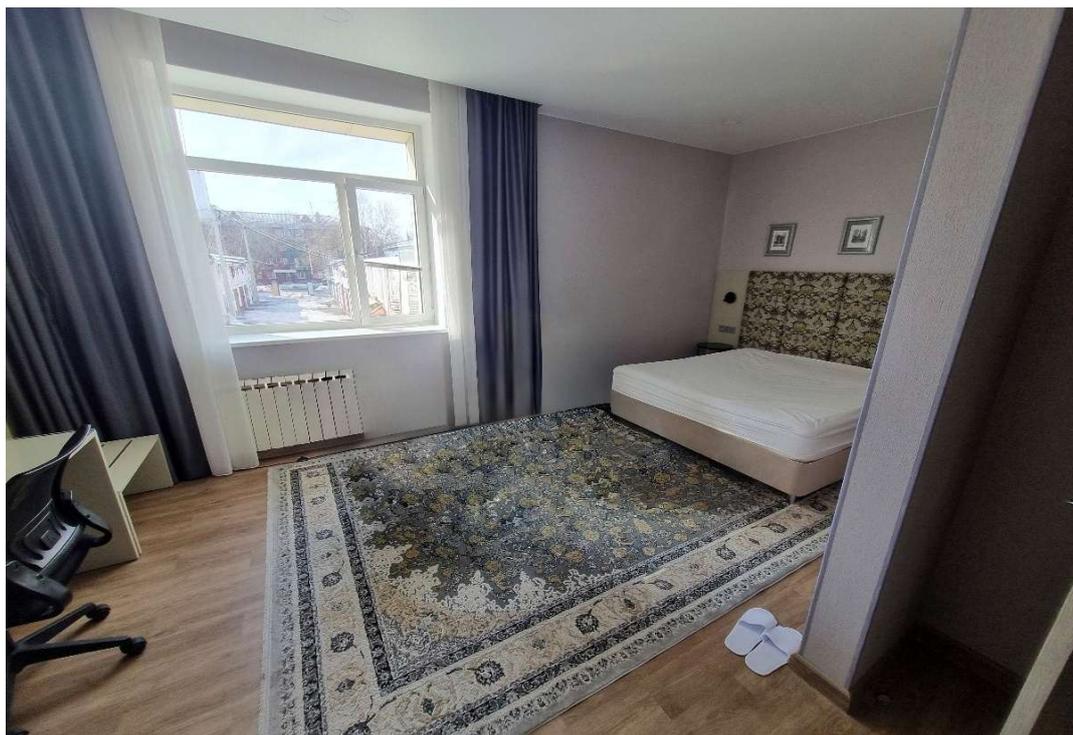


Рисунок 33 – Номер гостиницы «GLORIA»

Проведя анализ ключевых условий, которым должен соответствовать доступный номер, были отмечены следующие рекомендации:

- Ширина входной двери и двери туалетной комнаты должна составлять не менее 850 мм, рекомендуемая ширина – 950 мм.

- В номере следует предусмотреть пространство 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.
- Во встроенных шкафах должны быть вешалки на высоте 1200 мм.
- Мебель должна быть легко доступной и простой в эксплуатации. Столы должны иметь свободное пространство для коленей под ними не менее 750 мм высотой и не менее 450 мм глубиной.
- Ковровое покрытие должно либо отсутствовать, либо иметь низкий ворс, высокую плотность и должно быть наклеено непосредственно на пол так, чтобы получился замкнутый контур, и края покрытия не задирались.

2.3 Анализ обслуживания и рекомендации по разработке технологического цикла обслуживания для людей с ОВЗ

Гостиница «GLORIA» придерживается определенного цикла обслуживания гостей, представленного на рисунке 34. Также гостиница имеет собственный стандарт общения с гостями и их обслуживания службой приема и размещения (приложение 2), стандарт телефонной коммуникации (приложение 3) и стандарт работы с жалобами гостей (приложение 4).



Рисунок 34 – Схема технологический цикл обслуживания гостей гостиницы

«GLORIA»

В целях повышения комфорта гостей с ОВЗ следует рассмотреть рекомендацию в виде адаптации существующих стандартов для людей с ОВЗ. Адаптированные стандарты будут информировать персонал об особенностях таких гостей, а те, в свою очередь, создавать комфортную, адаптационную и коммуникационную среду для гостей с ОВЗ.

Также рекомендуется рассмотреть альтернативный вариант второго этапа технологического цикла (регистрации гостя) в виде регистрации гостя непосредственно в номере гостиницы или в виде предварительной регистрации с помощью специальной анкеты, расположенной на сайте гостиницы, созданной для сбора необходимой информации. В такой анкете может быть предложено заранее заполнить данные, необходимые для регистрации и пожелания или особенности для подготовки номера (если есть необходимость). Такая анкета поможет упростить процесс бронирования для людей с ОВЗ и уменьшить время, затрачиваемое на данный этап технологического цикла.

3 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОБЪЕМНО-ПЛАНИРОВОЧНОЙ СТРУКТУРЫ НОМЕРА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

3.1 Описание номера

Гостиничный номер 204 представляет собой современное и комфортное помещение площадью 27 м². Наименование номера в гостинице – «Полулюкс», а наименование номера в соответствии с классификацией гостиничным стандартам – «Джуниор Сьюит» (рисунок 35).

Ширина входной двери 800 мм. При входе в номер, слева находится просторный двухдверный шкаф, выполненный в светлых стиле. Он оснащен полками и вешалками, что позволяет удобно размещать одежду и личные вещи гостей.

Справа от входной двери расположена туалетная комната с шириной дверного проема 600 мм и кафельной плиткой в серых тонах. В туалетной комнате находятся раковина с большим зеркалом, унитаз и ванна.

В жилой части помещения, слева, расположен минибар, содержащий разнообразные напитки и закуски, удобный стол, создающий комфортное пространство для работы, а рядом стоит стойка для сумок и чемоданов, которая обеспечивает удобный доступ к багажу и позволяет поддерживать порядок в номере. На стене над столом висит телевизор диагональю 32 дюйма, который позволяет гостям наслаждаться любимыми передачами и фильмами. Справа от стола находится большая кровать размером 200x200см. Рядом с кроватью размещены прикроватный столик и тумбочка. Пол номера покрыт линолеумом, на котором, в центре комнаты, расстелен ковер. Объемно-планировочная схема номера представлена на рисунке 3.

Минимальная категория номера для людей с ОВЗ должна быть не ниже первой категории (стандарт). Номер первой категории должен отвечать требованиям, представленным в Постановлении Правительства РФ № 1860. «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» [16].

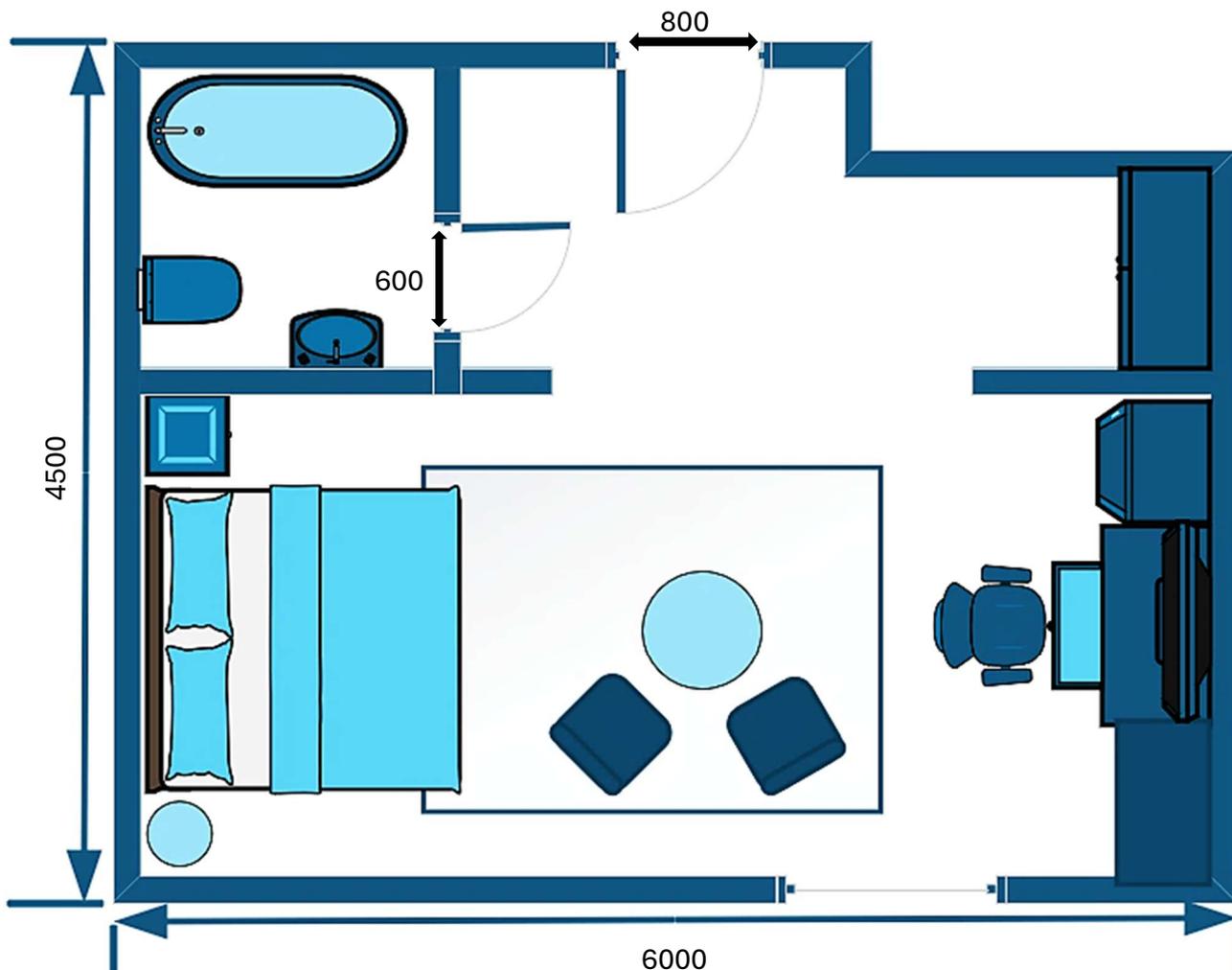


Рисунок 35 – Объемно-планировочная схема номера

3.2 Описание реновации номера

В рамках переоборудования номера 204 в гостинице «GLORIA» для лиц с ОВЗ планируется расширить туалетную комнату, увеличить ширину дверного проема входа в номер и туалетной комнаты, установить новый унитаз, раковину, установить новые двери, опустить вешалки в шкафу, установить беспроводные кнопки вызова помощи, заменить ванну на душ, заменить кровать, и установить поручни. Объемно-планировочная схема номера после переоборудования представлена на рисунке 39.

В соответствии с нормативными документами необходимо:

1. Увеличить ширину дверного проема входа в номер и туалетной комнаты до размера не менее 850 мм в соответствии с ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» [8], чтобы обеспечить свободный доступ для людей

в инвалидных колясках.

2. Установить двери с эргономичными ручками в соответствии с СП 137.13330.2012 (Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования (с изменением № 1, 2)) [26], СП 136.13330.2012 (Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения (с Изменением №1)) [25] и СП 59.13330.2020 (Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения [27] для удобства лиц с ОВЗ.

3. Опустить вешалки в шкафу до высоты 1200 мм в соответствии с ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» [8], что позволит людям с ограниченными возможностями легко дотянуться до одежды и аксессуаров, обеспечивая удобство при использовании.

4. Установить беспроводные кнопки вызова помощи в прикроватной зоне и в туалетной комнате в соответствии с ГОСТ Р 51671-2020 (Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности) [5].

5. Заменить ванну на душ со сливом в полу, для расширения пространства и повышения удобства для гостя с ОВЗ (рисунок 36).

6. Заменить унитаз на специальный унитаз для лиц с ОВЗ с высотой чаши 450 - 500 мм и длиной от 700 мм в соответствии с СП 59.13330.2020 (Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (с изменениями № 1-4)) [27].

7. Установить раковину с вогнутым передним краем, позволяет вплотную подъехать к ней на инвалидной коляске (рисунок 37).

8. Установить специальную кровать с электроприводом и регулировкой наклона, с помощью пульта (рисунок 38), для удобства гостей с малой подвижностью.

9. Установить элементы умного дома с Алисой (умная колонка, умные лампочки, карниз с электроприводом).

Также в номере необходимо установить поручни для унитаза, раковины и

душа, представленные в таблице 5.



Рисунок 36 – Пример душа со сливом в полу

В ванну или в душевую кабину с высокими бортиками человеку с ОВЗ будет трудно забраться, особенно без посторонней помощи. Поэтому для людей с ОВЗ лучше всего подойдёт душевая зона с прямым стоком в плитке, без порожков и поддонов. Такие душевые часто можно встретить в гостиницах. Если закрыть шторки, можно спокойно принять душ, не беспокоясь о том, что вода разольётся по полу.



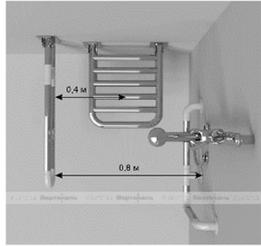
Рисунок 37 – Раковина с вогнутым передним краем



Рисунок 38 – Кровать с электроприводом

Таблица 5 – Необходимые поручни для номера для лиц с ОВЗ

Наименование	Принцип обеспечения доступности	Параметры
1	2	3
Откидной поручень для унитаза	Необходим опорнику, колясочнику, а также незрячему.	Изготавливается из нержавеющей трубы круглого сечения 30-40 мм, имеет прочное крепление к поверхности пола. При откидывании вверх

1	2	3
	<p>Колясочник откидывает поручень в момент пересаживания с кресла-коляски на унитаз. Незрячий использует для определения местоположения унитаза.</p>	<p>имеет фиксатор в верхнем положении. Оборудован держателем для туалетной бумаги. Устанавливается со стороны подхода на инвалидной коляске к унитазу, на одинаковом с парным поручнем расстоянии от оси унитаза. Расстояние между поручнями у унитаза должно быть 700-750 мм при расстоянии оси унитаза от 350 мм. (п. 5.5.1, 5.5.3 ГОСТ Р 51261-2022 [4], п. 6.3.3 СП 59.13330.2020 [27], п. 8.9 СП 136.13330.2012) [25].</p>
<p>Опорный поручень раковины</p> 	<p>Для незрячих - направляющий элемент, для опорника и колясочника - необходимая точка опоры.</p>	<p>Изготавливается из нержавеющей трубы округлого сечения 30-40 мм. Верхний край поручня вдоль раковины должен быть выше раковины в пределах 10-50 мм для предотвращения опирания на раковину. Выступ поручня за пределы переднего края раковины не должен превышать 100 мм, за исключением поручня, расположенного вдоль стены. Опоры при напольном креплении поручней не должны быть расположены от его переднего края более, чем на половину длины всего поручня. (п. 5.5.1, 5.5.14 ГОСТ Р 51261-2022 [4], п. 6.2.12, 6.4.2 СП 59.13330.2020 [27], п. 8.3 СП 136.13330.2012) [25].</p>
<p>Пристенные поручни с травмобезопасными окончаниями</p> 	<p>Для незрячих - направляющий элемент, для опорника и колясочника - необходимая точка опоры.</p>	<p>Изготавливается из нержавеющей трубы округлого сечения 30-40 мм, высота установки - не более 1,6 м. Прямые и комбинированные с плавным огибанием препятствий, непрерывность поручня по всей длине с плавными примыканиями к поверхности стен в начале и конце изделия. (п. 5.5.1, 5.5.13 ГОСТ Р 51261-2022 [4], п. 6.2.12, 6.3.3 СП 59.13330.2020) [27].</p>
<p>Откидной стул для лиц с ОВЗ</p> 	<p>Откидное сиденье для душа, ванны предназначено для удобного приёма водных процедур людьми с ограниченными возможностями здоровья. Изготавливается из нержавеющей стали.</p>	<p>В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями граждан, в том числе инвалидов, следует предусматривать возможность установки поворотных или откидных сидений. (п. 6.3.3, 6.3.5 СП 59.13330.2020) [27].</p>
<p>Опорная поручень для кровати для людей с ОВЗ</p> 	<p>Опорный поручень для кровати – необходимый атрибут комплексной адаптации жизненного пространства для людей с ОВЗ</p>	<p>В соответствии с требованиями ГОСТ Р 51261-2022 [4] опорные поручни изготавливаются из стальной трубы, имеют разборную конструкцию.</p>

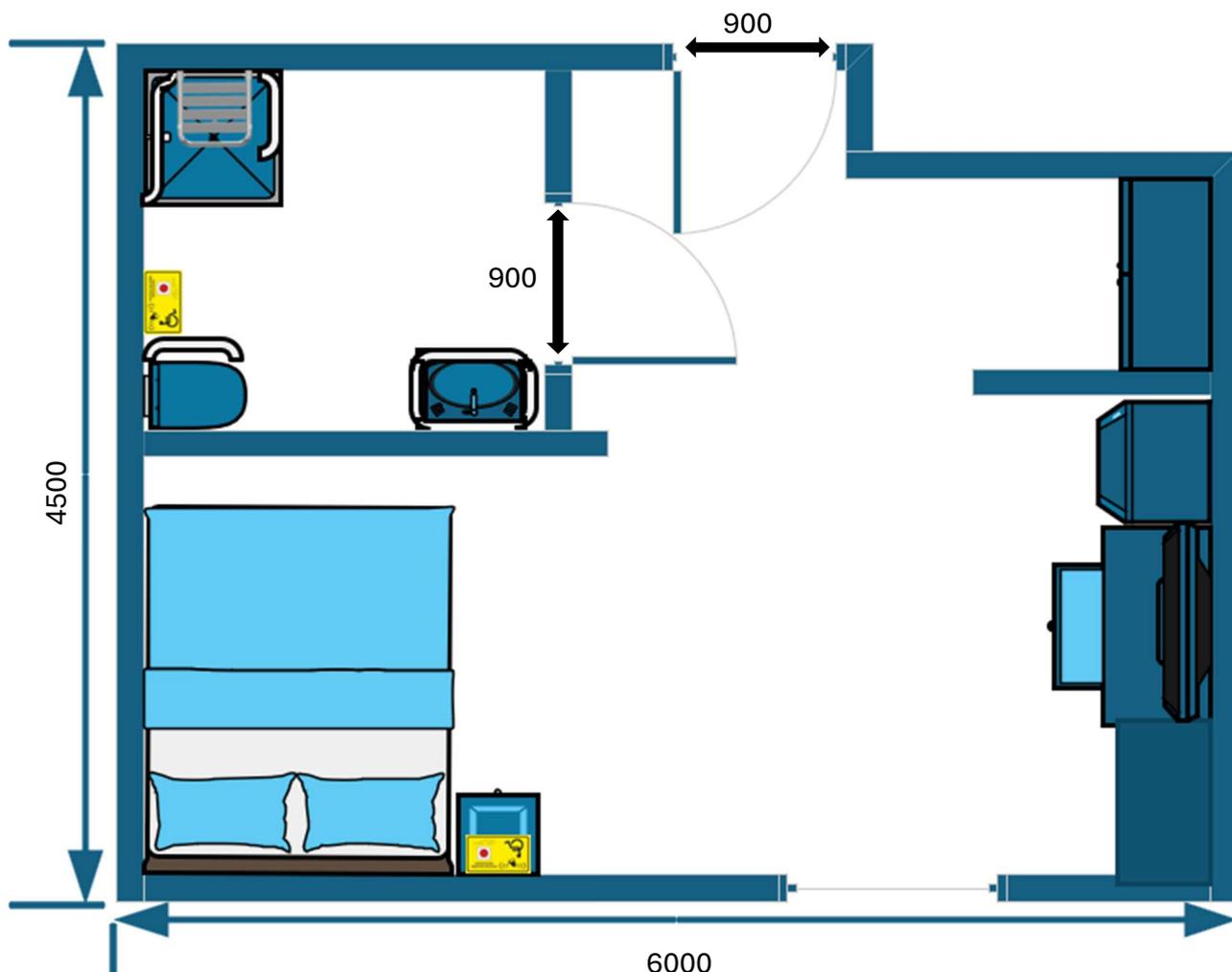


Рисунок 39 – Объемно-планировочная схема номера после переоборудования

В ходе реновации гостиничного номера для лиц с ОВЗ проведена оптимизация пространства, в рамках которой удалены некоторые предметы мебели, убран стул на колесиках для рабочего места, прикроватный столик, журнальный столик, два кресла и ковер, ранее располагавшиеся по центру комнаты. Это позволило значительно увеличить свободное пространство, что особенно важно для комфортного перемещения на коляске. Теперь в центре комнаты достаточно места для разворота и маневрирования (рисунок 40), что упрощает передвижение по номеру и делает его более доступным для гостей с ОВЗ.

Кроме того, были установлены необходимые поручни и опоры в туалетной комнате, что обеспечивает дополнительную безопасность и уверенность при передвижении по ней.

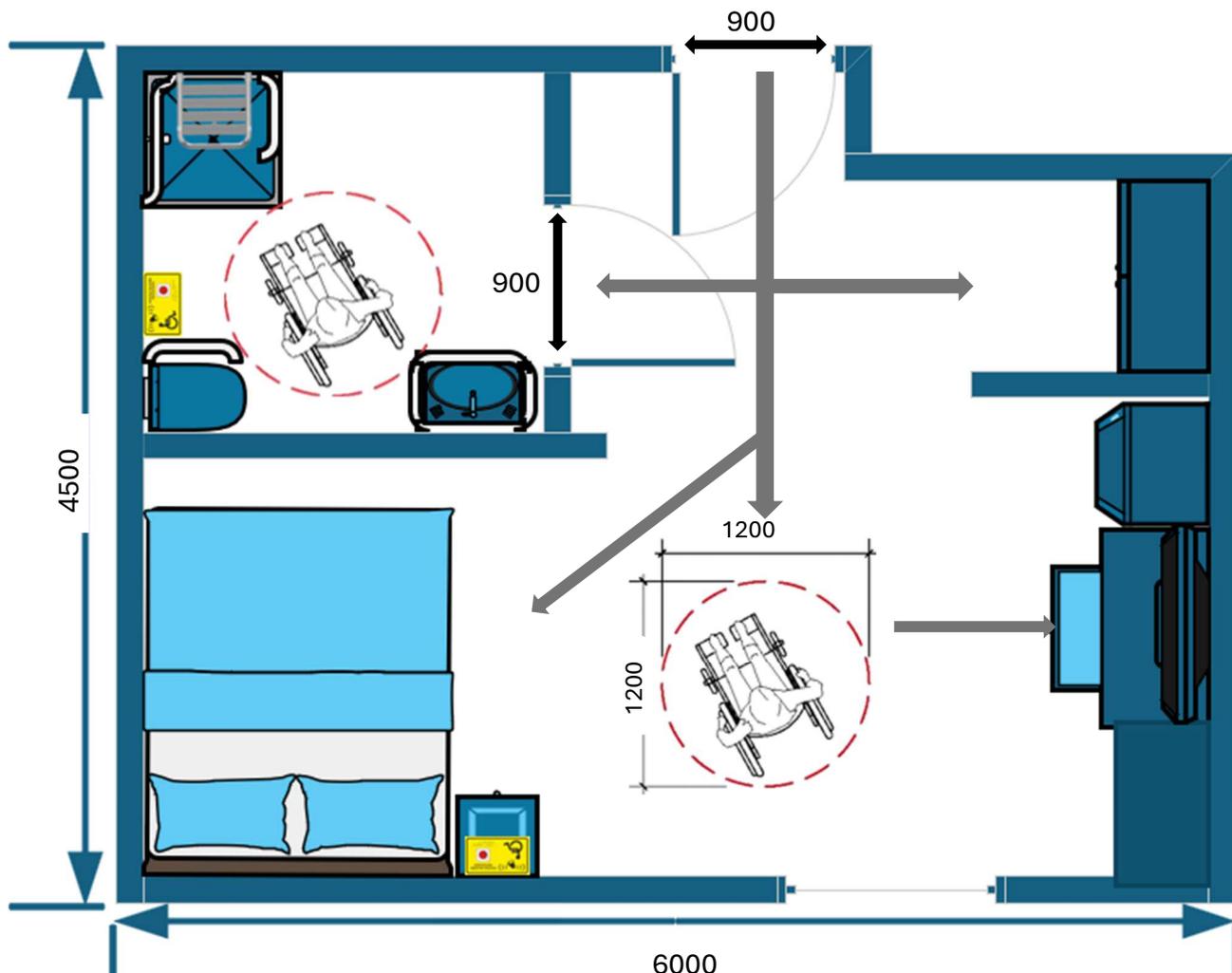


Рисунок 40 – Функционально-планировочная схема номера после переоборудования

3.3 Стоимость переоборудования номера

Для расчета стоимости реновации номера 204 в гостинице «GLORIA» для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в приложениях Д и Е были определены примерные расценки на бытовое оборудование, строительные работы и материалы. Приблизительные расценки были сделаны на основе прейскуранта цен социально-ориентированных предприятий, специализирующихся на организации доступной среды для людей с ОВЗ и МГН – Тифлоцентр «Вертикаль» [28] и компания «ВИРАПРОМ» [12], а также на основе прейскуранта цен с сайта компании «РемонтДомТоп» [13].

«РемонтДомТоп» – компания, занимающаяся ремонтом, которая предлагает широкий спектр услуг: от дизайнерского и капитального ремонта до косметического обновления коттеджей, предприятий, таунхаусов и квартир. Компания предлагает доступные цены, быструю разработку сметы и подписание договора. После

завершения работ предоставляется гарантия на все выполненные работы.

Компания также занимается поставкой строительных материалов и разработкой дизайн-проектов. Стоимость ремонта зависит от площади помещения, срока выполнения работ и выбора строительных материалов. Квалифицированные специалисты компании готовы выполнять ремонт любых помещений и любой сложности.

В смету включены расходы на различные виды строительного оборудования и работ по обустройству дверного проёма, туалетной комнаты и стен.

Основные виды работ включают демонтаж старой конструкции, подготовку и расширение проёмов, установку новых элементов (двери, душевая панель, поручни), а также штукатурку и покраску стен. Общая сумма расходов может варьироваться в зависимости от объёма и сложности работ.

Общая сумма предварительных затрат на все работы по переоборудованию номера для лиц с ОВЗ в гостинице «GLORIA» составляет от 226.463 до 379.963 рублей.

3.4 Переоборудование зоны ресепшен

Зона ресепшен в гостинице «GLORIA» находится в помещении холла по правой стороне в 4 метрах от входа, в зоне ресепшен расположена стойка регистрации высотой 1300 мм, на которой клиенты могут ознакомиться с информацией для гостей, задать интересующие вопросы персоналу отеля или пройти процедуру регистрации (рисунок 41).



Рисунок 41 – Стойка регистрации гостиницы «GLORIA».

В целях повышения доступности и комфорта для гостей ОВЗ необходимо заменить имеющуюся стойку регистрации, на стойку, имеющую часть с высотой, составляющей 900 мм (рисунок 42), что позволит людям в инвалидных колясках и с другими физическими ограничениями легко взаимодействовать с персоналом при обращении на стойку регистрации либо проводить процедуру регистрации в зоне ожидания в холле или в номере гостя. Цена такой стойки регистрации варьируется от 38 до 55 тысяч рублей.



Рисунок 42 – Инклюзивная стойка регистрации

Также в зоне регистрации необходимо установить информационный терминал для людей с ОВЗ (рисунок 43). Это тактильно-сенсорное устройство, которое служит для информирования посетителей различных категорий, в том числе людей с ограниченными возможностями здоровья. Терминал разработан в соответствии с СП 59 13330 [27] и подходит для установки на любом объекте социальной инфраструктуры. Он представляет собой большой тактильный экран в металлическом корпусе. Внутри конструкции находятся компьютерная система управления, каналы передачи данных и блок питания. Терминал имеет тактильные кнопки со шрифтом Брайля и голосовое озвучивание информации. Цена информационного терминала варьируется от

200 до 300 тысяч рублей.



Рисунок 43– Информационный терминал для людей с ОВЗ

3.5 Внедрение технологического цикла обслуживания для лиц с ОВЗ

Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в местах размещения представляет собой стандартизированную систему, разработанную для обеспечения комфортного и безопасного пребывания гостей с особыми потребностями. Укрупненный технологический процесс обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в местах проживания показан на рисунке 44.

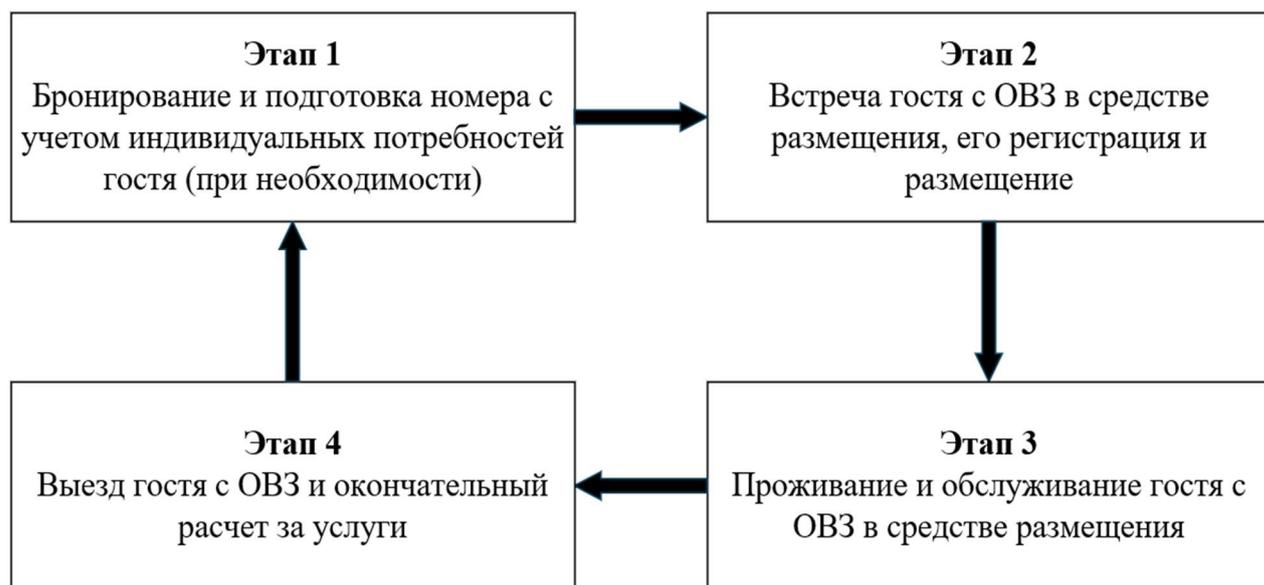


Рисунок 44 – Укрупненный технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения

На начальном этапе обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья используются различные каналы коммуникации, включая интернет и другие доступные средства связи. Затем происходит предварительное резервирование номера.

Перед заездом гостя с ограниченными возможностями здоровья в гостиничном предприятии должна быть проведена санитарная обработка специализированного номера. Также необходимо подготовить номер с учётом индивидуальных особенностей гостя (при необходимости).

Например, если в номер должен заехать незрячий гость, то важно обеспечить полное отсутствие препятствий в номере, разместить информационные пиктограммы со шрифтом Брайля, для ознакомления гостя с основной информацией (рисунок 46), и поставить тактильные коврики у входа и в ванной комнате для ощущения границ пространства.



Рисунок 45 – Пример информационной пиктограммы с планом номера

Для гостей, путешествующих с собакой-поводырем, необходимо обеспечить наличие мисок для кормления в номере и предусмотреть место для размещения лежанки животного.

Если гость передвигается на коляске, то необходимо подготовить в номере доску для пересадки людей с ОВЗ с кресла-коляски на кровать или унитаз (рисунок 46).



Рисунок 46 – Доска для пересадки людей с ОВЗ

Второй этап технологического цикла обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья начинается с регистрации и размещения гостя в гостинице. Во время этого этапа происходит сбор необходимой информации для регистрации гостя, а также если гость передвигается на коляске, то ему должно быть предложено убрать его уличную коляску на хранение в подсобное помещение и заменить на коляску комнатного типа, бесплатно предлагаемую отелем (рисунок 47). Усредненная цена на коляску комнатного типа варьируется от 15 до 30 тысяч рублей.

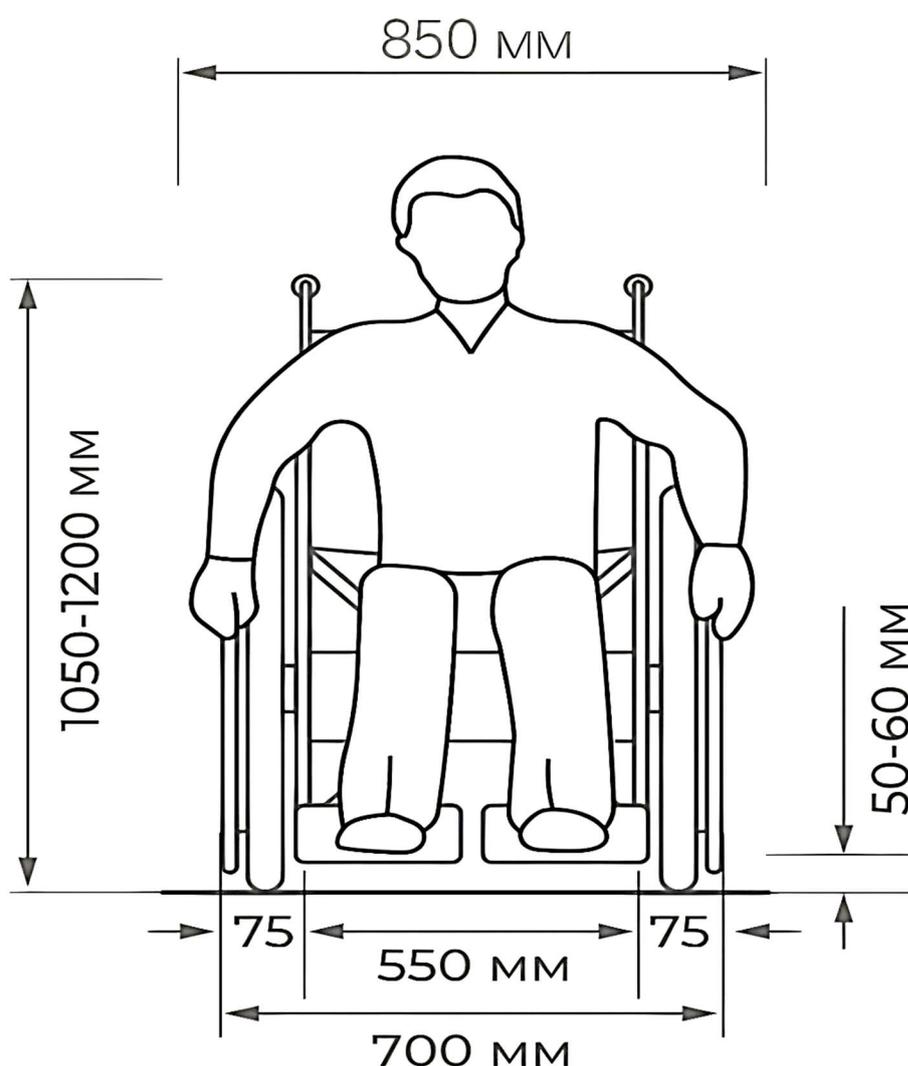


Рисунок 47 – Коляска комнатного типа для гостей с ОВЗ (с габаритами)

Существует альтернативный вариант организации второго этапа технологического цикла (регистрации гостя) в виде регистрации гостя непосредственно в номере гостиницы или в виде предварительной регистрации с помощью

специальной анкеты, расположенной на сайте гостиницы, созданной для сбора необходимой информации. В такой анкете может быть предложено заранее заполнить данные, необходимые для регистрации и пожелания или особенности для подготовки номера (если есть необходимость). Данная анкета поможет упростить процесс бронирования для людей с ОВЗ и уменьшить время, затрачиваемое на второй этап технологического цикла. В ходе преддипломной практики был разработан пример такой анкеты, представленный в приложении Ж.

Третий этап технологического цикла заключается в проживании и обслуживании гостя с ограниченными возможностями здоровья в средстве размещения. Чтобы пребывание гостей с особыми потребностями было приятным и удобным, в отеле необходимо предусмотреть не только наличие адаптированного номера, но и дополнительные услуги для людей с ОВЗ. Пример дополнительных услуг для людей с ОВЗ представлен в таблице 6.

Таблица 6 – Дополнительные услуги для людей с ОВЗ в гостинице

Наименование услуги	Содержание услуги
1	2
Обслуживание в номер	Доставка еды из кафе в номер
Услуги личного помощника	Помощь в повседневных делах: помощь при приеме пищи, гигиенические процедуры (при необходимости)
Услуги сопровождающего	Персональная помощь при передвижении на коляске, посещениях ресторанов, конференций и т.д.
Выгул собаки-поводыря	Выгул собаки-поводыря с частотой выгула не реже двух раз в сутки с интервалом не более 12 часов и минимальной длительностью одной прогулки – 20 минут

На четвертом этапе технологического цикла обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья осуществляется полный расчет гостя за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. При окончательном расчете необходимо проверить точность счета, посмотреть вместе с гостем соответствие всех начислений за срок его пребывания в гостинице.

Также гостиница имеет собственный стандарт общения с гостями и их обслуживания службой приема и размещения, стандарт телефонной

коммуникации и стандарт работы с жалобами гостей, которые представлены в приложениях Б, В, Г.

В целях повышения комфорта гостей с ОВЗ нужно адаптировать существующие стандарты для людей с ОВЗ. Адаптированные стандарты будут информировать персонал об особенностях таких гостей, а те, в свою очередь, создавать комфортную, адаптационную и коммуникационную среду для гостей с ОВЗ.

Таким образом, технологический процесс обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья должен быть выстроен таким образом, чтобы гарантировать комфорт гостю во время всего цикла обслуживания и содержать все уровни гостиничных услуг, чтобы удовлетворить потребности всех гостей, учитывая их индивидуальные особенности.

Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения включает в себя несколько ключевых этапов: от предварительной коммуникации и бронирования до проживания и обслуживания в гостинице. Для обеспечения комфортного и безопасного пребывания таких гостей необходимо учитывать их индивидуальные особенности, проводить санитарную обработку и подготовку номеров, а также предоставлять дополнительные услуги. Важно информировать гостей об особенностях здания и услугах, а также помогать им при необходимости. Всё это способствует созданию доступной среды и повышению качества обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения.

4 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

4.1 Пожарная безопасность маломобильных групп населения

В соответствии с пунктом 84 Постановления Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 (ред. От 30.03.2023) «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации» [15] в отелях, мотелях, общежитиях и других помещениях, предназначенных для временного проживания, сотрудники, отвечающие за пожарную безопасность, обязаны информировать гостей о правилах поведения в случае возникновения пожара. Кроме того, в номерах и на этажах должны быть размещены планы эвакуации при пожаре (рисунки 48,49).



Рисунок 48 – Пожарный план эвакуации первого этажа гостиницы «GLORIA»



Рисунок 49 – Пожарный план эвакуации второго этажа гостиницы «GLORIA»

Для обеспечения безопасности маломобильных групп населения (МГН), включая людей с инвалидностью, при пожаре необходимо предусмотреть специальные мероприятия на всех этажах как общественных и производственных, так и жилых зданий. Эти мероприятия должны соответствовать требованиям пожарной безопасности, изложенным в СП 1.13130.2020 [24].

В общественных и производственных помещениях, доступных для людей с ограниченными возможностями, необходимо обеспечить безопасность при пожаре на всех этажах. В жилых домах, за исключением технических этажей, такие меры обязательны.

При проектировании зданий и сооружений необходимо учитывать потребности маломобильных групп населения, обеспечивая их безопасность наравне с другими категориями граждан. Это требование соответствует нормативным документам, регулирующим пожарную безопасность.

Меры по обеспечению безопасности людей с ограниченными возможностями передвижения в случае пожара различаются в зависимости от их категории. В таблице 7 представлена классификация таких людей по степени мобильности.

Таблица 7 – Классификация МГН по группам мобильности

Группы мобильности	Общие характеристики людей групп мобильности
М1	Люди, не имеющие инвалидности, но со сниженной мобильностью (пожилые люди, люди с детьми дошкольного возраста, беременные женщины, глухие и слабослышащие)
М2	Пожилые немощные люди, инвалиды по старости, инвалиды с недостатками зрения, пользующиеся белой тростью
М3	Инвалиды и другие маломобильные граждане, не относящиеся к группе М2, использующие дополнительные опоры (костыли, трости), инвалиды на протезах.
М4	Инвалиды и другие маломобильные граждане, не относящиеся к группе М2, передвигающиеся на креслах-колясках.
НМ	Немобильные граждане (люди, не имеющие возможности передвигаться самостоятельно, например, люди с травмами опорно-двигательного аппарата).
НТ	Нетранспортабельные люди (люди, действия по транспортировке которых недопустимы из-за прямой угрозы жизни).
НО	Люди с ограниченной степенью свободы, включая людей с психическими отклонениями.

Расчетное количество людей, относящихся к группам М2 - М4, определяется в соответствии с СП 1.13130.2020 [24]. Для гостиниц, общежитий (кроме общежитий квартирного типа), спальных корпусов санаториев и домов отдыха расчетное количество МГН групп М2 - М4 составляет не менее 3 % от общей вместимости здания, но не менее 1 места.

Количество людей, относящихся к группе М1, рассчитывается в соответствии с функциональным назначением здания. В гостиницах этот показатель должен составлять не менее 20%.

Пожаробезопасные зоны могут быть четырех типов:

1. Тип 1: Помещение с конструкциями, которые имеют установленный предел огнестойкости. В таких помещениях должен быть обеспечен подпор воздуха при пожаре или же они должны быть отделены тамбур-шлюзом или воздушной зоной перед входом.

2. Тип 2: Зона на эксплуатируемой кровле, балконе, лоджии, веранде или галерее.

3. Тип 3: Пожарный отсек или секция с независимыми путями эвакуации, которые отделены друг от друга противопожарными преградами с установленным пределом огнестойкости.

4. Тип 4: Лестничная клетка.

Пожаробезопасные зоны 1-го типа могут быть организованы:

- в отдельных помещениях;
- в лифтовых холлах.

В таких зонах необходимо предусмотреть противопожарные преграды, которые отделяют их от соседних помещений. В высотных зданиях предел огнестойкости этих преград должен быть не менее REI 120, в зданиях I степени огнестойкости — не менее REI 60, а в зданиях II-IV степени огнестойкости — не менее REI 45. Для заполнения проёмов следует использовать противопожарные двери. В высотных зданиях и зданиях I степени огнестойкости они должны быть не ниже 1-го типа, а в зданиях II-IV степени огнестойкости — не ниже 2-го типа.

Расстояние между стеной, не имеющей окон, и окнами соседних помещений в зоне, где обеспечивается пожарная безопасность, должно быть не менее 2 метров. Это правило не распространяется на окна лестничных клеток, коридоров, вестибюлей, холлов и фойе. В помещениях, предназначенных для обеспечения пожарной безопасности, не рекомендуется размещать другие функциональные зоны, за исключением случаев, когда в них отсутствует или ограничена пожарная нагрузка (например, лестничные клетки, лифтовые холлы, санузлы, помещения категорий В4 или Д и т. д.).

В пожаробезопасных зонах второго типа необходимо обеспечить условия, исключающие возможность задымления. Наружные стены в местах примыкания пожаробезопасной зоны не должны иметь проёмов, за исключением проёмов, предназначенных для лестничных клеток и эвакуационных выходов.

На открытых балконах лестничных клеток типа Н1, а также на площадках открытых наружных лестниц 3-го типа можно создавать пожаробезопасные зоны. При этом необходимо соблюдать определённые требования к

геометрическим параметрам эвакуационных путей и выходов.

На всех этажах здания, где есть доступ для маломобильных групп населения (МГН) четвёртой группы, необходимо предусмотреть пожаробезопасные зоны. Это нужно сделать, если нет других способов эвакуации МГН за пределы здания, например, если нет пандуса или выхода непосредственно наружу.

Размер зоны, свободной от возгорания, должен быть рассчитан с учётом максимального числа людей с ограниченными возможностями, для которых эта зона предназначена. При этом необходимо обеспечить возможность перемещения в этой зоне.

В соответствии с требованиями пожарной безопасности, необходимо предусмотреть размещение мест для МГН группы М4 таким образом, чтобы обеспечить беспрепятственный доступ к каждому из них для людей с ограниченными возможностями. При этом доступ не должен быть затруднён более чем одним соседним местом.

Для зданий с определённой функциональной пожарной опасностью не существует ограничений по типу используемой пожаробезопасной зоны, за исключением пожаробезопасных зон четвёртого типа. Их можно использовать только в зданиях класса Ф1.3, I-IV степеней огнестойкости, если соблюдены все нормативные требования к параметрам эвакуационных путей и выходов, а также к размещению МГН на лестничных площадках.

В лестничных клетках типа Л1 или Л2 можно организовать безопасные зоны 4-го типа, если входы на лестницу будут оборудованы специальными дверьми, которые не пропускают дым и газы. Такие двери должны быть первого типа для зданий с I и II степенью огнестойкости и второго типа для зданий с III и IV степенью огнестойкости.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р 51671-2020 [5], необходимо обозначить специальными знаками места размещения МГН в пожаробезопасной зоне 3-го типа (рисунок 50).



Рисунок 50 – Зона безопасности МГН

Зоны обслуживания и постоянного пребывания МГН, относящихся к категориям М2–М4, должны быть расположены в непосредственной близости от выходов из помещений, за исключением случаев, когда речь идёт о зальных помещениях развлекательных учреждений или модельных залах культовых зданий. Расстояние до выхода не должно превышать 15 метров.

Необходимо определить, где в здании будут располагаться МГН, включая верхние этажи, на которых они могут быть размещены. Это должно быть сделано в соответствии с требованиями нормативных актов по пожарной безопасности для зданий с определённым функциональным назначением.

В дверных проёмах, расположенных на путях эвакуации для маломобильных групп населения с ограниченными возможностями передвижения (М4), не допускается наличие порогов высотой более 14 сантиметров.

Также необходимо проводить обучение персонала действиям при пожарной опасности в зданиях, где находятся маломобильные группы населения, включая людей с ОВЗ. Это важно для обеспечения безопасности и быстрого реагирования в случае чрезвычайной ситуации. Такое обучение может включать следующие аспекты:

1. Знание особенностей зданий: персонал должен быть ознакомлен с архитектурными особенностями зданий, в которых они работают, включая наличие пандусов, лифтов, эвакуационных выходов и других элементов, которые могут повлиять на эвакуацию маломобильных людей.

2. Идентификация маломобильных групп: важно, чтобы персонал знал, кто из посетителей или сотрудников может нуждаться в дополнительной помощи.

3. Сценарные тренировки: проведение сценарных тренировок поможет персоналу отработать действия в условиях, приближенных к реальным. Это позволит выявить слабые места в планах эвакуации и улучшить взаимодействие между членами команды.

4. Регулярные обновления и повторные тренировки: обучение должно быть регулярным, с периодическими обновлениями информации и повторными тренировками, чтобы поддерживать навыки и знания на высоком уровне.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Создание специализированных номеров в гостиницах для людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) – это требование, которое необходимо соблюдать в гостиницах. Учитывая растущий спрос на доступный и комфортный отдых, такой проект не только удовлетворит потребности всех категорий клиентов, но и привлечет туристов, стремящихся к инклюзивному отдыху. Гостиница станет более комфортным местом для лиц с ОВЗ, желающих путешествовать.

В данной бакалаврской работе была оценена актуальность создания инклюзивных номеров в гостиницах для людей с ОВЗ. Был проведен теоретический обзор примеров организации предметно-пространственной среды и технологического цикла обслуживания для людей с ОВЗ в гостиницах, а также были рассмотрены виды необходимого оборудования согласно нормативно-правовой базе для создания инклюзивной среды.

Первый раздел позволил представить существующие классификации особых категорий клиентов и виды оборудования для людей с ОВЗ. Во втором разделе, был проведен анализ генерального плана первого и второго этажа гостиницы «GLORIA» и предметно-пространственной среды гостиницы «GLORIA», на основе которого были предложены рекомендации для адаптации и повышения доступности для людей с ОВЗ. Эти рекомендации включают: удаление порогов, расширение дверных проемов, установка поручней, кнопок для вызова персонала, установки специальной мебели и сантехники для лиц с ОВЗ и т.д. В третьем был описан номер, выбранный для реновации, и описано переоборудование номера. В четвертом разделе был сделан теоретический обзор пожарной безопасности мало-мобильных групп населения в местах временного проживания.

Создание доступной и инклюзивной среды в гостинице является важным шагом для обеспечения комфортного проживания всех гостей, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Также реализация мер по адаптации основных зон гостиницы под потребности людей с ОВЗ способствует формированию позитивного имиджа гостиничного предприятия и его приверженности принципам инклюзии.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Ассоциация туроператоров. Путешествия для людей с ограниченными возможностями [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/6916.html>. – 20.02.2025

2 Бураковская, Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. / Н.В. Бураковская, О.В. Лукина, Ю.Р. Солодовникова. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.

3 ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – М. : Стандартиформ, 2008. – 24 с.

4 ГОСТ Р 51261-2022. Устройства опорные стационарные для маломобильных групп населения. Типы и общие технические требования. – М. : Стандартиформ, 2022. – 18 с.

5 ГОСТ Р 51671-2020. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности. – М. : Стандартиформ, 2020. – 22 с.

6 ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513-2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. – М. : Стандартиформ, 2009. – 16 с.

7 ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – М. : Стандартиформ, 2011. – 12 с.

8 ГОСТ Р 55699-2013. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. – М. : Стандартиформ, 2013. – 20 с.

9 ГОСТ Р 59602-2021. Тактильно-визуальные средства информирования и навигации для инвалидов по зрению. – М. : Стандартиформ, 2021. – 14 с.

10 Доступная среда для инвалидов [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.rbc.ru/economics/03/08/2012/5703fad39a7947ac81aba567>. – 17.03.2025

- 11 Гостиница Дружба [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://hoteldruzhba.ru/>. – 24.03.2025
- 12 Компания «ВИРАПРОМ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://viraprom.ru/>. – 03.05.2025
- 13 Компания «РемонтДомТоп» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://blagoveshchensk.proff-remont.ru/>. – 07.04.2025
- 14 Население России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://bdex.ru/naselenie/russia/>. – 10.02.2025
- 15 Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 (ред. от 30.03.2023) Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
- 16 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
- 17 Об утверждении Положения о классификации гостиниц [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1860. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
- 18 Отель Ibis Сибирь [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://ibisomsk.ru/>. – 10.03.2025
- 19 Отель Кузьминки <https://kuzminki-hotel.ru/> [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://kuzminki-hotel.ru/>. – 11.03.2025
- 20 Отель Курилотрансавто [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://kurilotransavto-dorozhnaja-ulitsa.clients.site/>. – 12.03.2025
- 21 Отель Савой [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://savoy.ru/>
- 22 Отель Холидей Инн Москва Сокольники [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://holidayinnsokolniki.ru/>. – 13.03.2025
- 23 Правила оформления дипломных и курсовых работ (проектов): Стандарт Амурского государственного университета. Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2018. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://amursu.ru/upload/files/podrazdeleniya/library/informatsiyapolzovatelyam/regl>

amentiruyushchaya-dokumentatsiya/sto-smk-4.2.3.21-018.pdf?ysclid=mb7j2jxog_c767337156. – 28.05.2025

24 СП 1.13130.2020. Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы. – М. : Стандартинформ, 2020. – 12 с.

25 СП 59.13330.2020. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. – М. : Стандартинформ, 2020. – 24 с.

26 СП 136.13330.2012. Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения. – М. : Стандартинформ, 2020. – 18 с.

27 СП 137.13330.2012. Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования (с изменением № 1, 2). – М. : Стандартинформ, 2020. – 20 с.

28 Тифлоцентр «Вертикаль» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://tiflocentre.ru/magazin/>. – 03.05.2025

29 Технология обслуживания особых категорий клиентов в сфере гостеприимства [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://studme.org/331431/turizm/tehnologiya_obslyzhvaniya_osobyh_kategoriy_klientov_sfere_gostepriimstva. – 15.02.2025

30 GLORIA официальный сайт гостиницы [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://hotelamur.com/>. – 17.03.2025

ПРИЛОЖЕНИЕ А



Рисунок А.1 – Информация о классификации

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

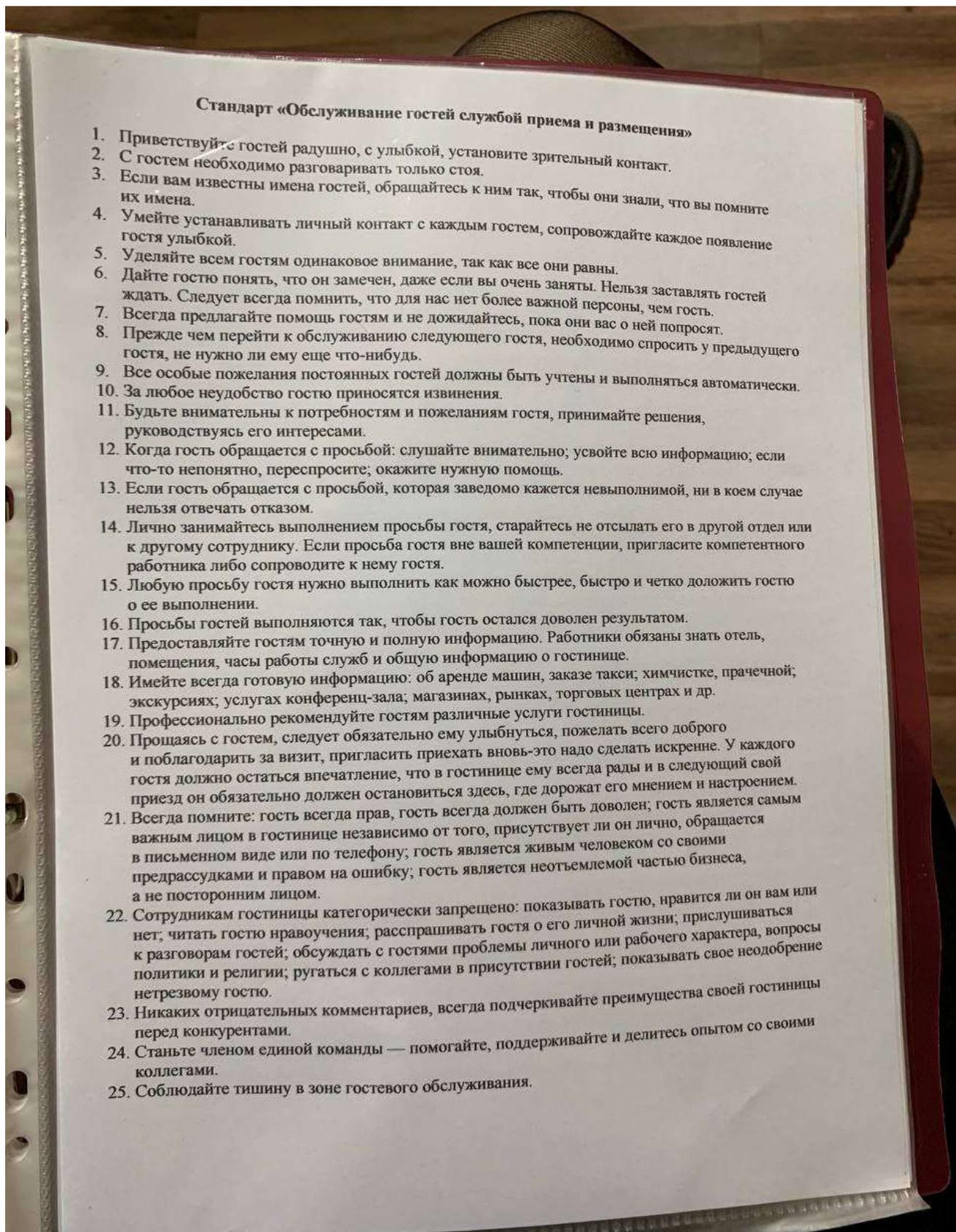


Рисунок Б.1 – Стандарт общения с гостями и их обслуживания службой приема и размещения

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Общий стандарт ведения телефонных переговоров

Когда зазвонит телефон, трубку необходимо снять до третьего звонка:

- Разговаривать по телефону нужно дружелюбным, вежливым тоном.
- Начинать разговор следует с приветствия «Доброе утро (день, вечер)» или «Здравствуйте».
- Если звонок городского соединения, от сотрудника должны услышать название Гостиницы, должность и имя. Например: «Доброе утро, гостиница Глория, администратор Татьяна. Слушаю Вас!».
- Если звонок внутреннего соединения, от сотрудника должны услышать приветствие, должность и имя. Например: «Доброе утро, администратор Татьяна. Слушаю Вас!».
- Получив заказ на услуги, обязательно повторить заказ/заявку.
- Улыбаться, когда отвечаете по телефону. Даже не видя улыбку, звонящий человек почувствует, что искренне интересуются его звонком.
- Общее правило: первым заканчивает разговор тот, кто позвонил; если разговор прервался по каким-либо техническим причинам, снова позвонить должен тот, кто звонил первый.
- Если надо кого-то попросить подождать у телефона не более 60 секунд (необходимо найти нужную информацию, ответить по другому телефону). Обязательно спросите человека, подождет ли он, и дождаться его ответа. Когда вновь взята трубка, возобновить разговор с выражения благодарности за ожидание.
- Если не смогли / не успели взять трубку, включается система автоматического ответа, при первой же возможности администратор обязан перезвонить, представиться и принять заказ или предоставить необходимую информацию.

Если звоните Вы:

1. Четко сформулируйте себе, с какой целью собираетесь звонить и каково должно быть содержание будущего разговора. (Для особо сложных переговоров лучше составить перечень вопросов, которые Вы собираетесь задавать на бумаге, так Вам будет проще проследить за полнотой и непротиворечивостью ответов.)
2. Оптимальное время для телефонного звонка определяется по трем признакам:
 - Когда, по Вашему предположению, Ваш звонок будет удобнее для абонента;
 - Когда к нему проще дозвониться;
 - Когда Вам будет удобнее позвонить.
3. После соединения представьтесь: «Здравствуйте, гостиница Глория, администратор Татьяна и задавайте подготовленные Вами вопросы.

Рисунок В.1 – Стандарт телефонной коммуникации

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Удовлетворение запросов и жалоб Гостя.

ФАКТЫ:

96% недовольных гостей не дают нам возможности исправить ситуацию, потому что не сообщают о своем недовольстве.

90% и более наших гостей, разочарованных плохим обслуживанием, больше не вернуться. Если один гость уезжает недовольным, он об этом расскажет в среднем 9-10 лицам, 13% расскажут 20 лицам.

68 % гостей, прервавших с нами деловые отношения, уходят из-за безразличного отношения, проявленного нашими сотрудниками.

Жалоба гостя-это бесплатный совет высококвалифицированного консультанта на тему улучшения нашего бизнеса.

Жалоба позволяет взглянуть на свою работу глазами потребителя, дает возможность узнать о своей работе и услугах то, что мы еще не знаем.

Процедура работы с жалобами, просьбами Гостей:

- Сохраняйте спокойствие, понимая, что Гость рассержен и не всегда может сохранять вежливость. Не считайте, что его негодование направлено против вас - оно направлено на ситуацию.
- Поставьте себя на место Гостя. Испытайте его переживания.
- Сосредоточьтесь на Госте - отложите на время другие дела и обязанности.
- Внимательно выслушайте. Ваше внимание и готовность выслушать снимают напряженность минимум наполовину.
- Смотрите внимательно и доброжелательно, не перебивайте, но и не замыкайтесь. Дайте всей своей позой, всем своим видом понять, что вы сочувствуете и готовы помочь, что вы в силах разрешить конфликт.
- Извинитесь! Не дожидайтесь, пока выяснится, какая причина вызвала проблему, извинитесь сразу за сложившуюся ситуацию. Говорите «мне очень жаль, что...», «я сожалею, что возникла подобная ситуация».
- Будьте предупредительными и сдержанными. Используйте имя отчество Гостя, проблемы улаживайте с каждым по отдельности.
- Найдите решение проблемы. Если решение просматривается менее четко, предложите несколько вариантов и спросите Гостя, какому он отдает предпочтение.
- При невозможности решить проблему самому обратитесь за помощью к руководителю подразделения, администратору.
- Доводите дело до конца. Контролируйте ситуацию.
- Поблагодарите Гостя за доведение проблемы до вашего сведения: «Спасибо, что дали нам знать» «Спасибо, что вы нам сообщили».

Вовремя замечайте признаки неудовлетворенности и быстро примите меры. Спросите Гостя об обслуживании в нашем отеле. Выслушайте все претензии Гостя в спокойной и терпеливой манере. Постарайтесь, чтобы это происходило не на глазах у других Гостей отеля.

Рисунок Г.1 – Стандарт работы с жалобами гостей

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Таблица Д.1 – Примерные расценки на бытовое оборудование для номера для лиц с ОВЗ

Наименование оборудования	Ед. изм	Цена, тыс. руб.	Объем	Сумма, тыс. руб.
1	2	3	4	5
Двери	шт.	5 – 15	2	10 – 30
Душевая система	шт.	15 – 20	1	15 – 20
Трап для душа в полу	шт.	1 – 3	1	1 – 3
Раковина с вогнутым передним краем	шт.	8-18	1	8-18
Унитаз	шт.	15 – 20	1	15 – 20
Опорная стойка для кровати	шт.	10 – 15	1	10 – 15
Опорный поручень раковины	шт.	5 – 15	1	5– 15
Откидной поручень для унитаза	шт.	10 – 20	1	10 – 20
Откидной поручень для душа	шт.	10 – 20	1	10 – 20
Настенный поручень для душа	шт.	4 – 8	1	4 – 8
Откидной стул для душа для лиц с ОВЗ	шт.	10 – 20	1	10– 20
Кровать с электроприводом	шт.	50 – 100	1	50 – 100
Умная колонка Яндекс станция	шт.	17	1	17
Карниз с электроприводом	шт.	15	1	15
Умные лампочки	шт.	600	8	4.8
Итого, тыс. руб.		184.8 – 325.8		

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Таблица Е.1 – Примерные расценки на строительные работы и материалы для переоборудования номера для лиц с ОВЗ

Наименование работ	Ед. изм	Цена, тыс. руб.	Объем	Сумма, тыс. руб.
1	2	3	4	5
Дверные проемы				
Снятие (демонтаж) прежней деревянной дверной конструкции	шт.	1.64	2	3.28
Расширение проёма	м ²	1.73	0.6	1.038
Подготовка проёма (очистка, грунтовка, укрепление и др.)	шт.	1.62	2	3.24
Монтаж двери	шт.	3.46	2	6.92
Туалетная комната				
Замена раковины	шт.	1.8	1	1.8
Замена унитаза		2.28	1	2.28
Демонтаж ванны	шт.	0.47	1	0.47
Установка душевой панели	шт.	2.08	1	2.08
Установка душевого трапа	шт.	1.02	1	1.02
Врезка в канализационный и водопроводный стояк	шт.	1.28	1	1.28
Укладка плитки на пол	м ²	0.93	4	3.72
Монтаж поручней	шт.	2.5 – 5	5	12.5 – 25
Стены				
Демонтаж стены	м ²	0.39	2.5	0.975
Монтаж перегородки	м ²	0.74	3.5	2.59
Штукатурка	м ²	0.31	5	1.55
Покраска	м ²	0.2	5	1
Итого, тыс. руб.		41.663 – 54.163		

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Анкета гостя с ОВЗ

1. Ф.И.О _____

2. Дата рождения « _____ » _____ г.

3. Паспорт гражданина РФ серия _____ № _____ выдан

_____ (наименование органа внутренних дел, выдавшего документ, кем выдано, когда)

4. Дата заезда « _____ » _____ 20__ г. Дата выезда « _____ » _____ 20__ г.

5. Тел.: _____ e-mail _____

6. Какая у Вас категория инвалидности? _____

7. Какой у Вас основной вид ограничения жизнедеятельности? _____

8. Пользуетесь ли Вы техническими средствами реабилитации (ТСР) (инвалидная коляска, белая трость, ходунки и т.д.)? _____

9. Используете ли Вы Алфавит Брайля? _____

10. Вы нуждаетесь в сопровождении? _____

Как вы оцениваете уровень самостоятельности в повседневной жизни дома?

Вид деятельности	Оценка степени самостоятельности			
	Требуется постоянная помощь	Часто нуждаюсь в помощи	Иногда нуждаюсь в помощи	Полностью самостоятельно
Прием пищи				
Приготовление пищи				
Гигиенические процедуры				
Использование бытовых приборов				
Переодевание				
Передвижение				