

СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ КАК ДРАЙВЕР РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОЙ СРЕДЫ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

© 2020 Л.С. Петрик, З.З. Габдрахманова*

Анализируется деятельность гостиничных предприятий, формирующих инклюзивную среду и ориентированных на оказание социальных услуг. Авторами сформирован чек-лист, позволяющий провести своего рода аудит готовности гостиничного номера принять клиентов с ограниченными возможностями здоровья. Даны готовые решения обустройства инклюзивной среды гостиничных номеров для лиц с нарушением слуха. Выявлены экономические преимущества создания инклюзивной среды для гостиничного предприятия, а также произведена оценка необходимых инвестиций на реализацию предложенного проекта.

Ключевые слова: экономика гостиничного предприятия, инклюзивная среда, конкурентоспособность гостиниц, доступная среда, социальный туризм, инвестиции в создание инклюзивной среды в гостиничном секторе.

Основные положения:

- ◆ рассмотрено понятие «социальный туризм» как фактор развития гостиничного бизнеса;
- ◆ дана характеристика деятельности гостиничного предприятия по количественным и качественным показателям;
- ◆ выработаны рекомендации по развитию инклюзивной среды в гостинице на примере организации обслуживания гостей с нарушением слуха.

Введение

На сегодняшний день социальный туризм развивается стремительными темпами, но многие гостиничные предприятия не адаптированы для проживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Так, Е.Г. Радыгина отмечает: «Создание безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями играет важную роль в привлечении гостей и может стать серьезным конкурентным преимуществом гостиничного предприятия»¹. Актуальность заявленной темы обусловлена тем, что подобное исследование затрагивает значимую и сложную социальную проблему функционирования человека - проблему развития инклюзивного туризма и обслуживания в гостиницах лиц с инвалидностью. По мнению В.А. Алексеевой и Е.Д. Пинина², одним из самых быстроразвивающихся элементов туристского рынка является туризм для лиц с особыми возможностями, или инклюзивный туризм.

Целью нашего исследования выступает разработка рекомендаций по внедрению ин-

новационных технологий в деятельность гостиницы в условиях инклюзивной среды.

Для реализации указанной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- 1) раскрыта сущность новых технологий оказания услуг в гостинице лицам с ограниченными возможностями здоровья;
- 2) проведен анализ практики функционирования инклюзивной среды гостиниц;
- 3) разработаны рекомендации по внедрению новых технологий обслуживания лиц с нарушениями слуха.

Методы

Основными методами исследования выступили анализ, обобщение, аналогия и проектирование.

В настоящий момент общество обращает внимание на создание доступной для лиц с ограниченными возможностями среды. Согласно статистике ООН, на 2019 г. в мире насчитывалось 15% людей с инвалидностью; более полутриллиона жителей нашей планеты имеют определенную степень глухоты или проблемы со слухом. Что касается России,

* Петрик Людмила Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой сервиса и туризма. E-mail: petriks@mail.ru; Габдрахманова Залия Забировна, магистрант. E-mail: zaliya9801@mail.ru. - Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма, г. Казань.

порядка 0,2 млн ее жителей - это инвалиды по слуху и слабослышащие лица.

Услуги, предоставляемые людям с ограниченными возможностями здоровья, должны соответствовать федеральным законам и нормативно-правовым документам.

А.Я. Глушакова и Н.М. Борисенко-Клепач в своей статье описывают инструментарий для проведения мониторинга нормативных документов в области проектирования гостиничных объектов с целью создания в них безбарьерной среды³.

Практическая значимость и достоверность полученных результатов обеспечены анализом деятельности отелей г. Казани.

Результаты

В процессе исследования нами была проанализирована практика обслуживания гос-

тей с ограниченными возможностями здоровья. В качестве объекта исследования выступил отель «Relita-Kazan» с категорией «4 звезды».

Гостиница находится в третьей столице России - в г. Казани. Отель удобно расположен, имеет сертификат программы «HalalFriendly» и предлагает своим гостям широкий спектр услуг. Анализ деятельности отеля проводился в том числе с помощью вариации SWOT-анализа. Нами были определены наиболее сильные и слабые стороны деятельности рассматриваемого отеля, а также потенциальные возможности и угрозы для функционирования гостиницы. Сопоставление данных позволило построить матрицу SWOT-анализа деятельности отеля «Relita-Kazan», графическое представление которой дано на рис. 1.

	Возможности (В) Opportunities	Угрозы (У) Threats
	1. Расширение рекламной деятельности 2. Продвижение гостиницы на рынке гостиничных услуг страны 3. Совершенствование автоматизированных систем, в том числе гостиничных компьютерных продуктов 4. Расширение комплекса услуг 5. Привлечение новых гостей за счет совершенствования ценообразования 6. Улучшение качества оказываемых услуг 7. Рост квалификации сотрудников гостиницы 8. Улучшение и оптимизация номеров для людей с ограниченными возможностями здоровья 9. Оптимизация технологий продаж 10. Совершенствование сайта отеля 11. Рост предложений в области социального туризма	1. Высокий уровень конкуренции на рынке гостиничных услуг г. Казани 2. Не самая благоприятная экономическая ситуация в стране для развития гостиниц 3. Специфичность гостиничного продукта 4. Изменение потребностей гостей
Сильные стороны (С) Strengths		
1. Удачное месторасположение 2. Развитая инфраструктура гостиницы 3. Наличие свидетельств и добровольной общественной сертификации 4. Широкий ассортимент оказываемых услуг 5. Наличие сайта 6. Программы лояльности 7. Статус «4 звезды» 8. В непосредственной близости – бизнес-центр «Relita» 9. Активная работа с корпоративными клиентами 10. Наличие номеров для людей с ограниченными возможностями здоровья	<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9ead3; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> 1С - 2В 5С - 10В 4С - 1В 3С - 3В 10С - 11В 13С - 9В	<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9ead3; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div> 1С - 1У 2С - 2У 5С - 2У

Рис. 1. Матрица SWOT-анализа деятельности отеля «Relita-Kazan» (начало)

Сильные стороны (С) Strengths	Возможности (В) Opportunities	Угрозы (У) Threats
11. Осуществление непрерывных маркетинговых исследований 12. Совершенствование методов стимулирования работы персонала гостиницы 13. Постоянное вовлечение сотрудников гостиницы в совершенствование обслуживания гостей посредством тренингов, обучающих программ, семинаров		
Слабые стороны (Сл) Weaknesses		
1. Относительно небольшая площадь конференц-зала, которая исключает возможность обслуживать крупные мероприятия 2. Малое количество номеров для людей с ограниченными возможностями здоровья 3. Отсутствие релакс-центра на территории гостиницы 4. Низкий уровень внедрения и использования инновационных методик продвижения услуг, совершенствования имиджа, формирования позитивной репутации 5. Неоднократные сбои в функционировании сервера	<div style="border: 1px solid black; background-color: #d4edda; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">3</div> 5Сл - 3В 4Сл - 8В	<div style="border: 1px solid black; background-color: #d4edda; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">4</div> 2Сл - 2У 4Сл - 1У 4Сл - 2У

Рис. 1. Матрица SWOT-анализа деятельности отеля «Relita-Kazan» (окончание)

Полученные результаты дают нам возможность спрогнозировать изменение конкурентной позиции анализируемого гостиничного предприятия.

Как видно из приведенной матрицы, в таком направлении, как обслуживание гостей с ограниченными возможностями здоровья, с одной стороны, имеет место наличие специальных номеров, но небольшое их количество, а с другой - недостаточное внимание отеля к продвижению данной услуги.

Некоторые особенности оказания услуг для инвалидов и маломобильных граждан отмечаются многими авторами, например, такими, как Е.Ю. Никольская, О.В. Пасько, В.В. Гернеший, М.А. Грицай⁴.

Нами был исследован рынок гостиничных услуг г. Казани на предмет наличия в гостиницах номеров и услуг, ориентированных на лиц с ограниченными возможностями здоровья. Данное исследование показало, что в городе отсутствуют предприятия гостеприимства, специализирующиеся на обслуживании гостей с ограниченными возможностями здоровья. Работа отеля та-

кого формата не может быть финансово стабильной, но ряд отелей, уже на этапе строительства, предусматривает номера для указанных лиц. Однако проведенный нами анализ гостиничных предприятий продемонстрировал, что подобные номера далеко не всегда оборудованы всем необходимым для полноценного отдыха таких гостей. Потребность же в номерах для лиц с ограниченными возможностями здоровья растет в силу развития направления социального туризма.

Именно поэтому, в связи с ростом потребности в данной услуге, мы рассматриваем возможность размещения людей с инвалидностью разных категорий в гостинице «Relita-Kazan».

Для начала обозначим основных конкурентов гостиницы «Relita-Kazan» и изучим наличие в них номеров для людей с инвалидностью (табл. 1).

Из проведенного нами анализа следует, что многие гостиницы имеют номера для размещения гостей с ограниченными возможностями здоровья.

Конкурентный анализ гостиницы «Relita-Kazan» на предмет наличия номеров для гостей с ограниченными возможностями здоровья

Название гостиницы	Наличие номеров для людей с ограниченными возможностями здоровья
Биляр Палас	Имеются
Doubletree by Hilton Kazan City Center	Имеются
Кортъярд Марриотт Казань Кремль	Имеются
Шаляпин Палас Отель	Имеются
Гранд отель Казань	Имеются
Ibis Kazan Centre Hotel	Имеются
Парк Инн Рэдиссон Казань	Имеются
Лучано Резиденс	Имеются
Сулейман Палас	Отсутствуют
Ramada	Имеются

При проектировании гостиницы «Relita-Kazan» было предусмотрено только 2 номера для гостей с ограниченными возможностями здоровья. На рис. 2 приведены основные характеристики данных номеров.

достопримечательностями города и посещение мероприятий. Поток клиентов может увеличиться за счет привлечения внимания гостей, сопровождающих лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Положительные моменты	Замечания
Номера расположены на первом этаже рядом с пожарным выходом	Кровать не оснащена специальным оборудованием, но расположена на достаточном уровне, чтобы гость с ограниченными возможностями передвижения смог ей пользоваться самостоятельно
Установлена просторная дверь в номер, нет порогов	В ванной комнате отсутствует сама ванна, имеется лишь душ с высоким поддоном
Оборудованы поручнями туалет и ванная комната	
Установлен переносной телефон, имеются кнопки экстренного вызова в прихожей и ванной комнате	
Шкафы-купе оборудованы плечиками, крючками на необходимой для инвалида-колясочника высоте	
Раковина в ванной комнате адаптирована для гостей в инвалидном кресле	
Установлены аудиовизуальные детекторы дыма в номерах и общественных местах	

Рис. 2. Характеристика номеров для гостей с ограниченными возможностями здоровья

Рассмотрим эффекты, получаемые гостиницей при размещении людей с инвалидностью.

Экономические эффекты:

- ◆ увеличение объема продаж путем привлечения всех категорий населения, а соответственно, увеличение объема дополнительных оказываемых услуг;

- ◆ повышение конкурентоспособности гостиницы;

- ◆ повышение лояльности гостей, увеличение количества повторных визитов.

Согласно статистике, люди с инвалидностью путешествуют чаще всего в период низкого сезона и, как правило, затрачивают большее количество времени на ознакомление с

Нами был проведен мониторинг гостиницы «Relita-Kazan», для чего был разработан чек-лист, представленный в табл. 2.

Анализ деятельности гостиницы «Relita-Kazan» показал, что:

- ◆ во-первых, имеются просторные номера со специальным оборудованием, все общедоступные помещения оснащены широкими дверными проемами, при входе в гостиницу можно воспользоваться удобными пандусами, наличие парковки является несравненным плюсом;

- ◆ во-вторых, предусмотрено размещение лишь некоторых категорий лиц с ограниченными возможностями здоровья; так, например, в гостинице отсутствуют удоб-

Чек-лист позиций, отражающих подготовленность номеров

Требование	Соответствие	Комментарий
Удобство расположения номеров в соответствии с правилами безопасности	+	Номера расположены на первом этаже рядом с пожарным выходом
Просторный вход в номер	+	Установлена просторная дверь в номер, нет порогов
Адаптированность туалета и ванной комнаты	+	Оборудованы поручнями туалет и ванная комната
Адаптированность телефонии	+	Установлен переносной телефон, имеются кнопки экстренного вызова в прихожей и ванной комнате
Адаптированность мебельных принадлежностей	+	Шкафы-купе оборудованы плечиками, крючками на необходимой для инвалида-колясочника высоте
Обучение персонала	-	Необходимо провести обучение персонала стандартам обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
Адаптированность комнат для слабослышащих и глухих гостей	-	Предлагаем внедрение инновационной технологии
Адаптированность номера	+	Раковина в ванной комнате адаптирована для гостей в инвалидном кресле; установлены аудиовизуальные детекторы дыма в номерах и общественных местах; кровать не оснащена специальным оборудованием, но расположена на достаточном уровне, чтобы постоялец с ограниченными возможностями передвижения смог ей пользоваться самостоятельно; недостатком можем выделить отсутствие в ванной комнате самой ванны, есть лишь душ с высоким поддоном; при принятии заказа у слабослышащего гостя официант в разговоре использует ручку и бумагу, т.е. персонал всегда должен иметь при себе данные канцтовары

ства для размещения людей с нарушениями слуха.

Опираясь на результаты проведенного выше анализа, мы предлагаем внедрить инновационную технологию инклюзивного обслуживания, а именно в нескольких гостиничных номерах установить планшеты для слабослышащих людей.

Функционал подобного планшета следующий:

- ♦ возможность заказа блюд ресторана в номер гостиницы. В отдельной вкладке планшета «МЕНЮ» в ресторане гостиницы можно выбрать понравившиеся блюда и заказать их в номер, предварительно или позже оплатив заказ;

- ♦ экстренный вызов сотрудника гостиницы. В случае ухудшения состояния здоровья или невозможности самостоятельно справиться с какими-либо действием можно вызвать сотрудника гостиницы в любое время суток;

- ♦ запрос на уборку в номере гостиницы, замену грязных полотенец и тому подобное или же возможность оставить отзыв;

- ♦ знакомство с достопримечательностями г. Казани. В планшет встроен путеводитель с титрами и видеообзором. Гость сам может проложить интересующий его маршрут;

- ♦ заказ такси, в том числе приспособленного для транспортировки пассажиров на инвалидной коляске или с женщиной-водителем, с определением статуса такси от эконом-класса до бизнес-класса или VIP.

Очевидно, что подобное техническое устройство значительно упростит гостям с ограниченными возможностями здоровья пребывание в гостинице и использование ее услуг.

Обсуждение

Для реализации предлагаемого проекта необходимо осуществить ряд разработанных нами мероприятий. На рис. 3 приведены этапы его реализации.

Следует обратить внимание на необходимость привлечения сурдопереводчиков, с участием которых требуется отснять видеоконтент, по которому как гость с нарушени-

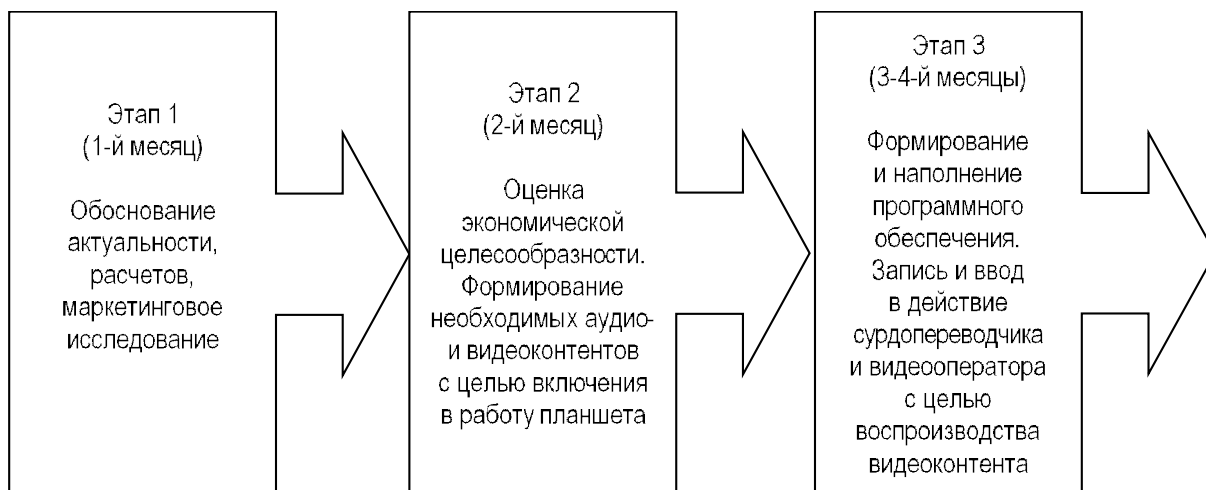


Рис. 3. Поэтапный процесс реализации проекта по оборудованию гостиничных номеров, ориентированных на гостей с нарушениями слуха

ем слуха, так и любой другой гость сможет понять каждое объясняемое действие и использовать необходимые подсказки.

В табл. 3 освещены предполагаемые затраты на реализацию наших предложений.

тов будет способствовать оптимизации деятельности отеля и обращению внимания гостей на новую информационную систему. Ввиду того, что на рынке гостиничных услуг России не внедрены подобного рода техноло-

Таблица 3

Предполагаемые затраты по проекту

Статья затрат	Количество позиций, ед.	Цена, руб.	Сумма, руб.
Планшет (рекомендуется функционал, подобный Samsung Galaxy Tab A 10.5 SM-T595 32Gb)	3	20 000	60 000
Разработка и апробирование составляющих видеоконтента для наполнения необходимых опций планшета	1	40 000	40 000
Разработка программного обеспечения (рекомендуется компания «DeafPadPro», занимающаяся проблемой адаптации и социализации слабослышащих)	1	100 000	100 000
Запись озвучивания сурдопереводчика, работа видеооператора по созданию видеоконтента для слабослышащих		200 000	200 000
Обучение персонала, проведение тренингов по работе со слабослышащими (рекомендуется компания «Well-opportunities»)		50 000	50 000
Итого			450 000

При загрузке трех номеров более чем на 70% срок окупаемости проекта составляет 1 год. Данный проект быстро окупаем ввиду привлечения небольшого количества ресурсов.

Гостиничные предприятия выбирают технологии в зависимости от своего бюджета и функционала, исходя из своих потребностей. Им необходимо идти в ногу со временем, чтобы не отставать от конкурентных предприятий.

Заключение

Таким образом, внедрение рассмотренного проекта многофункциональных планше-

гии, проект будет интересен многим туристам. Для гостиницы это возможность увеличить объемы продаж путем привлечения всех категорий населения, что сопровождается увеличением количества дополнительных услуг. Произойдет повышение конкурентоспособности гостиницы на рынке услуг наряду с гостиницами, которые не предоставляют услуги людям с ограниченными возможностями здоровья. Повысится лояльность клиентов, увеличится доля повторных заказов.

Тем самым, в данной статье авторы предприняли попытку разрешить трудности фор-

мирования доступной среды, комфортных условий размещения и пребывания в гостинице лиц с ограниченными возможностями слуха.

¹ *Радыгина Е.Г.* Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями // Концепт. 2014. № 5. С. 56-60.

² *Alekseeva V.A., Pinin E.D.* On the problems of placing people with disabilities in the Russian Federation // Modern Science. 2017. № 5-2. P. 112-116.

³ *Глушакова А.Я., Борисенко-Клепач Н.М.* Анализ предложения инклюзивных туристических услуг в гостиничном секторе (на примере г. Минска) // Международные отношения: история, теория, практика : материалы IX Науч.-практ. конф. молодых ученых факультета международных отношений БГУ / редкол.: В.Г. Шадурский [и др.]. Минск, 2019. С. 87-93.

⁴ Тенденции развития системы классификации гостиниц в России / Е.Ю. Никольская, О.В. Пасько, В.В. Гернеший, М.А. Грицай. Москва : КноРус, 2019. 228 с.

Поступила в редакцию 13.10.2020 г.

SOCIAL TOURISM AS A DRIVER FOR THE DEVELOPMENT OF AN INCLUSIVE ENVIRONMENT OF HOTEL ENTERPRISES

© 2020 L.S. Petrik, Z.Z. Gabdrakhmanova*

The article analyzes activities of hotel companies that form an inclusive environment and are focused on the provision of social services. The authors have created a checklist that allows you to conduct a kind of audit of the readiness of a hotel room to accept customers with disabilities. Ready-made solutions for the arrangement of an inclusive environment of hotel rooms for persons with hearing impairment are given. The economic advantages of creating an inclusive environment for a hotel company are identified, and the necessary investments for the implementation of the proposed project are evaluated.

Keywords: economy of the hotel enterprise, inclusive environment, competitiveness of hotels, accessible environment, social tourism, investments in the creation of an inclusive environment in the hotel sector.

Highlights:

- ◆ the concept of “social tourism” as a factor in the development of the hotel business is considered;
- ◆ the article describes the activity of the hotel enterprise in terms of quantitative and qualitative indicators;
- ◆ recommendations for the development of an inclusive environment in the hotel are developed on the example of the organization of service for guests with hearing impairment.

* Petrik Lyudmila Sergeevna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Service and Tourism. E-mail: petrikls@mail.ru; Gabdrakhmanova Zalia Zabirovna, master’s student. E-mail: zaliya9801@mail.ru. – Volga Region State Academy of Physical Culture, Sports and Tourism, Kazan.

Received for publication on 13.10.2020