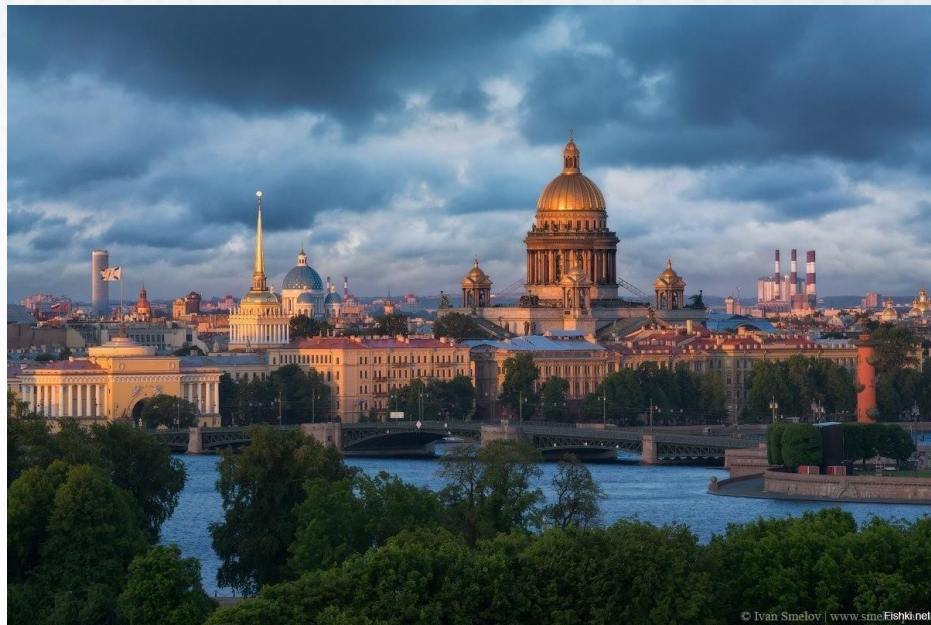


РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СОЗДАНИЯ И
ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ СЕРВИСА ИНКЛЮЗИВНОЙ
СРЕДЫ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ ДЛЯ ПРИЁМА
ТУРИСТОВ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ
И СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ

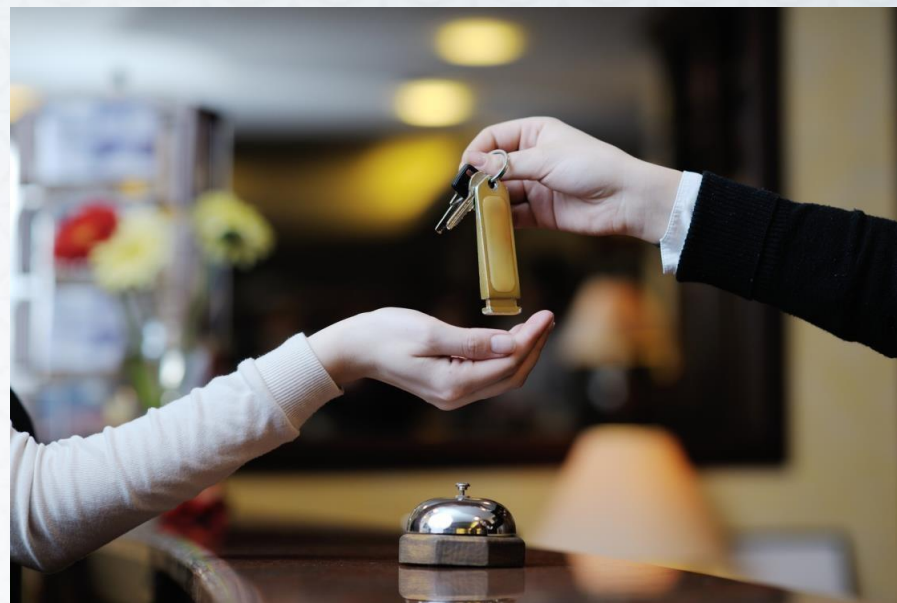
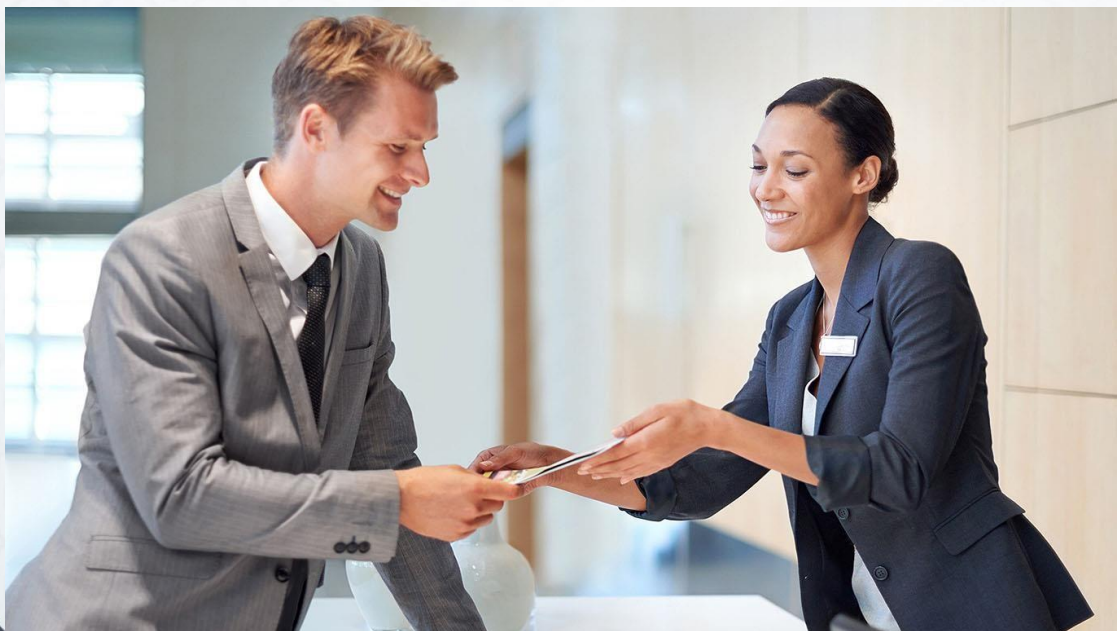


Туристическая среда Санкт-Петербурга

Туристическая среда в Санкт-Петербурге слабо подготовлена для приёма и обеспечения туристическими услугами гостей с ментальными особенностями и сопровождающих их лиц, в том числе из-за отсутствия единых стандартов и помощи для разработки соответствующих протоколов приёма на местах.

Единая система стандартов

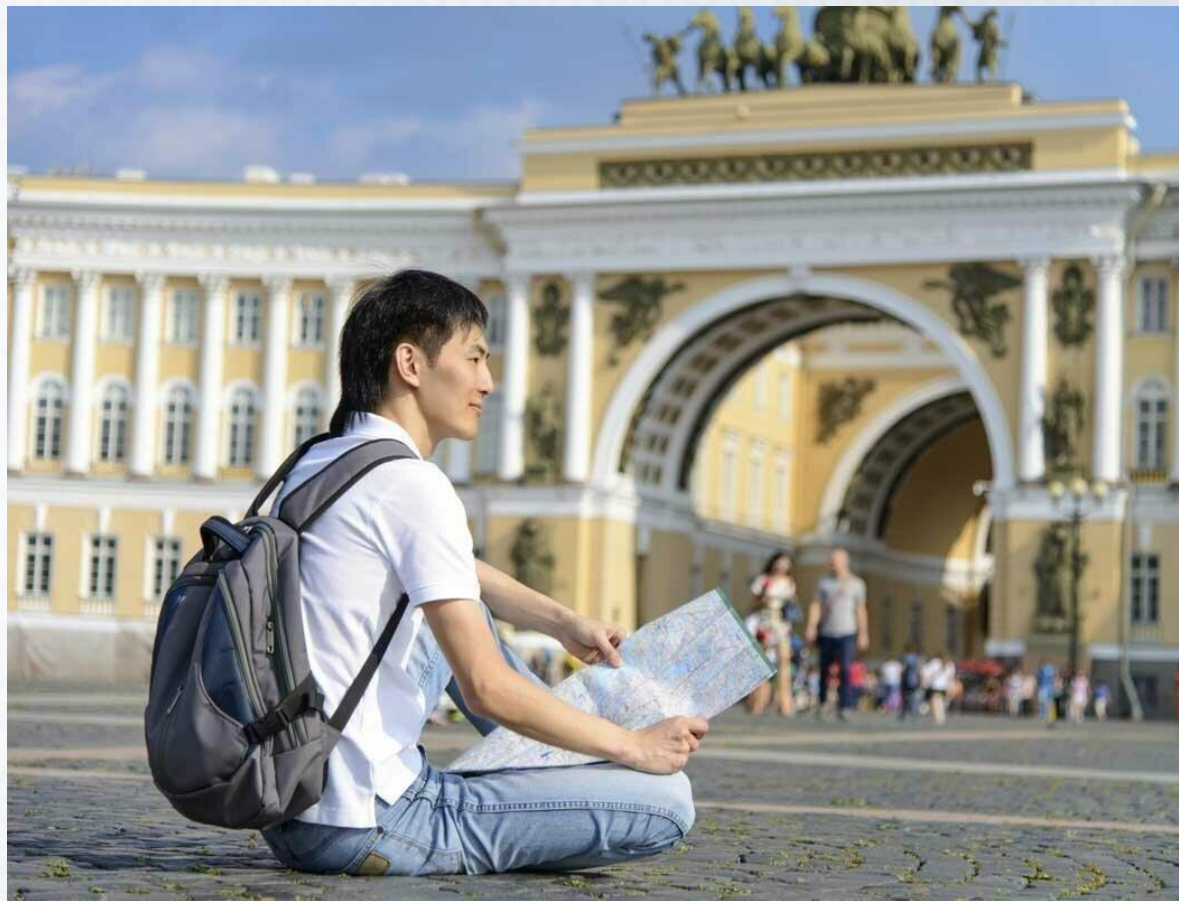
На данный момент действующим стандартом на территории Санкт-Петербурга является стандарт ГОСТ 32613-2014 от 01/01/2016 «УСЛУГИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»



Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями (далее - туристы с ограниченными физическими возможностями). Цель настоящего стандарта - создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг.

Единая система стандартов

- Настоящий стандарт предназначен для использования при оказании туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями путем создания специальных условий для совершения туристских путешествий.
- Предоставление туристских услуг людям с ментальными особенностями представленный стандарт не рассматривает, что подтверждает наличие необходимости стандартизации туристского приема данной группы людей.



Составление стандартов приема туристов с ментальными особенностями по различным классам размещения

Рассмотрим составление стандартов приема по различным классам на примере приема туристов с РАС:

Эконом класс:

- Условия для безопасного размещения туриста (безопасная мебель, ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока, штатный мед. персонал).
- Обеспечение низкого уровня сенсорного воздействия (тишина, регулировка яркости света).
- Наличие спортивного зала или зоны активного отдыха.
- Наличие у принимающей стороны специалиста по работе с РАС для оказания экспресс-помощи.



Составление стандартов приема туристов с ментальными особенностями по различным классам размещения

Стандартный класс:

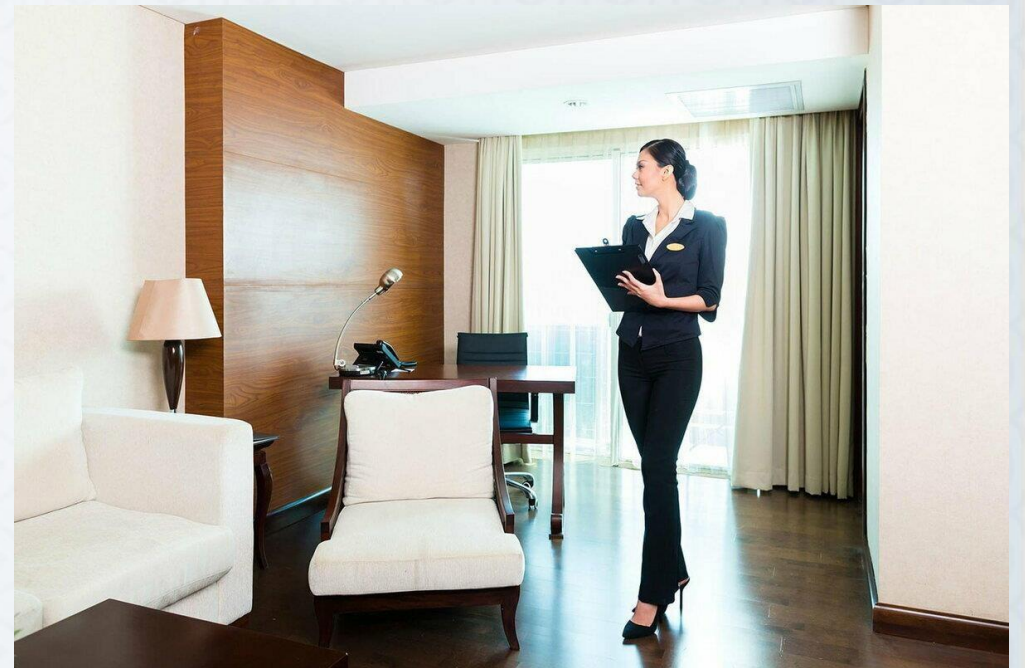
- Условия для безопасного размещения туриста (безопасная мебель, ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока, штатный мед. персонал).
- Обеспечение низкого уровня сенсорного воздействия (тишина, регулировка яркости света).
- Наличие спортивного зала или зоны активного отдыха.
- Предоставление необходимого меню.
- Наличие у принимающей стороны специалиста по работе с РАС для оказания экспресс-помощи.
- Наличие набора предметов для разных возрастных категорий туристов с РАС (игрушки, книги, раскраски, канцелярский принадлежности и т.д.)
- Наличие услуг трансфера туриста с РАС по указанным направлениям.



Составление стандартов приема туристов с ментальными особенностями по различным классам размещения

Люкс класс:

- Условия для безопасного размещения туриста (безопасная мебель, ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока, штатный мед. персонал).
- Обеспечение низкого уровня сенсорного воздействия (тишина, регулировка яркости света).
- Наличие спортивного зала или зоны активного отдыха.
- Предоставление необходимого меню.
- Наличие у принимающей стороны специалиста по работе с РАС для оказания экспресс-помощи.
- Наличие набора предметов для разных возрастных категорий туристов с РАС (игрушки, книги, раскраски, канцелярский принадлежности и т.д.)
- Наличие услуг трансфера туриста с РАС по указанным направлениям.
- Сопровождение туриста специалистом по работе с РАС
- Постоянный доступ к занятиям по восстановлению функциональных навыков и социального поведения.



Рекомендации к помещениям и оборудованию

Помещения для туристов с ментальными особенностями должны соответствовать особым правилам безопасности:

- Ограничение доступа к окнам, вентиляционным отверстиям, открытым источникам электрического тока.
- Помещение должно быть укомплектовано безопасной мебелью (отсутствие острых углов, малый вес, отсутствие подвижных частей).
- Помещение должно иметь шумоизоляцию и возможность регулировки яркости освещения.





Рекомендаций к обслуживающему персоналу

- ❖ Рекомендации к обслуживающему персоналу подразумевают прохождение профильных курсов помощи лицам с ментальными особенностями (не менее 80 часов) для успешного взаимодействия и избегания потенциально опасных и конфликтных ситуаций.
- ❖ Персоналу сопровождающему туристов с ментальными особенностями рекомендуется наличие профильного высшего образования (высшее психологическое/психолого-педагогическое образование), а также прохождение профильных курсов помощи лицам с ментальными особенностями (не менее 80 часов).



Рекомендации организации питания

При организации питания рекомендуется получить информацию от сопровождающего лица о наличии аллергических реакций или же пище, способной спровоцировать нежелательное поведение у туриста с ментальными особенностями.

Рекомендовано запросить информацию о необходимости получения определенного типа пищи или же нежелательности определенной пищи по причине медикаментозного воздействия или индивидуальной непереносимости.

Создание единой образовательной системы и обучающего процесса для персонала

Для обеспечения обучения персонала и управляющих персоналом должна быть создана единая образовательная площадка с обучающим курсом оффлайн, где в созданной обучающей среде проводится курс теории и практики, с выдачей соответствующего единого сертификата для доступа к работе с туристами с ментальными особенностями



Единая информационная площадка

Рекомендуется создание единой системы регистрации объектов инфраструктуры, перемещения, размещения и отдыха, где будет отражено наличие условий и соответствия стандартов по приёму лиц с ментальными особенностями, чтобы гости Санкт-Петербурга могли выбрать необходимую услугу и быть уверены в её качестве.



Выводы

Итак, гостиничному сектору необходимы не только технические изменения, касающиеся создания доступной среды, - необходима информационная и психологическая подготовка сотрудников, которая поможет избавиться от укоренившихся стереотипов. Развитие инклюзивного туризма в целом, безусловно, заслуживает самого пристального внимания и поддержки: грамотно выстроенное, познавательное, яркое путешествие, являясь одним из лучших средств реабилитации, способствует формированию самостоятельного, активного и успешного члена общества. Само же общество, научившись принимать и уважать человеческое разнообразие - разнообразие характеров, внешности, привычек, мнений, желаний, возможностей, - станет более гармоничным, а значит - гораздо более счастливым.

