

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ М. Д. Батраев
подпись инициалы, фамилия
« _____ » _____ 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Совершенствование организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями на примере гостиницы «Полёт»
тема

Руководитель _____ доцент, канд.биол.наук И. В. Изосимова
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник _____ К. Э. Размахнина
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер _____ И. В. Изосимова
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев

(подпись) (инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 2022 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме _____ **бакалаврской работы**
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту (ке)

Размахниной Кристине Эдуардовне

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ18-02БПГР

направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Совершенствование организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями на примере гостиницы «Полёт»

Утверждена приказом по университету № 4548/ с от 23.03.2022 г.

Руководитель ВКР

И. В. Изосимова, канд.биол.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР Данные о гостинице «Полет» (на основании практически собранного материала и источников сети Интернет)

Перечень разделов ВКР

1 Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и туристских комплексах

2 Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»

3 Рекомендации по внедрению технологии обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья в гостинице «Полёт»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)

И. В. Изосимова

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ (подпись, инициалы и фамилия студента(ки))

К. Э. Размахнина

« 06 » апреля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и туристских комплексах.....	5
1.1 Нормативно-правовая база РФ по вопросам организации размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	5
1.2 Особенности предоставления гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	6
1.3 Технические требования, предъявляемые к гостиницам для размещения и обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья	11
1.3.1 Требования к внутренней планировке номеров.....	11
1.3.2 Требования к визуальным устройствам и средствам информации для слабослышащих.....	14
1.3.3 Требования к акустическим устройствам и средствам информации для слабовидящих	17
1.3.4 Тактильные средства информации для слабовидящих	18
1.3.5 Требования к архитектурному решению гостиницы для размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья	19
1.4 Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах	22
2 Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»	27
2.1 Общая характеристика гостиницы «Полет»	27
2.2 Нормативно-правовая база гостиницы «Полет».....	30
2.3 Анализ соблюдения технических требований в гостинице «Полет» для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	32
2.4 Анализ технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»	35
3 Рекомендации по внедрению технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»	39
3.1 Предложения по улучшению архитектурного решения и планировки общественных помещений и номеров для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»	39
3.2 Предложения по улучшению средств информации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»	51
3.3 Предложения по улучшению процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»	57
Заключение	63
Список использованных источников	65

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничная индустрия с каждым годом ускоряет темпы своего развития. Она мчится настолько стремительно, что многие отельеры только и успевают следить за новыми трендами. На рынке туристских услуг меняется все от видов туризма до базовых услуг. Обыватели могут быть незнакомы, но представители индустрии точно должны были сталкиваться с таким термином как «инклюзивный» туризм. Говоря простым языком, данным термином принято обозначать туризм для всех без ограничений по возрасту, гендеру или физическому состоянию. Маломобильные группы населения имеют право на инклюзивный, общедоступный туризм.

Актуальность выпускной квалификационной работы прослеживается даже в политике нашего государства, которое стремится удовлетворять потребности каждого гражданина на равных условиях. Лицам с ограниченными возможностями тоже необходимо социально-культурное развитие, профессионально-деловая вовлеченность, оздоровительная и просто досуговая деятельность. Инвалиды имеют право пользоваться рекреационными ресурсами нашей страны, только нужно предоставить им возможность.

Статистика за 1 марта 2022 года показывает, что общая численность людей с ограниченными возможностями здоровья в России составляет более 10 миллионов человек, точная цифра 10 462 254. Из них от 18 до 30 лет – 490 420 (4,69 %), от 31 до 40 – 788 779 (7,54 %). Внушительные числа, которые указывают на достаточно молодой и заинтересованный в туризме контингент. Свыше 10 миллионов человек нуждаются в создании качественной гостиничной среды для воплощения своего рекреационного потенциала.

Среди российских авторов тема организации размещения и предоставления гостиничных услуг для маломобильных туристов поднималась Н. Ф. Басовой, Е. А. Берещкой, С. С. Соловьевым и другими [14, 15, 17]. Помимо литературы научной данная тема представляет широкий спектр нормативно-правовых материалов, начиная с Федерального закона от 24 ноября 1995 года "О

социальной защите инвалидов в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями [1] и заканчивая Руководящим документом системы 35-201-99 «Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры» [12].

Объект выпускной квалификационной работы – технология обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Предмет выпускной квалификационной работы – особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья на примере гостиницы «Полёт».

Целью выпускной квалификационной работы является совершенствование организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья на примере гостиницы «Полёт» на основе рекомендаций и предложений.

Исходя из объекта, предмета и цели выпускной квалификационной работы были поставлены следующие задачи:

- изучить нормативно-правовую базу РФ и технические требования организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и туристских комплексах;
- проанализировать организацию обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет»;
- разработать рекомендации и предложения по совершенствованию организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет».

Работа основывается на предусмотренных государством стандартах – ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» [8] и сводах правил – СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения» [9]. Анализируя, изучая, а затем, верно преподнося структурированный материал, мы получим ответы на интересующие нас вопросы размещения и обслуживания лиц с ограниченными возможностями.

1 Теоретические основы организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и туристских комплексах

1.1 Нормативно-правовая база РФ по вопросам организации размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья

В 2008 году Россия вступила на порог доступности и комфортности для лиц с ограниченными возможностями. Был принят международный акт, регулирующий вопросы равенства прав для маломобильных граждан. Дмитрий Медведев подписал Конвенцию, которую Генассамблея ООН одобрила 13 декабря 2006 года. В 2012 году соглашение вступило в законную силу. Россия присоединилась к странам-участницам, тем самым продемонстрировала свою готовность осуществлять права лиц с ограниченными возможностями согласно международным стандартам.

Правительство Российской Федерации приняло необходимые меры в отношении Российского законодательства. В первую очередь на основании международных стандартов была разработана и утверждена государственная программа «Доступная среда», которая действует, и по сей день. Программа создана для гарантии доступности к объектам и услугам лиц с ограниченными возможностями [7]. Усовершенствование законодательной базы привело к подписанию нового Федерального закона, направленного на улучшение социальной среды. Федеральный закон от 29 декабря 2015 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями», который устанавливает новые критерии доступности для российских граждан [4].

Регламент постройки зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями осуществляется согласно принятому в 2009 г. Федеральному закону «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Он был

принят для оценки степени доступности всех зданий, в том числе и гостиничных комплексов [3].

Туристические услуги для лиц с ограниченными возможностями тоже нуждаются в регламентации. Изучив все необходимые характеристики, был издан Национальный стандарт «ГОСТ 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования», который предусматривает требования для преодоления ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями. Благодаря стандарту стали регламентированы условия предоставления туристических услуг, в частности, размещения [8].

Законодательство всеми возможными способами старается устранить препятствия, ограничивающие маломобильных граждан в реализации своих прав и свобод. Правовое обеспечение инклюзивного туризма должно демонстрировать не только декларативный, но и практический характер. Законодательная база своим прогрессивным веянием помогла в продвижении инклюзивного туризма на территории Российской Федерации. Закрепление результата произойдет только после системной работы, но наше государство уже сделало большие шаги в поддержку социального туризма и доступной среды в целом.

1.2 Особенности предоставления гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Одной из основных целей любого средства размещения является обеспечение комфортного и приятного отдыха для каждого гостя. Задачи, которые кажутся легкими для других, от навигации по холлу до входа в туалет или простого чтения меню, являются основными проблемами для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Отсутствие надлежащих удобств не только затрудняет потребление услуг постояльцами с особыми потребностями, но и влияет на репутацию и статус гостиницы.

Людам с ограниченными возможностями передвижения предоставляют пакет доступности отеля. Это подробная инструкция по гостинице, которая описывает полный цикл обслуживания с иллюстрациями общественных помещений. С помощью пакета доступности инвалидам-колясочникам намного легче передвигаться по средству размещения и ориентироваться в услугах.

На территории предприятия лицам с ограниченными возможностями здоровья в обязательном порядке обеспечивается отдельное парковочное место, напротив которого можно расположить дверь к лифтам вестибюля. Комфортный доступ в гостиницу гарантируют просторные дверные проёмы с автоматическими дверьми, пандусы, лифты или лестничные подъёмники. Пространство зоны посадки показано на рисунке 1.

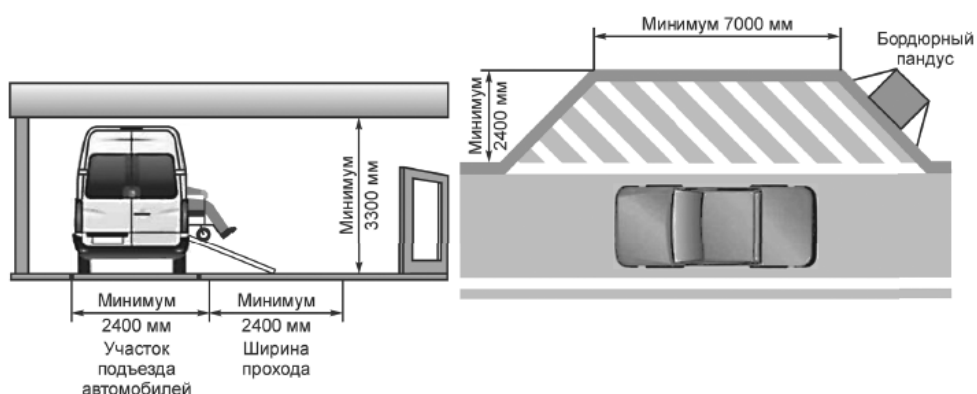


Рисунок 1 – Пространство зоны посадки пассажиров

Команда носильщиков должна работать 24 часа в сутки, а в холле и в номере должен быть размещён телефон с кнопкой помощи. Например, при нажатии на 0 можно автоматически вызвать специального сотрудника, способного оказать экстренную помощь.

Напольные покрытия должны быть удобными для перемещения кресла-коляски. Поверхность на первом этаже мраморная, с ковровым покрытием, а в ресторане или баре – деревянный паркет. В лифтах пол также застелен ковровым покрытием. Стойка регистрации должна иметь пониженную альтернативу, можно предусмотреть индукционную петлю [10].

Общественные туалеты также должны быть ориентированы на инвалидов-

колясочников. Один из трёх туалетов в вестибюле организуют для лиц с ограниченными возможностями здоровья согласно стандартам.

Гостиница должна предоставлять доступные номера на первых этажах. Эти номера должны быть спроектированы таким образом, чтобы обеспечить безопасный и комфортный отдых гостям с нарушениями зрения или слуха, неврологическими заболеваниями или ограниченными физическими возможностями.

Отели обязаны выполнять запросы на разумные условия, такие как:

- Просьба снять каркас кровати или пружинную коробку, чтобы опустить кровать на более приемлемую высоту.
- Запрос на размещение каркаса кровати на стояках кровати, предоставленных гостем, для использования подъемника.
- Запрос на перемещение телефона или другого оборудования в более доступное место.
- Просьба убрать из номера дополнительную мебель (например, стулья или столы), которая может затруднить доступ пользователя инвалидной коляски.
- Просьба предоставить мини-холодильник для хранения лекарств.
- Запрос на удаление внутренней двери в гостевой комнате (например, двери ванной комнаты), которая в противном случае может затруднить доступ пользователя инвалидной коляски.
- Просьба предоставить удлинитель для обеспечения большего доступа к электричеству.

Для слепых и слабовидящих гостей составляется аналогичный пакет доступности, включающий в себя материалы альтернативного формата, высококонтрастный шаблон для размещения над телефонной клавиатурой и список доступных услуг, таких как повышенное освещение в комнате. Также по требованию слабовидящих гостей предоставляются большие печатные копии всех раздаточных материалов, в том числе брошюры, регистрационные карточки и меню. Слабовидящие могут читать документы, напечатанные 18 или 20

точечным шрифтом без засечек, таким как Arial [12].

Обслуживание слепых и слабовидящих гостей начинается с определённых уступок. Например, разрешить заселение гостя в сопровождении служебного животного. Собака-поводырь всегда должна оставаться под контролем своего владельца. Кроме того, уход и надзор за животным является обязанностью гостя. Персонал не должен гладить, кормить или иным образом отвлекать собак-гидов от своей работы [26].

Многие слепые люди берут в путешествия проводников, поэтому стоит уточнять их предпочтения относительно заселения. Проводники могут жить в одном или в соседнем номере от гостя.

Слепые или слабовидящие гости могут отказаться от номера для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В таком случае номер оснащается шумовыми индикаторами, средствами звуковоспроизведения, специальными телефонными аппаратами и звуковыми маячками. Из номера убираются хрупкие предметы интерьера, вся габаритная мебель за исключением кровати заменяется, а шторы и световые приборы подстраиваются под восприятие гостя [12].

Слепые или слабовидящие гости оценят увеличение количества доступного освещения в своих комнатах. Простая замена лампочек на более высокоомощные или предоставление дополнительных напольных и настольных ламп может иметь для них существенное значение. Принадлежности для душа могут быть помечены лентой или резинкой, чтобы гости с нарушениями зрения имели тактильный способ отличить шампунь, кондиционер или лосьон. Полы должны быть покрыты коврами из ворса, а в ванной комнате из резины.

Со слепыми и слабовидящими гостями необходимо выстраивать особую коммуникацию. Нужно провести обязательную экскурсию по общественным помещениям и номеру гостя. Уместно использовать описательный язык, включая ссылки на цвет, узоры и тому подобное. Необходима конкретика при объяснении направлений, обязательно использование слов вправо и влево. То, что справа от вас, находится слева от человека, стоящего перед вами. Нужно указывать количество кварталов или расстояние в километрах, если гость хочет дойти до

определённого места [26].

Слепоглухонемой гость может также использовать шрифт Брайля или, если у него есть остаточное зрение, крупный шрифт. В большинстве случаев человек, который является слепоглухим, сообщит либо устно, либо письменно, либо с помощью компаньона, либо с помощью предварительно отпечатанных сообщений о своем предпочтительном способе общения. Персонал должен знать об универсальном знаке для чрезвычайной ситуации, то есть рисовании буквы Х на спине слепоглухонемого кончиками пальцев [26].

Слабослышащие люди имеют больше возможностей ориентации в пространстве и использовании ряда услуг, однако испытывают трудности в коммуникации, поскольку большинство из них ещё и немые. Для коротких и относительно простых личных бесед, таких как запросы о ценах на номера и наличии свободных мест или вопросы о меню ресторана, обмен письменными заметками может быть эффективным. Большинство глухих или слабослышащих гостей предпочитают писать заметки прямо в телефоне.

Чтобы гости с нарушениями слуха могли пользоваться телефонной связью, отель должен предоставить телетайп, для использования в номерах. Телетайп – это специальное устройство, преобразующее речь в текстовый вариант. Эффективная коммуникация с персоналом может происходить и через ретранслятор. Вызывающий абонент вводит сообщение в телетайп, а оператор ретранслирует его сотруднику на стойке регистрации, который слушает запрос и печатает ответ обратно вызывающему абоненту с помощью телетайпа [12].

Если в номерах установлены телевизоры, по запросу предоставляются декодеры закрытых субтитров. В новые телевизоры с диагональю не менее 13 дюймов и более уже встроены такие устройства. Необходимо предусмотреть наличие устройств визуального оповещения в номерах для оповещения лиц с нарушениями слуха о входящих телефонных звонках и дверных стуках [8].

Отели и мотели должны предлагать телефонные приемники, совместимые со слуховыми аппаратами, чтобы гости могли пользоваться телефонами в гостиничных помещениях.

1.3 Технические требования, предъявляемые к гостиницам для размещения и обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья

1.3.1 Требования к внутренней планировке номеров

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Формирование комфортной рекреационной среды, приспособленной для нужд инвалидов, предполагает, прежде всего, создание для них непрерывной коммуникационной инфраструктуры, охватывающей все элементы рекреационной зоны. Существующие пешеходные маршруты следует оборудовать площадками для отдыха визуальными, звуковыми, тактильными и прочими средствами ориентации, информации и сигнализации, а также средствами вертикальной коммуникации (подъемники, эскалаторы).

В гостиницах номера для инвалидов целесообразно размещать, как правило, в уровне первых этажей (в особенности это относится к инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках) и обеспечивать их собственной приемно-вестибюльной группой помещений, предусматривая также доступность инвалидами на креслах-колясках общественных помещений и зон.

Лифтовые холлы перед дверями лифтов должны иметь ширину не менее 1,6 м. Ширина поэтажных коридоров, включая расширенные лестничные площадки, должна быть не менее 1,6 м. Ширина одного полотна входных дверей, обеспечивающих проход или проезд инвалидов с поражением опорно-двигательного аппарата, должна быть не менее 0,9 м. Ширина тамбура должна быть более ширины входа на 0,3 м с каждой стороны, но не менее чем 1,4 м [9].

Двери помещений, используемых инвалидами, передвигающимися на кресле-коляске, должны иметь ручки длиной 0,8 м, расположенные на высоте 0,9

м. Устройства для открывания и закрывания дверей и окон, а также выключатели электроосвещения должны находиться в диапазоне 1,3-1,6 м. Рекомендуется верхнее расположение устройств для проветривания (фрамуги, форточки) и оснащение их боковыми экранами-щитками для защиты от сквозняков. Перепады высот в порогах на путях движения инвалидов на креслах-колясках должны быть не более 0,025 м для каждой горизонтальной площадки [9].

Общие комнаты (гостиные), индивидуальные жилые комнаты, жилые комнаты номеров и других жилых ячеек должны обеспечивать возможность подъезда на кресле-коляске к месту отдыха, к большинству элементов мебели (в особенности – к шкафам, сервантам, к столу и т.п.), к местам установки бытовой техники; особое значение имеет возможность подъезда к окну и наличие здесь видовой площадки для общения инвалида с внешней средой.

Ширина жилой комнаты для проживания инвалидов должна быть не менее 3,0 м (для немощных – 3,3 м; передвигающихся на кресле-коляске – 3,6 м) [9]. Площади комнат зависят от числа и состава проживающих как показано в таблице 1.

Таблица 1 – Площади комнат к числу и составу проживающих

Число проживающих, чел.	Тип расселения (проживания)	
	Площадь жилой комнаты, м	
1	Квартира 16 (20)	Номер или номер-комплекс 9 (12)
2	24 (30)	16 (22)
4	–	– (30)

Примечание. В скобках – при наличии в комнате (квартире) инвалида, передвигающегося на кресле-коляске.

Для перехода с кресла-коляски на кровать необходимо предусматривать переходные приспособления (потолочные кольца, поворотные штанги, канатные дорожки, петли-держатели и др.) с креплением в конструкциях потолка и стен. В ряде случаев бывает необходимо обеспечить двусторонний доступ кровати или исключительно лево-, правосторонний доступ, что следует учитывать при проектировании. В двухместных спальнях кровати, как правило, должны располагаться отдельно. Помимо прочих удобств такая расстановка

обеспечивает рациональное использование площади помещения [8].

Мебель и оборудование, устанавливаемые в жилых комнатах, должны допускать возможность пользования ими без посторонней помощи. Заполнение мебелью помещений, которые используются инвалидами, должно быть не более 40% площади пола. Минимальная ширина проходов и проездов в жилых комнатах и кухне должна быть не менее 0,9 м. Основную мебель желательно применять утяжеленной конструкции или крепить ее с тем, чтобы затруднить ее сдвиг наездом кресла-коляски [9].

Прикроватное оборудование должно предусматривать столик (тумбочку) для установки телефона, местного освещения, хранения и выкладки на ночь мелких предметов, лекарств, устройств сигнализации и пр. Рекомендуется предусматривать дистанционное управление дверьми, осуществляемое с двух пультов – инвалида и дежурного персонала. Размеры проходов зависят от зоны назначения, с точными показателями можно ознакомиться в таблице 2.

Таблица 2 – Размеры проходов и проезда кресла-коляски

Нормируемая зона	Размер, см, не менее
Между спинкой кровати и стеной с окном	50
Между кроватью и стеной с окном	90
Между кроватями	100
Между спинками кроватей или спинкой и стеной	130
Между кроватью и шкафом	170
Между спинкой кровати и соседней кроватью	100

Для инвалидов с поражениями опорно-двигательного аппарата, как правило, применяют совмещенные санитарные узлы, оборудованные унитазом, умывальником и ванной или душем. Может быть рекомендовано применение вариантной расстановки санитарного оборудования, обеспечивающей учет индивидуальных запросов, а также возможность регулировки устанавливаемого оборудования по высоте. Для того, чтобы уменьшить число перемещений, возможно применение унитазов, совмещенных с биде [8].

Двери санитарных узлов должны, как правило, открываться наружу (при открывании дверей внутрь санитарный узел должен иметь увеличенные

размеры). В санитарных узлах должен быть обеспечен разворот кресла-коляски на 360° (1,5-1,6 м); при подъезде кресла-коляски к унитазу должна быть зарезервирована площадь для поворота кресла на 90°. Сиденья унитазов для удобства пользования ими инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, должны располагаться на высоте сиденья кресла-коляски (0,5 м). Для подъема сиденья унитаза от номинальной высоты (0,45 м) следует использовать дополнительные подкладки или сиденья. Умывальник (или раковина) целесообразно устанавливать на высоте 0,85 м, что допускает непосредственный подъезд кресла-коляски [9].

В свободных от оборудования зонах следует предусматривать настенные поручни на высоте 0,9 м диаметром 50 мм (то же – в передних квартирах, номеров и других жилых ячеек). Уровень дна ванны должен, как правило, находиться на отметке пола; допускается предусматривать около ванной ступеньку высотой до 0,15 м. При ванной для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, следует предусматривать дополнительное сиденье для пересадки из кресла-коляски в сиденье в ванной. Пол санитарно-технических помещений не должен быть скользким.

1.3.2 Требования к визуальным устройствам и средствам информации для слабослышащих

Элементы информационной системы для маломобильных посетителей рекомендуется формировать в виде:

- точечных (локальных) информационных средств или устройств, устраиваемых у входов в помещения, на ответственных участках путей движения, в зонах нерегулируемого движения;
- линейных, состоящих из одного или нескольких средств и (или) устройств, размещаемых на протяженных участках путей движения, в крупномасштабных пространствах и помещениях с регулируемыми потоками движения; в планировочно невыраженных зонах участков;

– информационных узлов, размещаемых у входов в здания, сооружения, комплексы, в вестибюлях, в холлах, на пересекающихся путях движения, в специально отведенных зонах и помещениях зданий и сооружений, а также на участках. Это комплексные ориентиры и хранители информации, сочетающие множественные средства и устройства, размещенные компактно или связаны в ограниченном пространстве [9].

К визуальным устройствам и средствам информации, используемым для вспомогательного управления движением и поведением посетителей, относятся:

- указатели и знаки, в том числе цветные;
- разметка и цвет элементов оборудования;
- щиты, стенды, табло;
- тактильные табло;
- световые маяки.

Рекомендуемая высота разметки на стенах на уровне глаз пользователя – от 1,2 до 1,6 м. Разметку на стенах рекомендуется выполнять шириной не менее 150 мм и иметь на путях, ведущих к выходу, слева – светлый фон с темными буквами и символами, а справа – темный фон со светлыми буквами и символами. Контраст разметки тонов и фона должен быть не менее 1:4. Желательно графически выделять на полу и на стенах зоны риска (например, открывания полотна двери) [9].

Экраны телемониторов и проекторов следует располагать в затененных местах для обеспечения необходимой контрастности изображения. Не следует размещать экраны со стороны оконных проемов.

Знаки и символы должны быть контрастными по отношению к фону: светлые знаки – на темном фоне или темные знаки – на светлом. Они должны иметь размеры, соответствующие расчетному расстоянию распознавания: на расстояниях до 20 м – высота и ширина знака должны быть не менее 0,3 м, на расстоянии 100 м – не менее 1,5 м. Размеры знаков, которые могут восприниматься с расстояний, имеющих промежуточные значения, следует определять по интерполяции [9].

Высота прописных букв надписей на указателях, размещенных под потолком помещения на высоте более 2 м, измеренной от пола до нижней кромки указателя, должна быть не менее 0,075 м. Освещенность поверхности надписей, знаков, символов и пиктограмм должна быть одинаковой на всей поверхности средств отображения информации. Ее значение должно составлять от 100 до 300 лк [9].

Малые формы благоустройства рекомендуется применять контрастных цветов и тонов по отношению к фону. Рекомендуется окрашивать опоры, поручни, стойки и другие опорные устройства в контрастные по отношению к фону цвета и тона. Рекомендуется световые маяки выполнять в виде небольших светофоров или сигнальных светильников с цветными фильтрами, излучающими импульсы света небольшой яркости. Допускается применять маяки с постоянным светом [12].

Цвет маяков должен быть на путях безопасного движения – зеленым, в зонах повышенного внимания – желтым, а в зонах опасных или с ограниченной доступностью – красным. Рекомендуется размещать световые маяки по оси полосы движения в помещениях на высоте не менее 2,0 м или сбоку от пути на стенах на высоте от 1,5 до 2,1 м, или на расстоянии 0,15 м от потолка любой высоты [9].

Рекомендуется визуальную информацию размещать:

- вне здания – на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от поверхности движения; при этом знаки и указатели для тактильного контакта допускается размещать в зоне видимого горизонта путей движения на высоте от 1,2 до 1,6 м;
- внутри здания – информация о назначении помещения – рядом с дверью на высоте от 1,4 до 1,6 м со стороны дверной ручки; знаки и указатели визуальные – на высоте до 2,5 м в зонах движения по путям в зальных помещениях.

Ширину полос разметки на полах помещений рекомендуется выполнять не уже 150 мм, если она не является элементом орнаментального фриза. Внутренние знаки следует размещать у дверных проемов со стороны ручки [9].

1.3.3 Требования к акустическим устройствам и средствам информации для слабовидящих

Акустические устройства и средства предназначены для оказания помощи лицам с недостатками зрения, а также для дублирования визуальной информации в наиболее ответственных местах. К ним относятся: звуковые маячки; шумовые индикаторы; средства звуковоспроизведения, речевые синтезаторы; индукционная петля в зрительном зале и другие электроакустические (звукоусиливающие) приспособления.

Звуковые маячки (электрические, механические или электронные, с приводами в виде выключателей, фотоэлементов, сенсорных выключателей, концевых электровыключателей и т.п.) должны удовлетворять требованиям. Аппаратура привода их в действие должна находиться не менее чем за 0,8 м до предупреждаемого участка пути [8].

Шумовые индикаторы рекомендуется использовать в помещениях с хорошей звукоизоляцией или в помещениях при значительных уровнях шумов субъективного происхождения.

Рекомендуется использовать шумовые индикаторы, воспроизводящие звуки: метронома; колокольчиков или ксилофонных пластин; звуков ударных инструментов. Рекомендуется размещать шумовые индикаторы вне полосы движения, но с приводами, реагирующими на движение по этим полосам [9].

Не рекомендуется размещать акустические устройства так, чтобы зоны их действия перекрывали друг друга, создавая звуковые помехи. Ограничение зон действия может выполняться путем помещения устройств в ниши или за экраны, препятствующие распространению воспроизводимых звуков в нежелательном направлении [12].

Доступные для инвалидов средства телефонной связи (СТС) общего применения должны быть оснащены регуляторами громкости. Кроме того, 25% всех СТС общего применения, предусмотренных в здании или сооружении, но не менее одного должны быть со встроенными усилителями

приема (приема и передачи) и рассредоточены по всему зданию среди всех типов средств телефонной связи общего применения [9].

При наличии в здании одного специализированного аппарата телефонной связи его следует размещать в вестибюле или на наиболее людном этаже. Если в здании или на прилегающей к нему территории предусмотрены несколько таксофонов общего пользования, то как минимум один таксофон из каждых четырех должен иметь текстовый телефонный аппарат.

Предупреждать слабовидящих об опасности можно с помощью вибрирующего сигнального устройства, размещённого между спальными принадлежностями. В средствах размещения высшей категории номера для инвалидов по слуху оснащены акустическими табло для ориентации гостя.

1.3.4 Тактильные средства информации для слабовидящих

Тактильные поверхности покрытий полов должны обеспечивать возможность их быстрого распознавания, а также уборки (очистки). Они не должны самопроизвольно сдвигаться, зацепляться и задирааться обувью или средствами реабилитации.

Не рекомендуется применять ребристое покрытие на путях движения в помещениях, за исключением мозаичных или плиточных полов в вестибюлях, на площадках лифтов, лестниц и пандусов. Тактильные информирующие поверхности должны быть безопасны для рук, а размещенные в плоскости пола – также для средств реабилитации инвалидов. Эти поверхности не должны усложнять условия движения людей, которые в них не нуждаются [8].

Оптимальная высота размещения тактильной информации – 0,6-1,1 м, а в зоне путей движения – на высоте 1,2-1,6 м. Рекомендуется применение ручек дверей, рычагов управления, выключателей различных пластических форм и фактур, позволяющих легко различать их на ощупь.

В инженерном оборудовании рекомендуется применять рельефные кнопочные выключатели и клавиши выключателей или регулировочных

устройств с различной фактурой и рельефными цифрами, буквами или символами. Размер символов – не менее 5 мм, а глубина – 0,8 мм. Поля клавиш и кнопок – не менее чем 20x20 мм. Рычаги и вентили для холодной и горячей воды должны иметь одинаковую форму, но при этом следует сделать рельефную, различительную пометку на цветовой поверхности, обозначающей температуру воды (холодная, горячая) [9].

1.3.5 Требования к архитектурному решению гостиницы для размещения лиц с ограниченными возможностями

Повышение качества архитектурной среды достигается при соблюдении доступности, безопасности, удобства и информативности зданий для нужд инвалидов и других маломобильных групп населения без ущемления соответствующих прав и возможностей других людей, находящихся в этих зданиях. По степени значимости эти критерии имеют следующий порядок приоритетов:

- 1) доступность;
- 2) безопасность,
- 3) информативность;
- 4) комфортность (удобство).

Критерий доступности содержит требования:

- беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам;
- достижения места целевого назначения или обслуживания и пользования предоставленными возможностями;
- возможности воспользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания [10].

Под безопасностью понимается создание условий проживания, посещения места обслуживания или труда без риска быть травмированным каким-либо образом или причинить вред своему имуществу, а также нанести вред другим

людям, зданию или оборудованию.

Основными требованиями критерия безопасности являются:

- возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т.п. из-за свойств архитектурной среды зданий (в том числе используемых отделочных материалов);
- возможность своевременного опознавания и реагирования на места и зоны риска;
- отсутствие плохо воспринимаемых мест пересечения путей движения;
- пожарная безопасность.

Информативность обеспечивает разностороннюю возможность своевременного получения, осознания информации и соответствующего реагирования на нее.

Требования критерия информативности включают в себя:

- своевременное распознавание ориентиров в архитектурной среде общественных зданий;
- точную идентификацию своего места нахождения и мест, являющихся целью посещения;
- возможность эффективной ориентации как в светлое, так и в темное время суток;
- возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования по зданию.

Размещение и характер исполнения элементов информационного обеспечения должны учитывать:

- расстояние, с которого сообщение может быть эффективно воспринято;
- углы поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации;
- ясное начертание и контрастность, а при необходимости – рельефность изображения;

- соответствие применяемых символов или пластических приемов общепринятому значению;

- исключение помех восприятию информационных средств (бликование указателей, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников, акустическая тень) [10].

Уровень комфортности архитектурной среды в проекте оценивается как с физической, так и с психологической позиций. Критерий комфортности (удобства) содержит следующие основные требования:

- создание условий для минимальных затрат и усилий МГН на удовлетворение своих нужд;

- обеспечение своевременной возможности отдыха, ожидания и дополнительного обслуживания, обеспечение условий для компенсации усилий, затраченных на движение и получение услуги;

- сокращение времени и усилий на получение необходимой информации [10].

Для обеспечения доступности к местам обслуживания в зданиях и сооружениях рекомендуется соблюдать следующий порядок приоритетов проектирования:

- коммуникационные, рекреационные пространства и помещения, в том числе зоны и места отдыха и ожидания, санитарно-гигиенические помещения;

- элементы инженерного оборудования, в том числе специального, для лиц с нарушениями здоровья;

- системы информационного обеспечения, в том числе наружная реклама;

- решения интерьеров и мебели;

- световое и цветное решение участка, фасада, интерьеров [10].

Для личного транспорта инвалидов из общего количества мест на автостоянках следует выделять не менее 10% на 250 мест, не менее 1 места на 100 мест. Проходы в общественных местах предприятия (коридоры, холлы) должны

обеспечивать свободу передвижения и подходящую ширину для туристов в инвалидных колясках. Необходимо предусматривать одновременное передвижение двух гостей вне зависимости от их мобильности. Ширина пути движения в пешеходном проходе должна составлять не менее 1 м и иметь места расхождений шириной не менее 1,8 м и длиной не менее 1,8 м, как показано на рисунке 2.

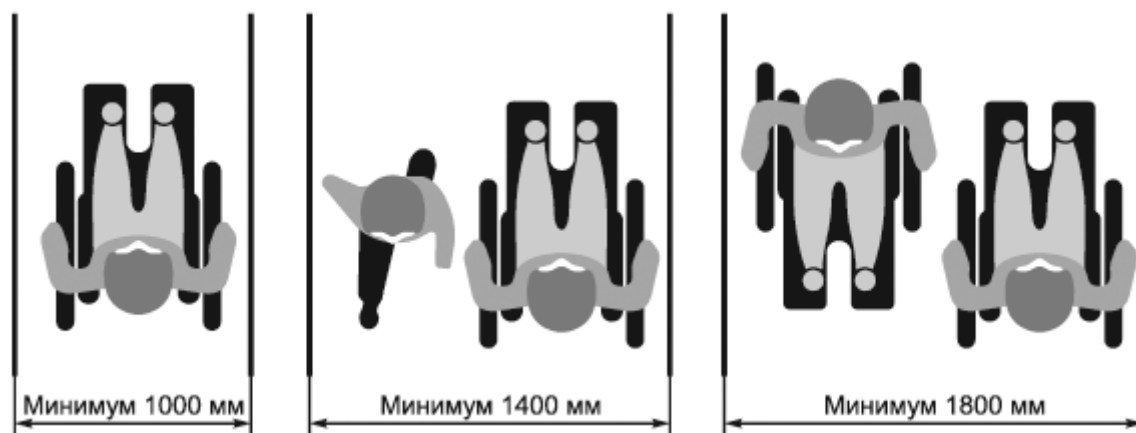


Рисунок 2 – Ширина проходов

Ширина прохода около прилавков для сервирования блюд должна быть не менее 0,9 м. Для обеспечения свободного огибания при проходе кресла-коляски ширину прохода рекомендуется увеличивать до 1,1 м [10].

1.4 Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах

Маломобильные категории гостей нуждаются в особом обслуживании с учётом как общепризнанных, так и персональных критериев. Необходимо выстраивать надлежащие условия предоставления услуг с самого начала их оказания. Технологический цикл обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья по номенклатуре не отличается от стандартного цикла обслуживания гостей. Он состоит из четырёх этапов:

- 1) до прибытия гостя – бронирование;
- 2) прибытие в средство размещения, регистрация и размещение клиента;

- 3) проживание и обслуживание клиента в средстве размещения;
- 4) выезд гостя и окончательный расчёт.

Процесс бронирования упрощён нынешними интернет-ресурсами, благодаря которым любой потенциальный гость может забронировать себе номер через сайт гостиницы. Люди с ограниченными возможностями должны иметь возможность резервировать доступные номера в те же часы и тем же способом, что и другие гости.

Обеспечение того, чтобы гости с нарушениями зрения или слуха могли легко перемещаться по веб-сайту отеля, является первым шагом к инклюзивности. Это включает в себя добавление субтитров к видео и возможность регулировки размера текста. Сайт должен описывать доступные функции отеля и номеров достаточно подробно, чтобы человек с ограниченными возможностями мог самостоятельно оценить, будет ли объект размещения отвечать его индивидуальным потребностям [18].

При бронировании гость с ограниченными возможностями должен иметь возможность связаться с ответственным сотрудником или оставить примечание в бланке бронирования на сайте, чтобы описать дополнительные пожелания к обслуживанию.

Ещё до прибытия в гостиницу с гостем повторно связываются для уточнения всех необходимых деталей. Персоналу нужно точно знать, нуждается ли гость в трансфере, будет ли с ним сопровождающий или служебное животное, нужна ли дополнительная помощь при встрече. Номер также должен быть заранее подготовлен согласно ранее оговоренным условиям гостя [26].

После согласования и подтверждения приезда гостя с ограничениями по здоровью следует организовать удобный трансфер. Следует учитывать, что для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на коляске, больше подойдёт микроавтобус. Если гостиница располагает собственным шаттлом, то можно предложить и такую альтернативу гостям. Во всех случаях предоставления трансфера неизменным фактором будет надлежащая подготовка водителя, способного выстроить грамотное общение

или оказать помощь. Во время поездки гостю следует дать краткую характеристику гостиницы и познакомить с культурно-историческими или деловыми особенностями города [26].

Гостя с ограниченными возможностями встречают носильщики ещё у выхода из транспортного средства и оказывают необходимую помощь с багажом. Лучше назначить специально обученного сотрудника для работы с маломобильными категориями и приставить его к гостю от начала до завершения всего цикла обслуживания. Именно специальный администратор провожает гостя до стойки регистрации и занимается его заселением.

При знакомстве со слепым или слабовидящим гостем администратор называет ему своё имя и описывает свой функционал. Необходимо предоставить гостю полную информацию о правилах гостиницы, правах и обязанностях гостя, видах услуг, особенностях работы служб. Лицам с ограниченными возможностями уже на стойке регистрации предоставляется пакет доступности и проводится подробный инструктаж по технике безопасности [23].

На стадии регистрации осуществляется согласование всех услуг и подписание необходимых документов для предварительной оплаты. При обслуживании слепого или слабовидящего гостя администратор должен полностью вслух зачитать документы и оказать помощь в заполнении регистрационных листов, гостиничных счетов, форм запроса на обслуживание. Можно подготовить копии с большим шрифтом или шрифтом Брайля. Гости с нарушениями слуха общаются с администратором либо на языке жестов, либо через телетайп [24].

Кредитные карты или наличные деньги следует вручать слабовидящим гостям прямо в руки, а не просто класть на стойку регистрации. Для указания того, где требуется подпись, можно использовать кусок картона или шаблон подписи из пластика или металла.

Использование ключа от номера типа passcard может быть затруднено для гостей, которые слепы или имеют слабое зрение. Часто невозможно определить на ощупь, каким образом поместить карту в механизм блокировки. Одним из

решений этой проблемы может быть размещение небольшого кусочка ленты на карточке, идущей в том же направлении, что и визуальная стрелка, и информирование гостя о ее значении. Кроме того, небольшой угол карты на стороне, противоположной магнитной полосе, можно обрезать для легкой тактильной ориентации.

После завершения всех документальных формальностей необходимо провести для маломобильного гостя подробную экскурсию по гостинице, чтобы помочь ему сориентироваться в новом пространстве. Инвалидам-колясочникам следует объяснить все предусмотренные правила передвижения, показать все лифты, входы в ресторан, бизнес-центр или бассейн. Слепым и слабовидящим гостям нужно уделить больше времени. Следует указать на каждое изменение местности, такое как лестницы, узкие пространства и эскалаторы [18].

Размещение гостя завершается полным описанием номера. Гостю показывают каждый предмет интерьера, дают возможность прикоснуться к нему. Знакомят с оснащением ванной комнаты. Демонстрируют работу электроприборов, в том числе специальных телефонов и телевизоров с декодерами. Обустройство доступного номера представлено на рисунке 3.

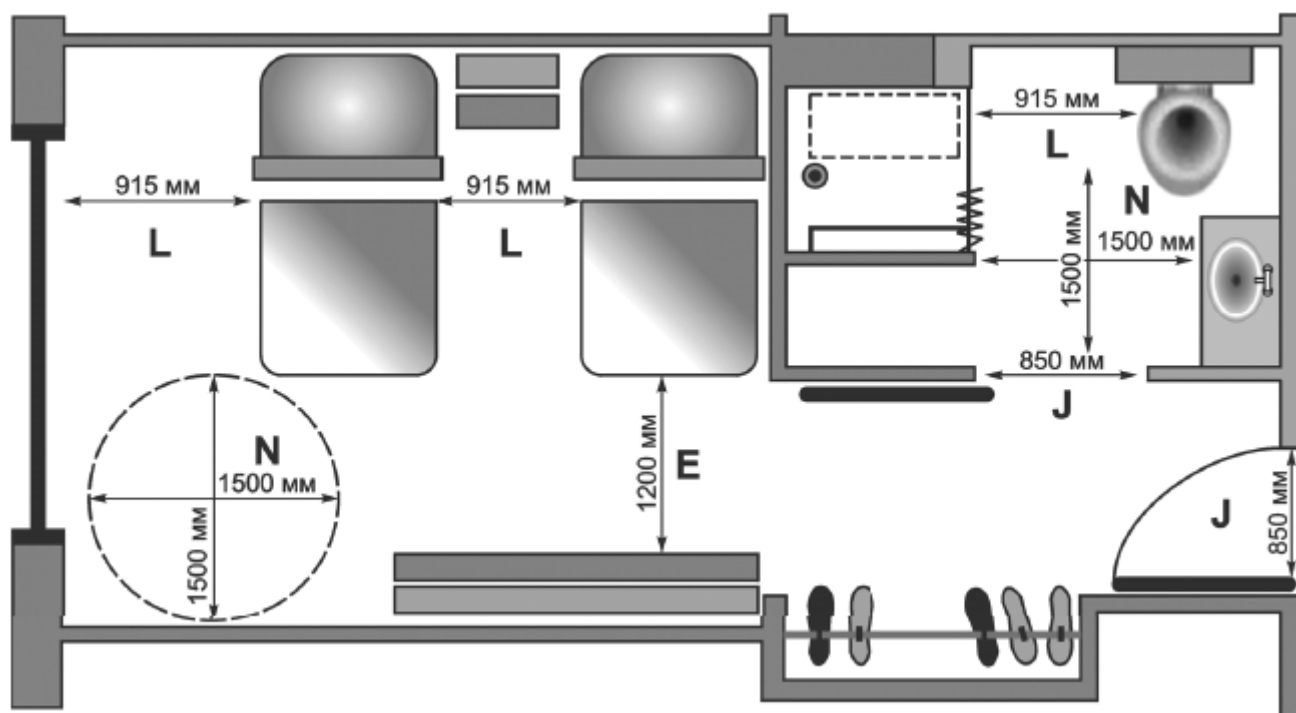


Рисунок 3 – Основные элементы доступного номера

Проводится инструктаж по технике безопасности и повторное объяснение действий при экстренных ситуациях. Администратор слушает уточнения гостя по комплектации номера, чтобы внести необходимые изменения. Перед уходом администратор напоминает о возможности постоянной связи с ним с помощью телефона.

Во время проживания в гостинице лица с ограниченными возможностями здоровья не должны быть изолированы от пользования всеми возможными услугами. Если гость с нарушениями опорно-двигательного аппарата захочет воспользоваться бассейном, то для него организуют подъёмник. Инструктор проконтролирует безопасность гостя. Услугами бизнес-центра, боулинга или бильярда можно воспользоваться, обозначив своё намерение администраторы и оформив необходимое резервирование. Главное, чтобы администратор грамотно консультировал гостя и сопровождал его ко всем пунктам оказания услуг [24].

Отдельно следует позаботиться об организации питания гостя. В ресторане должно быть предусмотрено отдельное доступное место для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Нужно заранее уточнять у гостя его желание относительно рассадки. Слепым и слабовидящим гостям всегда предлагается альтернативное меню с шрифтом Брайля, а слабослышащие поддерживают общение через телетайп. Официанты должны оказывать помощь не только в объяснении позиций меню и принятии заказа, но и в нарезке блюд и раскладке блюд. Нужно подробно объяснить человеку с нарушениями зрения все особенности сервировки стола, указать на приборы, бокал и тарелку. Всегда нужно обозначать месторасположение общественного туалета и провожать до него [23].

Завершением процесса обслуживания считается помощь гостю при выезде и расчёте на стойке ресепшена. Персонал должен предоставить гостю распечатанную копию его счета, даже если он не может прочитать стандартную печать без посторонней помощи. Каждая позиция счёта озвучивается. После полного расчёта с гостем его оказывают помощь с багажом и предоставляется обратный трансфер с последующей помощью по запросу гостя.

2 Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полет» - глава изъята

3 Рекомендации по внедрению технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Полёт» - глава изъята

Заключение – изъято

Список использованных источников – изъят

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев

подпись инициалы, фамилия


« 14 » 06 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Совершенствование организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями на примере гостиницы «Полёт»
тема

Руководитель  10.06.22 доцент, канд. биол. наук И. В. Изосимова
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник  10.06.22 К. Э. Размахнина
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер  10.06.2022 И. В. Изосимова
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022