

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
«__» _____ 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность
код и наименование профиля подготовки

Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями
здоровья в апарт-отеле «Апартель»

Руководитель _____ доцент, канд. биол. наук И. В. Изосимова
подпись, дата

Выпускник _____ И. И. Рудковская
подпись, дата

Нормоконтролер _____ доцент, канд. биол. наук И.В. Изосимова
подпись, дата

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)

Студентке

Рудковской Инге Игоревне
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ЗТТ17-06БГР

направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

«Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апарта-отеле "Апартель»

Утверждена приказом по университету № 4644/С от 25.03.2022 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 об апарта-отеле "Апартель» (на основании практически собранного материала и источников сети Интернет)

Перечень разделов ВКР

1 Теоретические аспекты обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями здоровья в гостиницах и других средствах размещения

2 Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья и формирования доступной среды в апарта-отеле «Апартель»

3 Направления совершенствования организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апарта-отеле «Апартель»

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))

И.И. Рудковская

«30» марта 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Теоретические аспекты обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями здоровья в гостиницах и других средствах размещения	6
1.1 Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья	6
1.2 Особенности гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	9
1.3 Организация доступной среды в гостинице для людей с ограниченными возможностями здоровья	14
1.4 Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и других средствах размещения	27
2 Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья и формирования доступной среды в апартаменте «Апартель»	30
2.1 Характеристика гостиничного предприятия «Апартель»	30
2.2 Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апартаменте «Апартель»	35
2.3 Проблемы обслуживания и формирования доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья в апартаменте «Апартель»	42
3 Направления совершенствования организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апартаменте «Апартель»	50
3.1 Разработка мероприятий для улучшения качества обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья	50
3.2 Расчет затрат на совершенствование организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья	61
Заключение	67
Список использованных источников	70

Приложение А Номерной фонд гостиничного предприятия «Апартель»	73
Приложение Б Перечень и стоимость дополнительных услуг гостиничного предприятия «Апартель»	75
Приложение В Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот при проживании в гостиничном предприятии «Апартель»	76

ВВЕДЕНИЕ

Формирование доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляется гостиничному предприятию возможность привлечения большого числа гостей, и положительно повлияет на уровень его конкурентоспособности на гостиничном рынке. Многие гостиничные предприятия при разработке доступной среды для гостей с ограниченными возможностями здоровья останавливаются лишь на создании специализированного номера. Но наличие номера для гостей с ограниченными возможностями здоровья является не единственным условием для комфортного проживания гостя данной категории. Помимо этого, важнейшим компонентом является обеспечение беспрепятственного передвижения лиц с ограниченными возможностями здоровья по наиболее важным зонам гостиничного предприятия, а именно ресторанной, развлекательной, деловой и медицинской

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что в настоящее время на гостиничном рынке Российской Федерации проявляется проблема, заключающаяся в недостаточной организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.

Целью выпускной квалификационной работы является проведение анализа организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апарт-отеле «Апартель».

Задачи выпускной квалификационной работы:

– изучить теоретические аспекты обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями здоровья в гостиницах и других средствах размещения;

– изучить характеристику гостиничного предприятия «Апартель»;

– провести анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апарт-отеле «Апартель»;

– определить проблемы обслуживания и формирования доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья в апартаменте «Апартель»;

– разработать мероприятия для улучшения качества обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья;

– рассчитать затраты на совершенствование организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.

Объектом исследования является апартамент «Апартель». Предмет исследования – технология обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апартаменте «Апартель».

В ходе работы применялись следующие методы исследования: анализ литературы, изучение и обобщение сведений, классификация, сравнение, беседа.

Источниками информации при написании выпускной квалификационной работы послужили международные и национальные нормативно-правовые акты, а также труды и исследования отечественных авторов.

Практическая значимость данной работы заключается в том, что разработанные в ходе исследования мероприятия, направленные на улучшение качества обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья, могут быть использованы гостиничными предприятиями (в том числе апартаментом «Апартель») для совершенствования доступной среды.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, трех приложений. Объем данной работы составляет 76 печатных страниц.

1 Теоретические аспекты обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями здоровья в гостиницах и других средствах размещения

1.1 Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья

Нормативно-правовое обеспечения деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья складывается из различных нормативных актов как международного законодательства, так и законодательства Российской Федерации.

Наглядно нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья наглядно продемонстрировано на рисунке 1.

В рамках международного законодательства можно выделить Конвенцию «О правах инвалидов», которая была заключена в г. Нью-Йорке 13 декабря 2006 г. Российская Федерация подписала данную Конвенцию 24 сентября 2008 г. Цель данной Конвенции заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства [1].

Национальное законодательство в изучаемой области базируется на Федеральном законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ (в редакции от 28.06.2021). Федеральный закон определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в

соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации [2].

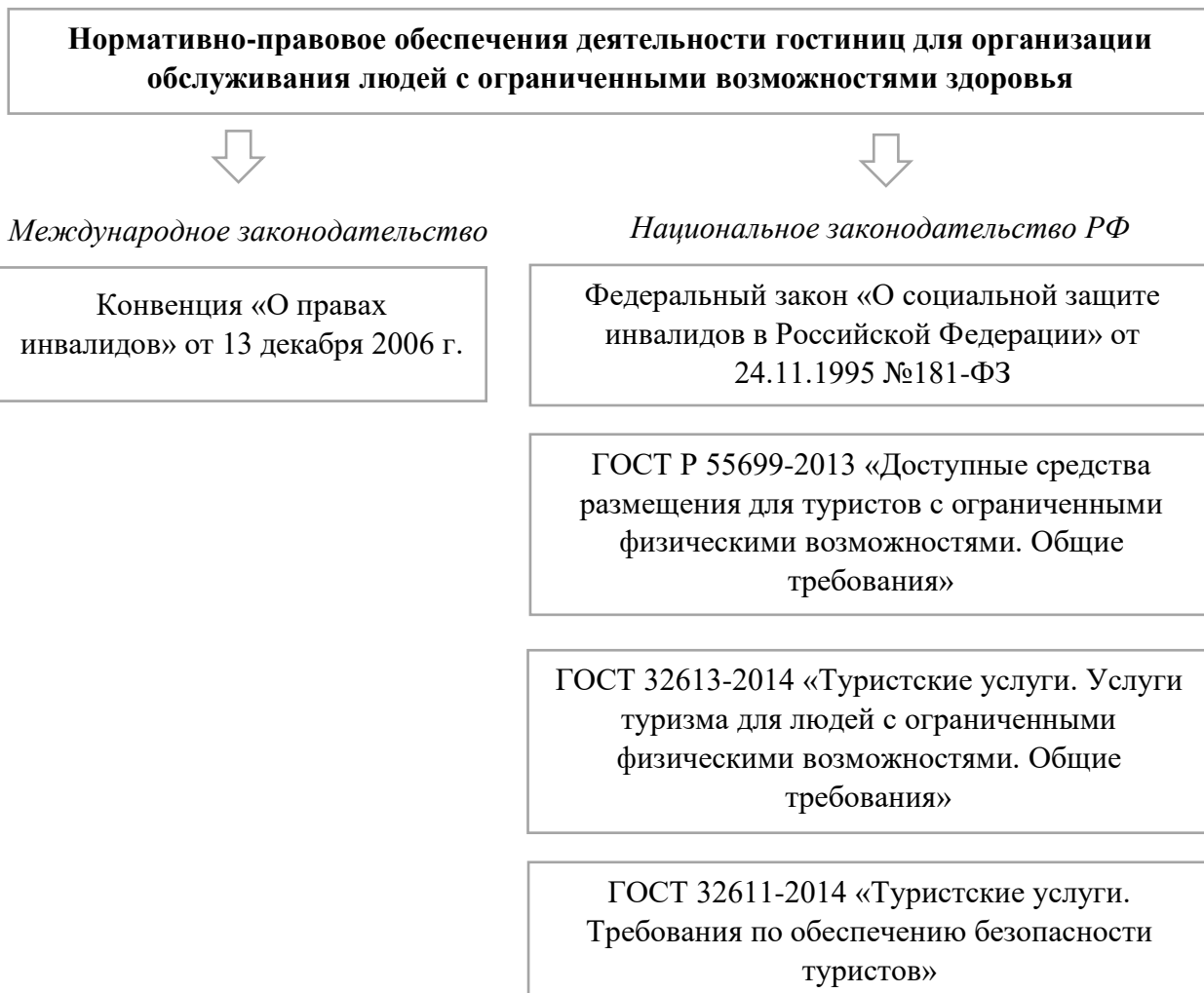


Рисунок 1 – Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья

В части нормативно-правового обеспечения деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья значимое место отводится ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». Указанный нормативно-правовой акт устанавливает общие требования к доступным средствам размещения, предназначенным для туристов с ограниченными физическими возможностями и их сопровождающих [5].

Цель ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» – это создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничения жизнедеятельности туристов с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении услуг средств размещения [5]. Положения данного нормативного акта распространяются на средства размещения, предоставляемые туристам с ограниченными физическими возможностями организациями различных форм собственности, организационно-управленческой структуры и индивидуальными предпринимателями.

Далее хотелось бы выделить ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». Данный нормативно-правовой акт устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями. Целью указанного стандарта является создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг [4].

Кроме того, можно выделить ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Данный нормативно-правовой акт устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий [3].

Строительство зданий гостиничных предприятий, в которых будет осуществляться размещение гостей с ограниченными возможностями здоровья, а также проектирование помещений регулируется рядом сводов правил, к которым относятся:

– Свод правил СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения»;

– Свод правил СП 31-102-99 «Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных групп посетителей»;

– Свод правил СП 35-105-2002 «Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения»

Таким образом, нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиниц для организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья базируется на нормативных актах международного и национального уровней.

1.2 Особенности гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Для развития социальных инноваций в гостиницах и других средствах размещения применяется зарубежный опыт и собственные наработки по практическому внедрению социально-инновационной деятельности, а именно предоставление расширенного спектра услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.

В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории:

– туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т.п.);

– туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;

– туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории [22].

При формировании гостиничной услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья средства размещения должны обеспечивать выполнение требований, представленных в таблице 1. Данные требования устанавливает ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

Таблица 1 – Требования для средств размещения при формировании гостиничной услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья

Категория туристов с ограниченными возможностями здоровья	Требования при формировании гостиничной услуги
Туристы 1-ой категории	Необходимо предусматривать возможность беспрепятственного передвижения с помощью кресла-коляски, трости, костылей, собаки-проводника, а также при использовании и транспортных средств (индивидуальных, специализированных или общественных).
Туристы 2-ой категории	Средства размещения оборудуются аудиовизуальной информационной системой, предусматривающей наличие отдельных звуковых маяков, регулярных звуковых сообщений или радиодиффузии всей площади и территории объекта туристской индустрии, а также оборудуются специальными информационными табло в соответствии с требованиями нормативных документов.
Туристы 3-й категории	Оказываемые гостиничные услуги должны исключать физические и психологические нагрузки, приводящие к ухудшению самочувствия туристов-инвалидов по общему заболеванию.

В настоящее время в гостиницах и других средствах размещения существуют следующие виды услуг, направленные на обслуживание гостей с ограниченными возможностями здоровья:

- предоставление специализированного номера для людей с ограниченными возможностями здоровья;
- наличие приспособлений в номере для лиц с ограниченными возможностями (включая дополнительные дверные ручки, поручни, ширина двери, высота, ширина кровати, зона для разворота (возле кровати), расположение розеток и выключателей);

- наличие душевого стула, угловых поручней, вертикальных поручней, дополнительного стула, кнопки вызова помощи в ванной комнате / туалете [14].

– обращение в любое время суток за помощью к медицинским работникам;

– возможность заказа еды из меню, которое сбалансировано и составлено на основе рекомендаций диетолога и индивидуальных вкусовых предпочтений гостя с ограниченными возможностями здоровья;

– обеспечение комфортных и максимально безопасных условий проживания, которое предполагает наличие поручней в местах общего пользования, тревожных кнопок в номерах, специально оборудованной мебели, многофункциональных устройств для немобильных граждан, специальных средств для перемещения в пространстве гостей, которые имеют способность к передвижению;

– разнообразные программы и условия для интересного проведения досуга;

– дополнительных услуг по сопровождению и иной помощи (поскольку администрация гостиничного предприятия вводят их самостоятельно);

– услуги трансфера;

– услуги сурдопереводчика (лицо, владеющее жестовым языком и осуществляющее перевод на жестовый язык с какого-либо национального языка или наоборот) [17].

Перечень услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья разнообразен и во многом определяется категорией и концепцией средства размещения. На сегодняшний день практически все гостиницы, которые имеют категорию «4 звезды» или «5 звезд» имеют специализированные гостиничные номера для размещения гостей с ограниченными возможностями здоровья. Данная информация, как правило, представлена на веб-сайте гостиничного предприятия. Многие гостиничные предприятия позволяют размещение с

собакой-поводырем. Гостиничные предприятия предусматривают разнообразные программы и условия для интересного проведения досуга гостей, которые имеют ограниченные возможности здоровья. Например, некоторые современные средства размещения располагают особым бассейном для людей с ограниченными возможностями здоровья [28]. В некоторых гостиничных предприятиях, расположенных в курортных странах, оборудованы специальные пляжи для людей с ограниченными возможностями здоровья, и с каждым годом количество подобных пляжей увеличивается.

Ассортимент гостиничных услуг, направленный на удовлетворение потребностей гостей с ограниченными возможностями здоровья развивается и модернизируется. В таблице 2 перечислены инновационные гостиничные услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья:

Таблица 2 – Инновационные гостиничные услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья

Наименование услуги	Характеристика
Инновационные услуги для обслуживания маломобильных гостей	
Технология обслуживания через мобильное приложение средства размещения	Возможность удаленной коммуникации с администрацией с помощью мгновенных сообщений для прямой связи. Имеется возможность оставить отзыв, заказать специальный трансфер до аэропорта, железнодорожного вокзала и т.д. Также с помощью приложения можно осуществить заказ еды в номер, осуществить заказ подъема на специальном лифте.
Специальные пляжи для людей с ограниченными возможностями	Пляж с безбарьерными условиями передвижения, коляски для купания, службы помощи на пляже, специальные лифты для спуска к пляжу.
Услуги специальных электрокаров	Специализированный транспорт в виде электрокара предназначен для передвижения маломобильного гостя по территории средства размещения.
Инновационные услуги для обслуживания слабовидящих и слепых гостей	
Персональный помощник «система ориентирования»	Осуществляет определение местонахождения в текущий момент времени и обеспечение безопасности. Также определяет предметы и препятствия, направление движения за счет ультразвуковых технологий, GPS-навигатора и инфракрасного датчика препятствий.
Услуга сопровождения	Предоставление дополнительной услуги помощника, в обязанности которого входит словесное описание: объекта гостиничной индустрии; номера и расположения вещей в нем; услуг средства размещения и особенностей вызова служб.

Окончание таблицы 2

Наименование услуги	Характеристика
Услуга сопровождения	Предоставление дополнительной услуги помощника, в обязанности которого входит словесное описание: объекта гостиничной индустрии; номера и расположения вещей в нем; услуг средства размещения и особенностей вызова служб.
Таблички для слепых «Вызов персонала», тактильные устройства и приспособления для облегчения услуг регистрации и размещения	К данным средствам относятся кнопки вызова персонала, тактильные устройства и приспособления в зоне рецепции, звуковые маяки при входах, радиотрансляция в лифтовых кабинах.
Проживание в номере с функцией интернет вещей	Интернет вещей представляет собой глобальную сеть подключенных к Интернету физических устройств и возможность управлять ими с помощью голосовых команд (свет, двери, кондиционер, вызов персонала)
Проживание в мультисенсорных комнатах с отельной секцией для собаки-поводыря	Номер оборудован сенсорными системами, тактильными устройствами и приспособлениями, тактильными плитками и направлениями, бескаркасной мебелью и мягкими модулями, телефоном для слепых и слабовидящих, тифлотехническим оборудованием, помещением для собаки поводыря, системой «словесное описание номера».
Инновационные услуги для обслуживания слабослышащих, глухих гостей и гостей с неврологическими дефектами	
Услуга «Персональный помощник»	Предоставление системы оповещения для людей с нарушением слуха. Данная система реагирует на громкие звуки цветовыми сигналами.
Услуга сопровождения	Услуги помощника, в обязанности которого входит оказывать помощь в переводе на язык жестов информации для глухонемых, пояснении значений информационных указателей, помощь в ориентировании.
Услуга удаленного сопровождения	Сервис видеоудалённого сурдоперевода в мобильном приложении средства размещения.
Проживание в номере для глухих и слабослышащих	Номер, в котором имеются специальные информационные брошюры, устройства и системы оповещения людей с нарушением слуха (реагирует на громкие звуки), телекоммуникационные устройства для глухих.
Проживание в номере для лиц с неврологическими дефектами	«Мягкие» номера (панели из кожи, кожзаменителя, покованные стены, мягкие стеновые панели из ткани, комната для опекуна), безопасные семейные номера (предусмотрены специальные блокираторы или цепочки на дверях, картины и небольшие объекты закреплены, электроприборы вне зоны доступа)
Услуги службы медицинского наблюдения	Наблюдение у врача во время проживания, помощь медсестры, сестры-сиделки, дистанционное наблюдение состояния

Таким образом, индустрия гостеприимства активно развивается, в том числе в отношении предоставления гостиничных услуг лицам, которые имеют ограниченные возможности здоровья. С учетом различных потребностей гостей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения внедряются различные дополнительные услуги, направленные на обеспечение безопасного и полноценного пребывания.

1.3 Организация доступной среды в гостинице для людей с ограниченными возможностями здоровья

Средство размещения представляет собой важный социально значимый объект для временного пребывания людей: командировка, отдых, экскурсия, конференция и т.д. Именно поэтому любое современное средство размещения должно быть адаптировано для всех гостей, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

Организация доступной среды для гостей с ограниченными возможностями здоровья предполагает создание соответствующей гостиничной инфраструктуры, которая основывается на принципах универсального дизайна

Доступная среда представляет собой физическое окружение, где нет барьеров, которые могли бы помешать безопасному и уверенному использованию среды людьми с интеллектуальными, физическими, сенсорными и двигательными нарушениями. При этом под доступным средством размещения в соответствии с ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» понимается имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг средств размещения и адаптированный для размещения туристов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с установленными требованиями [5].

В таблице 3 изложены виды барьеров при оказании гостиничных услуг людям с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица 3 – Виды барьеров при оказании гостиничных услуг людям с ограниченными возможностями здоровья

Основные категории гостей с ограниченными возможностями здоровья	Значимые барьеры окружающей среды для учета и устранения в средстве размещения
Лица, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Лица с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Лица с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками
Слепые и слабовидящие лица	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие лица	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Лица с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

Организация доступной среды в гостинице для людей с ограниченными возможностями здоровья предполагает обустройство территории средства размещения, номерного фонда и общественных помещений.

Обустройство внутренней инфраструктуры средства размещения необходимо начинать уже при подходе к гостинице. Вся территория должна обеспечивать удобство передвижения [16].

Ширина пути движения в пешеходном проходе должна составлять не менее 1000 мм и иметь места расхождений шириной не менее 1800 мм и длиной не менее 1800 мм [12]. Ширина проходов в гостиницах для МГН представлена на рисунке 2.

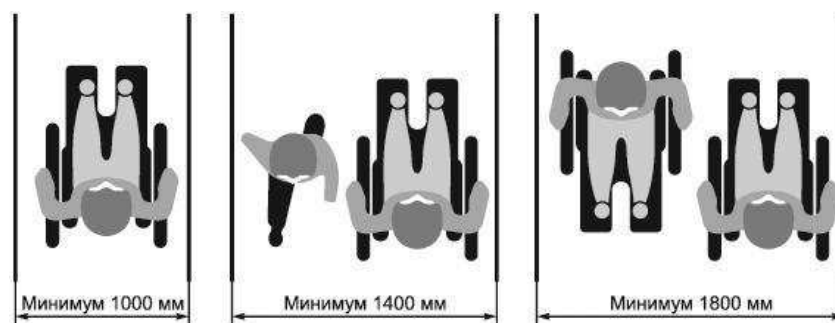


Рисунок 2 – Ширина проходов в гостиницах для МГН

Для обеспечения безопасности туристов с нарушениями зрения высота «в свету» проходов по всей их длине и ширине должна составлять не менее 2100 мм [18]. Предельные размеры выступающих объектов представлены на рисунке 3.

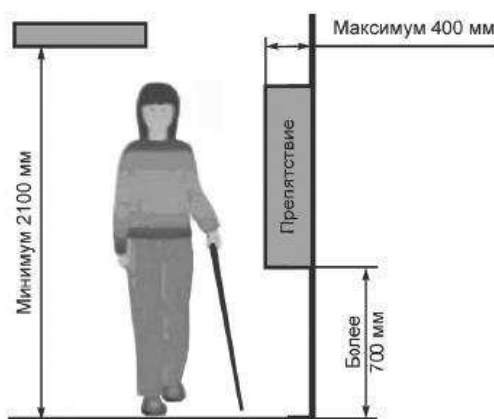


Рисунок 3 – Предельные размеры выступающих объектов

Ландшафтные материалы должны обеспечивать плавный переход на полосу движения по всей длине. Оградительные тумбы, фонтанчики для питья и другие стационарные предметы, расположенные на пути движения, должны иметь контрастный цвет и обнаруживаться при помощи трости.

Учитывая потребности туристов с ограниченными физическими возможностями, наружные лестницы должны быть обработаны так же, как и внутренние. На всех наружных лестницах должны быть предусмотрены контрастная и нескользкая предохранительная оковка, тактильные предупредительные полосы и соответствующие поручни. Переходы должны быть помечены по обеим сторонам путей движения и должны иметь ширину не менее 1500 мм [6]. По обеим сторонам перехода должны быть установлены бордюрные пандусы, обеспечивающие возможность беспрепятственного движения.

Доступные парковочные места должны иметь больший по сравнению с остальными парковочными местами размер, чтобы обеспечить возможность пересадки туристов из инвалидной коляски в автомобиль и наоборот. Такие парковочные места должны быть помечены знаком (символом) инвалидной коляски. Ширина зоны для парковки автомобиля инвалида должна быть не менее 3,5 м. Расстояние между парковкой и входом в гостиницу и иные средства размещения не должно превышать 100 м.

Все входы должны обеспечивать возможность независимого и безопасного входа и выхода. Для этого должны быть выполнены следующие требования:

- наличие навесов для защиты от солнца и дождя;
- наличие свободного прохода без ступенек (порога) в дверном проеме шириной не менее 1200 мм;
- наличие четких информационных указателей, обозначающих доступный маршрут;

– коврики при входе должны быть установлены заподлицо, чтобы исключить вероятность спотыкания для туристов, при этом в максимальной степени должно быть предотвращено проникновение воды и грязи внутрь помещения;

– наличие легких для открывания дверей с необходимыми доводчиками (с усилием до 19,5 Нм);

– наличие автоматических дверей с сенсорным или автоматическим [14].

Все лестницы должны быть одинаковыми по высоте подъема и ширине ступени. Высота подъема ступеней должна составлять не более 150 мм для открытых лестниц и 120 мм для наружных [8]. Применение открытых ступеней без подступенка не допускается. Данная информация иллюстрирована рисунком 4.

Лифты, соответствующие принципам доступности, должны быть отмечены информационными указателями. В лифте должны подаваться звуковые сообщения о номере этажа при остановке кабины лифта на площадке и при открытии/закрытии дверей, а также о направлении движения (вверх или вниз). Каждый лифт должен быть оснащен системой двусторонней связи, подключенной к системе экстренного реагирования.

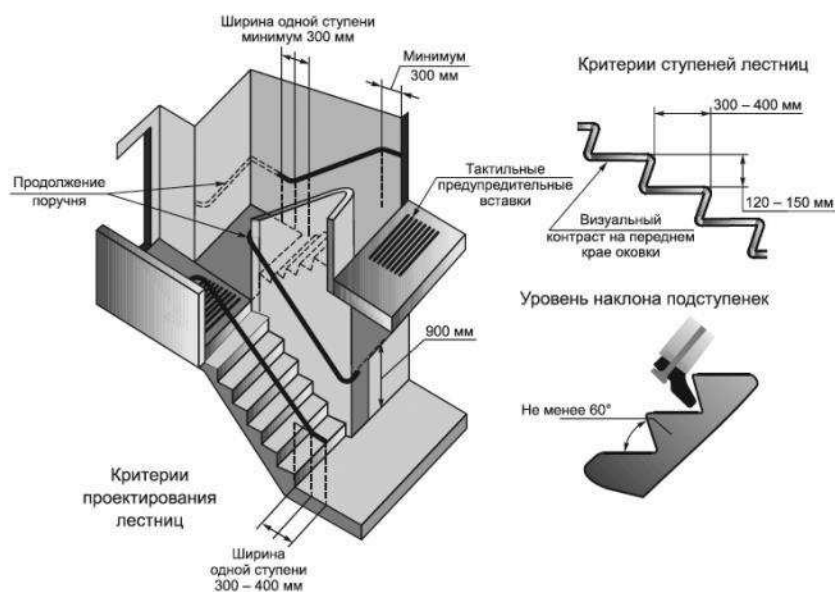


Рисунок 4 – Критерии проектирования лестниц

Важное значение в оптимизации пространства и требований доступности гостиниц для маломобильных групп населения является проектирование зоны обслуживания для маломобильных групп населения.

Стойки администратора, столы регистрации, другие стойки в основной зоне обслуживания должны иметь высоту рабочей поверхности не более 850 мм, пространство для колен с размером 750 мм (высота) x 750 мм (ширина) x 490 мм (глубина), что продемонстрировано на рисунке 5 [19].

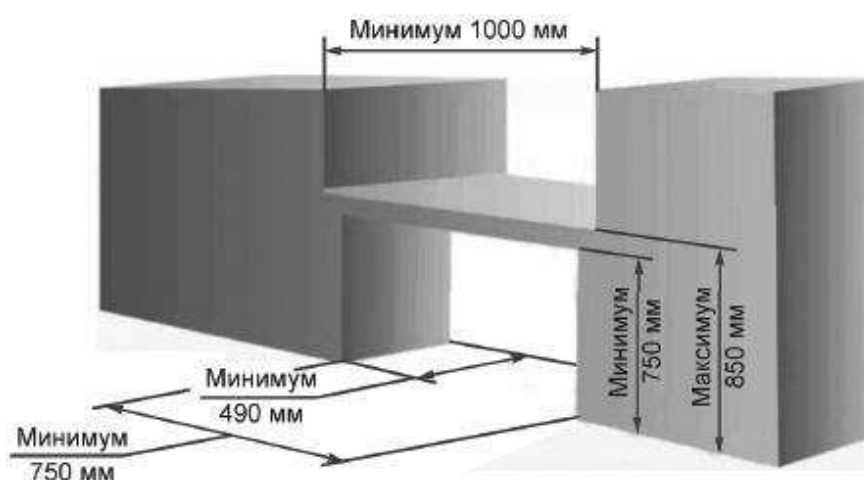


Рисунок 5 – Стойка регистрации

Организация отдельных зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках не допускается. Возможна также организация высокой стойки обслуживания для стоящих туристов, однако основная зона обслуживания должна быть доступной. Оптимально стойки регистрации и обслуживания должны быть одной высоты, которая универсально доступна для всех туристов.

Все зоны для любых очередей должны обеспечивать возможность безопасного и удобного перемещения всех туристов. Ограждения в зонах очередей должны обеспечивать габаритную ширину 1200 мм для каждой очереди. Уклон зоны ожидания не должен превышать 1:25 (4%) [22].

Для туристов с нарушениями зрения дополнительным удобством являются поручни, установленные вдоль линий формирования очереди. Если

расчетная длина очереди может превышать 30 м или время ожидания может превышать определенное предельное значение, необходимо устанавливать скамьи или кресла для туристов, которым трудно стоять в течение продолжительного времени.

Требования к обслуживанию в предприятиях питания с самообслуживанием включают:

- направляющие для движения подносов от стойки до кассы должны быть непрерывны, находиться на высоте не более 850 мм от пола, иметь глубину не менее 250 мм; высота свободного пространства под направляющими должна составлять 750 мм;

- дверцы витрин-холодильников и/или полок должны быть раздвижными, а не распашными;

- в зоне касс высота каждой стойки должна быть не более 850 мм, пространство для коленей у каждой кассы должно иметь размеры 750 мм (высота) x 750 мм (ширина) x 490 мм (глубина);

- у кассы/места продажи должен быть предусмотрен проход для обслуживающего персонала шириной не менее 600 мм для обслуживания посетителей в инвалидных колясках и людей с нарушением функционирования рук/с ослабленными руками [7].

Номера для инвалидов чаще всего размещаются на первом этаже, однако все же следует предусмотреть возможность подъема на лифте.

Для туристов в инвалидных колясках определяющими характеристиками являются высота (или отсутствие) порогов, ширина дверей и ширина свободного пространства. К оборудованию номеров, такому как шкафы, выключатели и т.д., должен быть обеспечен доступ из инвалидной коляски. Для туристов с нарушениями зрения, проживающих в номере без сопровождающих, должны быть предложены помощь и услуги по их ознакомлению с расположением мебели и удобств в номере.

Ширина двери должна составлять не менее 850 мм, рекомендуемая ширина - 950 мм. Дверь должна быть оснащена образными рычажными ручками. Глазки в дверях должны быть установлены на высоте 1000-1400 мм от отметки чистого пола.

Поверхность кровати должна располагаться на высоте 450-500 мм. Вдоль одной стороны кровати должен быть предусмотрен проход шириной не менее 1000 мм. Перед встроенными шкафами должно быть предусмотрено пространство для маневрирования шириной 1500 мм. Встроенные шкафы должны быть оснащены вешалкой, установленной на высоте 1200 мм от отметки чистого пола.

В номерах для людей с ограниченными возможностями рекомендуется устанавливать переносные телефоны. В пределах досягаемости с кровати должен располагаться как минимум один телефон.

Раковины должны быть оснащены кранами с рукояткой рычажного типа или автоматическими кранами и ограничителями температуры и должны иметь смещенный сифон или изолированный слив. Все доступные номера должны быть оснащены душем, закрепленным на уровне 900-1000 мм от дна ванны. На рисунке 6 изображены основные элементы доступного номера.

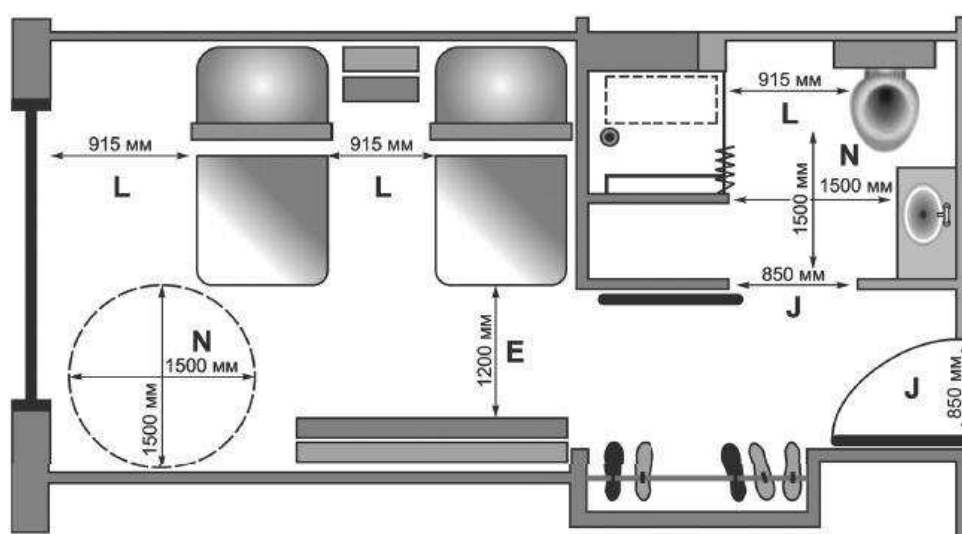


Рисунок 6 – Элементы доступного номера для маломобильных групп населения

Оборудование санузла также является одним из важных аспектов при проектировании доступного средства размещения. В каждом ряду туалетов, предназначенных для лиц одного пола, должен быть предусмотрен один доступный туалет, расположенный поблизости. К требованиям к проектированию доступных туалетных кабинок относятся:

- высота сиденья унитаза должна составлять 400-500 мм от отметки основания пола;
- унитаз должен быть оснащен крышкой, которая должна фиксироваться в положении с отклонением 10° - 15° от вертикали и которая может использоваться в качестве опоры для спины;
- крышка бачка должна быть надежно закреплена.

Унитаз должен иметь электронное автоматическое управление смывом или ручное управление смывом на стороне, с которой осуществляется посадка на унитаз. Ручки смыва унитаза должны располагаться на стороне, с которой осуществляется посадка на унитаз, то есть на стороне, противоположной стене, что исключает необходимость тянуться к унитазу, чтобы привести в действие смывное устройство.

Держатели туалетной бумаги должны быть легко доступны из сидячего положения, для чего их устанавливают на высоте приблизительно на 50-100 мм ниже средней точки бокового поручня, но не ниже 600 мм над полом. Держатели должны иметь цвет, контрастный по отношению к стене.

Раковины умывальников, предназначенные для использования инвалидами, должны быть оснащены столиком или расположенной рядом с ними полкой. Держатели бумажных полотенец должны быть простыми в использовании, приводиться в действие рычагом или не требовать применения рук и должны быть установлены так, чтобы к ним обеспечивался легкий доступ от раковины.

При проектировании душевых комнат, как минимум один душ в каждой зоне должен быть доступным для того, чтобы обеспечить возможность их использования людьми с пониженной ловкостью, балансировкой,

выносливостью и/или мобильностью. Элементы доступного душа для маломобильных групп населения представлены на рисунке 7.

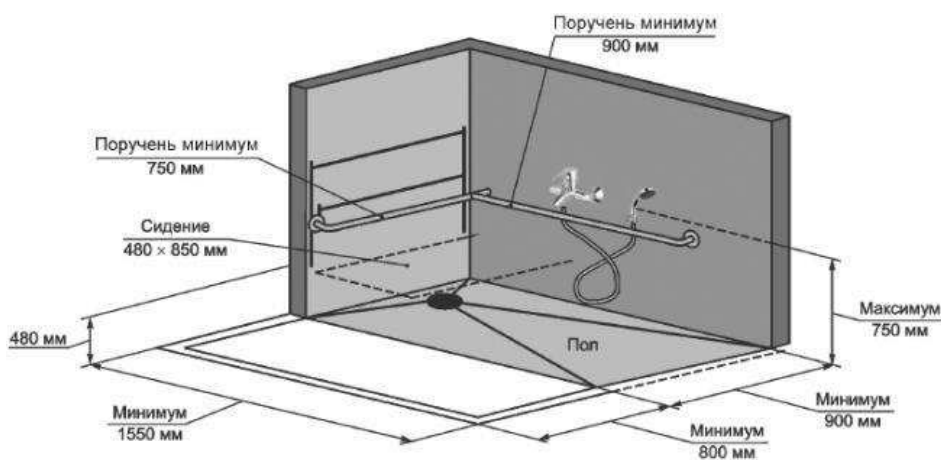


Рисунок 7 – Элементы доступного душа для маломобильных групп населения

Таким образом, организация доступной среды в гостинице для людей с ограниченными возможностями здоровья предполагает такую организацию прилегающей территории гостиницы и внутренних помещений, при которой обеспечивается возможность беспрепятственного доступа и передвижения туристов с ограниченными физическими возможностями всех категорий, в том числе с помощью инвалидной коляски, трости, костылей, собаки-поводыря и т.д.

1.4 Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и других средствах размещения

Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения представляет собой унифицированный стандартный механизм обслуживания, которым намерен воспользоваться гость с ограниченными возможностями здоровья и который предлагает средство размещения во время пребывания данного гостя.

Набор гостиничных услуг и качество их предоставления в гостинице и других средствах размещения может быть достаточно вариативным, однако важнейшие этапы обслуживания, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечиваются в определенной последовательности. Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения изображен на рисунке 8.

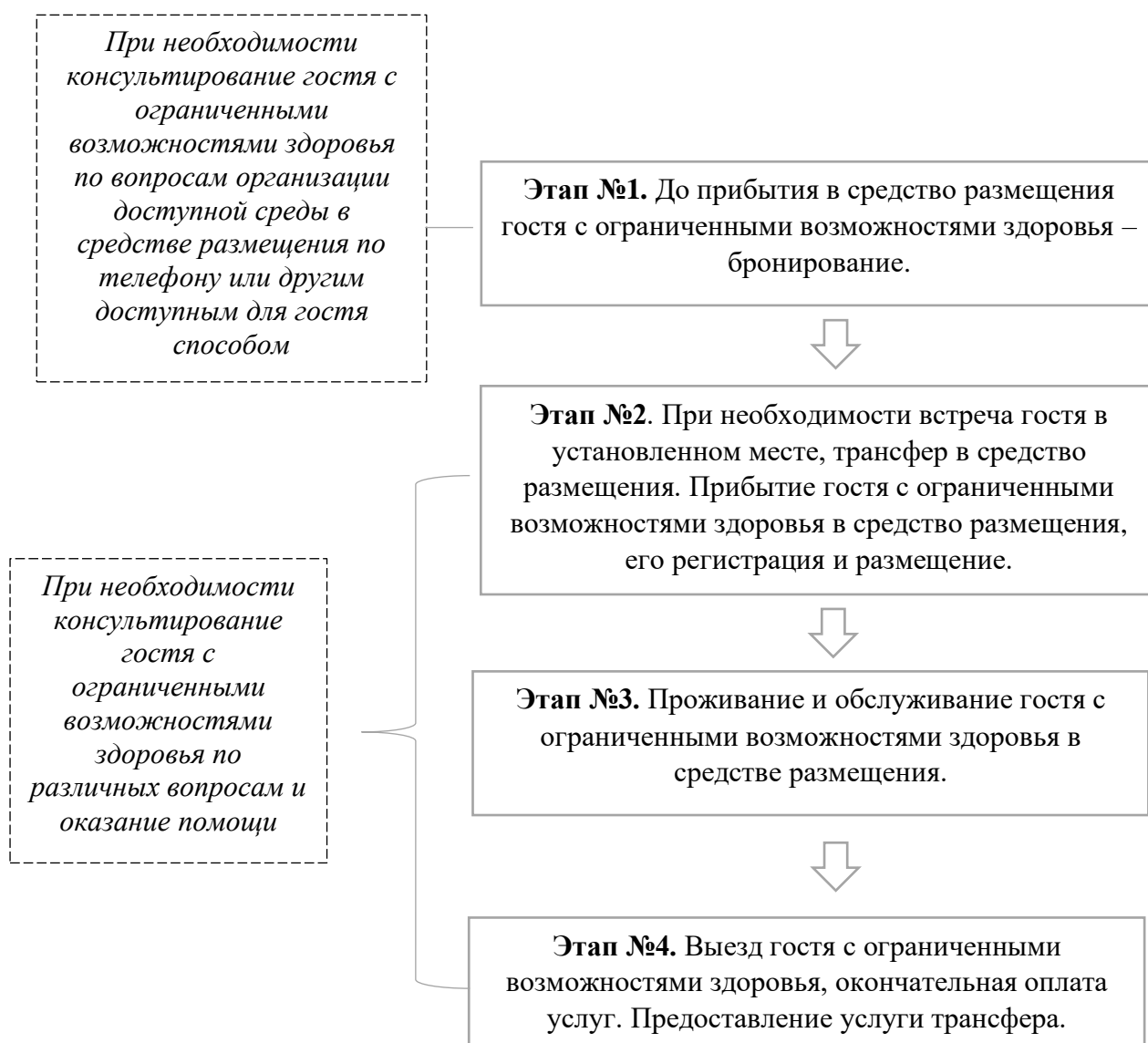


Рисунок 8 – Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения

Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в средствах размещения начинается еще до их визита в гостиничное предприятие. Технология обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных предприятиях ориентирована на возможность предварительного бронирования номеров, которые не ограничивают мобильность. Необходимо отметить, что современные технологии бронирования позволяют бронировать наиболее комфортные для гостя номера. Например, гость с ограниченными возможностями здоровья может выбрать номером с входом с улицу, или номер рядом с лифтом, или же номер, расположенный на первом этаже. Также имеется возможность бронирования номеров, которые специально предназначены для размещения людей с ограниченными возможностями здоровья.

Коммуникация на первом этапе технологического цикла обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с помощью телекоммуникационных средств, сети Интернет или любым другим способом, доступным для данного лица. После чего осуществляется предварительный заказ (бронирование) номера.

В течение первого этапа технологического цикла обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья осуществляется окончательная подготовка гостиницы или другого средства размещения к приему гостей: до приезда гостя с ограниченными физическими возможностями подтверждается факт его приезда, предусматривается вероятно частичное изменение срока прибытия, необходимость трансфера (если предусмотрен в услугах гостиницы или в этом нуждается гость), подготовка персонала для оказания услуг и пр.

Перед заездом гостя с ограниченными возможностями здоровья в гостиничном предприятии должно быть проведена санитарная обработка специализированного номера. Также номер подготавливается с учётом индивидуальных особенностей гостя.

Второй этап технологического цикла обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья начинается со встречей гостя на

вокзале или в аэропорту (при необходимости), регистрацией и размещением гостя в гостинице или другом средстве размещения.

Встреча гостя с ограниченными возможностями здоровья и трансфер в гостиницу играют важную психологическую функцию, поскольку первые впечатления от контакта с персоналом средства размещения надолго запоминаются. Вместе с тем, встреча и трансфер меньше утомляют гостей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Для обеспечения доступа людей с ограниченными возможностями здоровья к услугам средства размещения при приёме данного гостя необходимо:

- рассказать лицу с ограниченными возможностями здоровья об особенностях здания, в котором располагается гостиница или другое средство размещения: количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- рассказать гостю с ограниченными возможностями здоровья о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях средства размещения и местах их расположения в здании;

- информировать гостя с ограниченными возможностями здоровья, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений и по вопросам предоставления гостиничных услуг;

- обеспечить допуск в здание гостиницы или другого средства размещения собаки-поводыря, сопровождающей гостя с ограниченными физическими возможностями по зрению.

На данном этапе гость с ограниченными возможностями здоровья получает детальную информацию об услугах, особенностях организации работы служб гостиницы, особенностях планировки здания для удобства передвижения. На данном этапе также производится предварительная оплата за проживание и заранее оговариваются дополнительные и сопутствующие услуги гостиницы или другого средства размещения. Таким образом, данный этап играет одновременно важную информационную, адаптационную и коммуникационную функции.

Третий этап технологического цикла заключается в проживании и обслуживании гостя с ограниченными возможностями здоровья в средстве размещения. Для комфортного проживания гостей с ограниченными физическими возможностями в гостинице или других средствах размещения кроме предложения специально обустроенного номера, должны предоставляться согласно категории и специализации средства размещения определенные дополнительные и сопутствующие услуги.

Любое средство размещения должно ставить перед собой в качестве главной цели обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья обеспечение комфортных условий проживания данной категории гостей и создание условий для эффективной работы, лечения, отдыха, развлечений. При оказании гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья необходимо чётко разъяснить механизм оказания услуги, а также указывать место её предоставления, акцентировав внимание на путь по средству размещения до места оказания услуги. При необходимости сотрудники гостиницы или другого средства размещения должны сопровождать гостя с ограниченными возможностями здоровья до места оказания услуги.

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, просмотреть

вместе с гостем соответствие всех начислений за срок его пребывания в гостинице.

В некоторых средствах размещения данный этап связан с трансфером гостей с ограниченными возможностями здоровья на вокзал, в аэропорт и т. д. Внедрение данной дополнительной услуги в гостиничном бизнесе способствует стимулированию гостей к повторному визиту в данное средства размещения благодаря комфортности, индивидуальному подходу в процессе предоставления услуг. В случае с гостями с ограниченными физическими возможностями данная услуга может быть крайне необходимой.

Общение с людьми с ограниченными возможностями в рамках гостиничного обслуживания требует особого внимания, соответствующей подготовки сотрудников различных служб гостиничного предприятия и индивидуального подхода. Для компетентного общения существуют множество рекомендаций, содержащихся в литературе по психологии и специализированной литературе, направленной на проблему общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

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:

1. Быстрота обслуживания:
 - сотрудники средства размещения должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;
 - требованиями гостей с ограниченными возможностями здоровья необходимо заниматься немедленно, не отсылая их в другую службу или к другому сотруднику;
 - все просьбы и жалобы гостя разрешаются до того, как он покинет средство размещения.

2. Точность исполнения заказа – гостям с ограниченными возможностями здоровья следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

3. Предвосхищение желаний гостя:

– необходимо предугадывать потребности посетителей с ограниченными возможностями здоровья и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;

– сотрудники средства размещения должны быть знакомы с особыми пожеланиями и нуждами гостей с ограниченными возможностями здоровья, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

4. Дружелюбие и вежливость – сотрудники средства размещения должны проявлять внимательность, доброжелательность, деликатность, такт.

5. Соблюдение особенностей общения с гостями, испытывающими трудности в общении:

– особенности общения с гостями, имеющими нарушение зрения или незрячими: необходимо предупреждать о препятствиях (ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т. п.); использовать фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку; при оказании помощи необходимо направлять человека, передвигаться без спешки;

– особенности общения с гостями, имеющими нарушения слуха: при общении необходимо смотреть прямо на человека, не закрывая лицо руками, волосами и пр.; если существуют трудности при устном общении, то необходимо уточнить будет ли проще переписываться; если общение осуществляется через переводчика, то нужно 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 Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья и формирования доступной среды в апарт-отеле «Апартель» - глава изъята

3 Направления совершенствования организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в апарт-отеле «Апартель» - глава изъята

Заключение – изъято

Список использованных источников – изъят

Приложения - изъяты

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
«09» 06 2022 г.

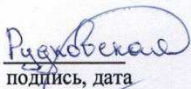
БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

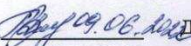
43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность
код и наименование профиля подготовки

Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями
здоровья в апарт-отеле «Апартель»

Руководитель  доцент, канд. биол. наук И. В. Изосимова
подпись, дата

Выпускник  09.06.2022 И. И. Рудковская
подпись, дата

Нормоконтролер  доцент, канд. биол. наук И. В. Изосимова
подпись, дата

Красноярск 2022