

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)

« ____ » _____ 2023 г.

ЗАДАНИЕ

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

в форме _____ **бакалаврской работы** _____

(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту (ке)

Семеновой Екатерине Андреевне
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ19-02БГР

направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело
(наименование)

профиль 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы
«Совершенствование организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья на примере гостиницы «Огни Енисея»

Утверждена приказом по университету № 5266/с от 03.04.2023 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 фактические данные, представленные гостиницей «Огни Енисея» и полученные из источников сети Интернет, литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1 Теоретические аспекты организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах

2 Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице «Огни Енисея»

3 Рекомендации по совершенствованию организации обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничном комплексе «Огни Енисея»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)

И. В. Изосимова

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ (подпись)

Е.А. Семенова

инициалы и фамилия студента(ки)

«24» апреля 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические аспекты организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах	8
1.1 Понятие и общая характеристика доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	8
1.2 Нормативная база, стандарты обслуживания людей с ограниченными возможностями в Российской Федерации	12
1.3 Требования к обустройству гостиницы для людей с ограниченными возможностями.....	16
1.4 Психология и этика обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах	27
2 Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице «Огни Енисея».....	35
2.1 Характеристика гостиничного комплекса «Огни Енисея»	Ошибка!
Закладка не определена.	
2.2 Анализ организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостинице «Огни Енисея».....	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Этика и коммуникация персонала гостиницы с особыми гостями в гостинице «Огни Енисея».....	Ошибка! Закладка не определена.
2.4 Анализ веб-сайта и платформ бронирования как средства продвижения гостиничных услуг для людей с ограничениями.....	Ошибка! Закладка не определена.
3 Рекомендации по совершенствованию организации обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничном комплексе «Огни Енисея»	35
Заключение	35
Список использованных источников	Ошибка! Закладка не определена.
Приложения А-Б.....	Ошибка! Закладка не определена.

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный бизнес - это вид бизнеса, связанный с предоставлением услуг размещения и временного проживания для клиентов. Гостиничный бизнес является частью индустрии гостеприимства и предоставляет услуги не только для туристов, но и для бизнес-туризма и событийной индустрии.

Индустрия гостеприимства включает в себя все виды услуг, связанные с обслуживанием людей, которые путешествуют или остановились в гостинице, кемпинге, мотеле или другом объекте размещения. В индустрию гостеприимства также входят рестораны, бары, кафе, услуги кейтеринга и другие услуги для питания, развлечений и размещения.

Гостеприимство является одной из важнейших отраслей мировой экономики и играет важную роль в туризме [4]. Индустрия гостеприимства также включает в себя технологии, связанные с бронированием и управлением бизнесом, такие как программное обеспечение для управления гостиницами, онлайн-бронирование, системы оплаты и другие. Тема туризма как часть индустрии гостеприимства является актуальной по нескольким причинам.

Во-первых, туризм является одной из самых быстрорастущих отраслей экономики во всем мире, а индустрия гостеприимства непосредственно связана с обеспечением услуг для туристов. Таким образом, развитие туризма и индустрии гостеприимства напрямую взаимосвязаны.

Во-вторых, туризм способствует экономическому развитию тех регионов и стран в целом, которые предлагают туристические услуги. Путешественники потребляют множество услуг, включая отели, рестораны, развлечения и транспорт. Это создает новые рабочие места, поддерживает развитие внутренней экономики и увеличивает налоговые доходы.

Туризм с социальной точки зрения представляет собой расширение возможностей доступа к туристическим ресурсам и увеличение числа людей, путешествующих. Цель такого туризма - не только получение отдыха и культурное обогащение, но и способствование социальной интеграции и

улучшение качества жизни. Социальный туризм играет важную роль в обеспечении доступа к туризму для всех категорий населения, в том числе для людей с ограниченными финансовыми возможностями [24].

Одна из целей социального туризма - это обеспечение права каждого человека на отдых и культурное развитие. Инклюзивный туризм представляет собой туристическую индустрию, которая ставит перед собой цель удовлетворения потребностей всех людей, включая людей с ограниченными возможностями. Этот тип туризма направлен на создание доступных условий для различных групп людей, таких как люди с инвалидностью, пожилые люди, беременные женщины и т.д., чтобы они могли путешествовать и наслаждаться новыми впечатлениями, не испытывая неудобств или ограничений. Инклюзивный туризм включает в себя создание барьеров на местах, в транспорте и на других туристических объектах.

Предоставление услуг людям с ограниченными возможностями становится все более важной проблемой для общества [24]. Несмотря на значительный прогресс в удовлетворении потребностей этого населения, по-прежнему остается много проблем, которые необходимо решить. Одним из наиболее актуальных вопросов является необходимость улучшения организации услуг для людей с ограниченными возможностями, чтобы обеспечить им возможность полноценного участия во всех аспектах жизни общества. Это особенно важно в контексте индустрии туризма, где предоставление доступных объектов и услуг может помочь создать более инклюзивный и разнообразный сектор.

Объект исследования: Гостиничный комплекс «Огни Енисея»

Предмет исследования: Организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья

Основной целью выпускной квалификационной работы является улучшение организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Огни Енисея» на основе предложений и рекомендаций. Для достижения этой цели были поставлены следующие задачи:

— Изучение нормативно-правовой базы Российской Федерации и технических требований к организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах и туристических комплексах;

— Анализ организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Огни Енисея»;

— Разработка рекомендаций и предложений по улучшению организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Огни Енисея».

Результаты проведенного исследования обсуждались на IV Всероссийской научно-практической конференции с международным участием "Региональные рынки потребительских товаров: качество, экологичность, ответственность бизнеса", проходившей в декабре 2022 года, а также были опубликованы в сборнике материалов в секции «Актуальные проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса».

Поставленные цели и задачи определили следующую структуру бакалаврской работы: введение, три главы, заключение, список использованных источников.

1 Теоретические аспекты организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах

1.1 Понятие и общая характеристика доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья

Доступная среда - это такое физическое и социальное окружение, в котором люди с ограниченными возможностями могут свободно перемещаться, пользоваться общественными местами и услугами, взаимодействовать со своим окружением и полноценно участвовать в жизни общества, не испытывая препятствий и дискриминации [6]. Доступная среда включает в себя различные аспекты, такие как архитектурное проектирование, система общественного транспорта, информационные технологии, а также социальную.

Понятие доступной среды означает, что физические и социальные условия должны быть разработаны таким образом, чтобы люди с ограниченными возможностями могли жить, работать и использовать общественные места без препятствий. Более конкретно, доступная среда представляет собой окружающую среду, которая учитывает потребности всех людей, включая тех, кто имеет ограниченные физические, когнитивные или чувствительные способности, и обеспечивает им равный доступ к ресурсам и возможностям.

Термин "инвалид" постепенно выходит из употребления в ряде стран, в том числе и в России, так как он может восприниматься как оскорбление или унижение. Вместо этого используются термины "человек с ограниченными возможностями" или "человек с инвалидностью".

Формы инвалидности могут быть самые разные. Некоторые нарушения здоровья, связанные с инвалидностью, приводят к общему ухудшению состояния здоровья и значительным медицинским потребностям, а другие - нет. Однако все люди с ограниченными возможностями имеют те же общие потребности в области здравоохранения, что и все остальные люди, поэтому им необходимо обеспечить доступ к базовым медицинским услугам [38].

Согласно статье 25 Конвенции ООН о правах инвалидов (КПИ), инвалиды имеют право на достижение наивысшего уровня здоровья без какой-либо формы дискриминации. Существуют различные формы инвалидности:

Физическая инвалидность заключается в недостатке движения или ампутации конечностей, слепоте или слабовидении, а также нарушениях слуха или речи.

Интеллектуальная инвалидность - это состояние человека, который имеет затруднения в обучении, поддержке или общественном функционировании. Она связана с расстройствами в развитии мозга и часто сопровождается низким уровнем интеллекта, аутизмом или дислексией.

Психическая инвалидность - это состояние, при котором человек страдает от широкого спектра психических расстройств, которые могут серьезно ограничить его возможности. Расстройства могут выражаться в форме депрессии, тревожности, биполярного расстройства, склонности к нарушениям поведения и других заболеваний [20].

Однако стоит отметить, что каждый человек уникален и индивидуален, и не стоит определять его только по предоставленным медицинским диагнозам. Каждый имеет свои интересы, способности и потребности, и соответствующие изменения следует направлять на их удовлетворение. Поэтому важно помнить, что люди с инвалидностью в первую очередь нуждаются в равенстве возможностей и уважении к личности, а не только в медицинской помощи.

Благодаря официальным данным сайта «Федеральный реестр инвалидов» можно узнать статистические данные о количестве инвалидов в Российской Федерации:

- по группе инвалидности;
- по полу;
- по причинам инвалидности;
- по возрастной группе.

На 1 апреля 2023 года общая численность инвалидов в РФ – 10 215 257 человек. Из них на Красноярский край приходится -174 847 человек.

Таблица 1 – Количество лиц с ОВЗ в Красноярском крае на 2023 год

Категория		Численность (чел.)	% от общего числа
По группе инвалидности	1 группа	25061	14,33
	2 группа	73654	42,15
	3 группа	76132	43,54
По половому признаку	Мужчины	83 588	48
	Женщины	91 259	52

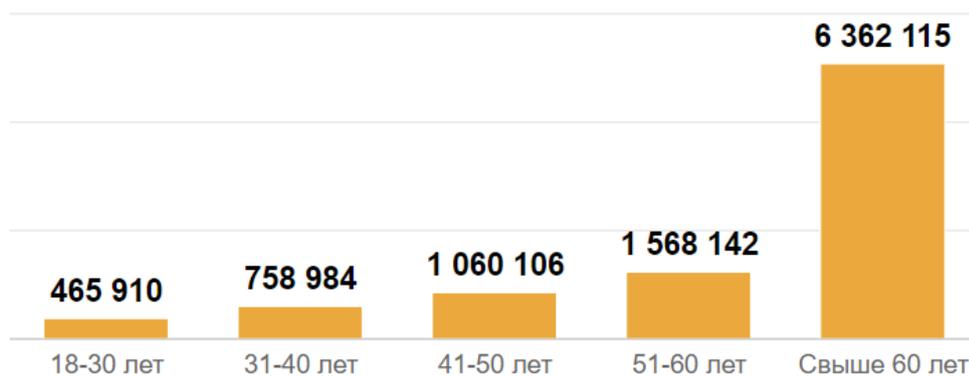


Рисунок 1 – Диаграмма лиц с ОВЗ по возрастной группе по Красноярскому краю на апрель 2023 года

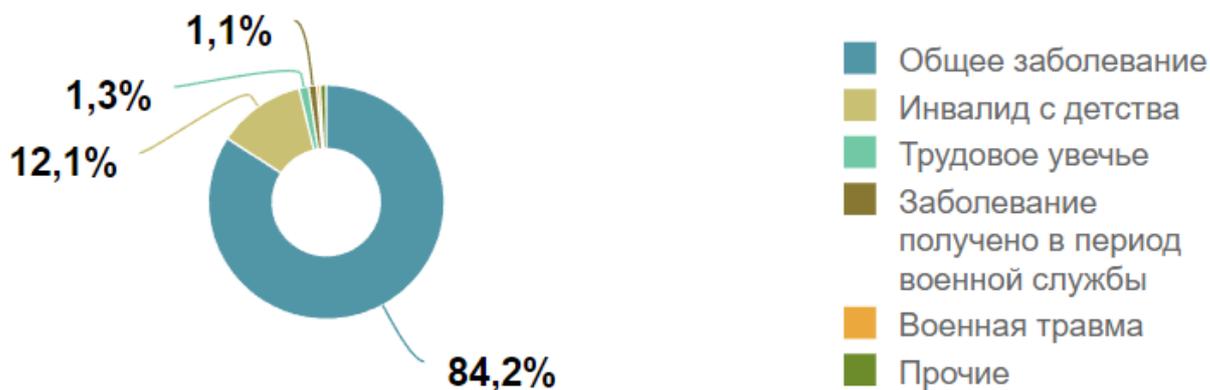


Рисунок 2 – Количество лиц с ОВЗ по причинам инвалидности по Красноярскому краю

Важно отметить, что люди с ограниченными возможностями - это люди

с индивидуальными потребностями, и доступная среда должна учитывать все их потребности. В частности, для людей с ограниченными физическими возможностями, доступная среда должна предоставлять ряд характеристик:

1. Безбарьерный доступ к зданиям и помещениям. Это включает в себя наличие пандусов, лифтов, широких дверных проемов, ровных поверхностей, чтобы обеспечить свободный проход людей на колясках.

2. Хорошая освещенность помещений с учетом потребностей людей с ограниченным зрением. Также необходимо обеспечить контраст между яркими и неяркими зонами, чтобы уменьшить возможность возникновения ослепительного света или теней.

3. Дополнительные элементы безопасности и защиты для людей с ограниченной мобильностью, например, поручни на лестницах, специальные кресла-коляски, ручки и двери со специальными замками.

4. Размещение розеток и других элементов инфраструктуры на достаточной высоте, чтобы было удобно ими пользоваться для людей с ограниченным ростом или в положении сидя [15].

Создание безбарьерной среды имеет решающее значение для обеспечения того, чтобы люди с ограниченными возможностями имели равные возможности и могли в полной мере участвовать в различных аспектах жизни общества. В целом, создание безбарьерной среды является не только необходимым условием для обеспечения равных возможностей для людей с ограниченными возможностями, но и приносит пользу обществу в целом, способствуя инклюзивности, разнообразию и социальной сплоченности.

Безбарьерная среда является важным условием для создания равных возможностей и полной социальной интеграции людей с инвалидностью. Это означает, что в обществе должны быть устранены все препятствия, которые могут мешать передвижению, общению и другим видам активности людей с различными формами инвалидности [47]. Для обеспечения безбарьерной среды необходима соответствующая нормативная база, которая должна учитывать потребности людей с инвалидностью.

1.2 Нормативная база, стандарты обслуживания людей с ограниченными возможностями в Российской Федерации

В России люди с инвалидностью пользуются защитой и поддержкой со стороны государства, которое обеспечивает социальную интеграцию и равенство возможностей. В настоящее время в стране существует регулятивный каркас и стандарты обслуживания людей с инвалидностью, которые направлены на обеспечение их полноценной жизни и участия в обществе.

Правовая основа:

Правовой статус людей с инвалидностью защищен законодательством Российской Федерации. Основным принцип законодательства - обеспечение равенства прав и возможностей в социальной, экономической, культурной и других сферах жизнедеятельности. В соответствии с законодательством, люди с инвалидностью защищены от дискриминации и имеют право на равный доступ к ресурсам и услугам в обществе.

Основные гарантии, предоставляемые государством людям с инвалидностью, включают:

- право на социальную защиту, включающую государственную поддержку в форме пенсии, государственная компенсация за приобретение технических средств реабилитации, предоставление социальных услуг и другие меры, направленные на улучшение их жилищных условий и обеспечение достойного уровня жизни;

- доступ к образованию, включая специальное образование, и профессиональной подготовке, учитывающей индивидуальные потребности инвалидов;

- право на труд и свободный выбор профессии, в том числе с учетом состояния их здоровья и обеспечением надлежащих условий труда;

- оказание медицинской помощи, реабилитация и протезирование по индивидуальным медицинским показаниям, в том числе с использованием инновационных технологий;

- обеспечение доступности окружающей среды, включая транспорт, городскую инфраструктуру и общественные пространства;

- право активно участвовать в социальной, культурной и политической жизни общества, включая возможность голосовать, занимать государственные должности и заниматься общественной деятельностью [18].

Для реализации этих гарантий государство оказывает финансовую поддержку организациям и учреждениям, работающим с людьми с ограниченными возможностями, предоставляет налоговые вычеты работодателям, предоставляющим рабочие места лицам с ограниченными возможностями, и проводит кампании по информированию общественности с целью поощрения прав инвалидов и бороться с дискриминацией по признаку инвалидности. Кроме того, государство устанавливает стандарты предоставления социальных услуг людям с ограниченными возможностями, включая предоставление жилья и личную помощь.

В последние годы российское правительство предприняло значительные усилия по улучшению положения людей с ограниченными возможностями, включая принятие Национальной стратегии действий в интересах людей с ограниченными возможностями на период до 2025 года, в которой излагается комплексный подход к повышению качества жизни людей с ограниченными возможностями [29]. Государство также работает над продвижением инклюзивного образования, улучшением доступности общественных пространств и обеспечением равных возможностей для трудоустройства и участия в общественной жизни.

В Российской Федерации были разработаны стандарты, которые гарантируют людям с ограниченными возможностями достойное отношение и равный доступ к государственным услугам, объектам и возможностям. Эти стандарты основаны на федеральных законах и подзаконных актах, а также на региональном законодательстве.

В России основные законы, нормы и правила по организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями устанавливаются

федеральным законодательством, а также региональными законами и подзаконными актами. Некоторые из ключевых законов и нормативных актов, регулирующих предоставление услуг лицам с ограниченными возможностями в России, включают:

Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" - Настоящий закон устанавливает правовую базу для обеспечения социальной защиты инвалидов в России и определяет основные принципы социальной поддержки, которая должна оказываться инвалидам государством, организациями и частными лицами [29].

Федеральный закон "О правах инвалидов" - Этот закон гарантирует права инвалидов и запрещает дискриминацию по признаку инвалидности. Он также устанавливает требования по предоставлению равных возможностей инвалидам во всех сферах жизни, включая образование, занятость и социальные услуги.

Постановление Правительства "Об утверждении перечня технических средств, средств реабилитации и протезирования для инвалидов" является еще одним важным законодательным актом, устанавливающим стандарты предоставления технических средств, средств реабилитации и протезирования для инвалидов. Этот указ включает перечень необходимого оборудования и услуг, которые должны предоставляться инвалидам бесплатно или по сниженным ценам.

Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" устанавливает правовые основы предоставления социальной защиты лицам с ограниченными возможностями. Этот закон устанавливает права инвалидов на целый ряд социальных услуг, включая реабилитацию, образование, трудоустройство и жилье. В нем также излагаются руководящие принципы оказания финансовой помощи лицам с ограниченными возможностями, а также их семьям и лицам, осуществляющим уход.

Стандарты обслуживания людей с ограниченными возможностями в Российской Федерации охватывают целый ряд областей, включая доступ к образованию, здравоохранению, транспорту, социальным услугам и

реабилитации. Федеральные законы и нормативные акты, такие как Федеральный закон о социальной защите инвалидов или Постановление Правительства о технических средствах, реабилитации и протезных изделиях, обеспечивают инвалидам равные возможности и доступ к общественным товарам и услугам, которые соответствуют их потребностям.

Законодательство, регулирующее права и интересы лиц с ограниченными возможностями в гостиницах, является важным аспектом в обеспечении доступности и комфортности услуг для данной категории граждан. В Российской Федерации законодательство в этой области включает в себя ряд нормативных актов, которые устанавливают требования к организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостиницах.

Одним из основных законодательных актов, регулирующих права и интересы лиц с ограниченными возможностями в гостиницах, является Федеральный закон "Об обеспечении доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры". В этом законе устанавливаются требования к организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостиницах, включая требования к доступности зданий и помещений, оборудованию номеров и общественных зон, а также к обучению персонала гостиниц [14].

Кроме того, в России существует ряд нормативных актов, устанавливающих требования к организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостиницах. Например, Правила оказания гостиничных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.02.2005 г. № 108, содержат требования к оборудованию номеров и общественных зон гостиниц, а также к обучению персонала гостиниц.

Важным аспектом является также информирование лиц с ограниченными возможностями о доступности гостиничных услуг и о возможностях их адаптации к индивидуальным потребностям. Для этого можно разработать специальные информационные материалы и рекламные кампании, а также обеспечить доступность информации на сайтах гостиниц.

Основным документом является ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства

размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями», который был разработан в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации" и является обязательным для применения на всей территории Российской Федерации [15].

Документ содержит требования к доступности объектов размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями, включая требования к проектированию и обустройству номеров, общественных зон, территории объекта размещения, а также к обеспечению безопасности и комфорта пребывания гостей с ограниченными возможностями [15].

В ГОСТ Р 55699-2013 определены категории ограничений, которые могут быть у туристов, включая ограничения по зрению, слуху, опорно-двигательному аппарату, интеллектуальным способностям и другие. Документ также содержит рекомендации по организации обучения персонала объектов размещения, чтобы они могли обеспечить наилучший сервис для гостей с ограниченными возможностями.

В заключение следует отметить, что нормативная база и стандарты обслуживания людей с ограниченными возможностями в России обеспечивают прочную основу для обеспечения их прав, достоинства и полноценного участия в жизни общества. Продолжающиеся усилия по улучшению положения людей с ограниченными возможностями подчеркивают приверженность правительства поощрению равных возможностей и социальной интеграции, а также борьбе со всеми формами дискриминации по признаку инвалидности.

1.3 Требования к обустройству гостиницы для людей с ограниченными возможностями

Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставит возможность в привлечении большого числа гостей, и повлияет на конкурентоспособность гостиничного предприятия

среди аналогичных средств размещения [11]. В случае, если гостиница предоставляет доступную инфраструктуру и услуги для людей с ограниченными возможностями, это может значительно увеличить потенциальное количество гостей, которые выберут данное место для размещения. Кроме того, такое предприятие может стать приоритетным выбором для туристов с ограниченными возможностями и получить положительную репутацию на рынке.

Требования к обустройству гостиницы для людей с ограниченными возможностями устанавливаются законодательством и нормативными документами. Они направлены на обеспечение доступности и комфортности гостиничных услуг для данной категории граждан [13].

Одним из основных требований является доступность зданий и помещений гостиницы для лиц с ограниченными возможностями. Для этого необходимо обеспечить наличие специальных подъемников, поручней, широких дверных проемов и коридоров, а также специальных лифтов для инвалидных колясок. Вход в здание и номера гостиницы должны быть оборудованы специальными пандусами, которые обеспечивают безбарьерный доступ для инвалидных колясок.

Кроме того, требования к обустройству гостиницы для людей с ограниченными возможностями включают в себя оборудование номеров и общественных зон. Номера гостиницы должны быть оборудованы специальными устройствами для инвалидных колясок, например, широкими дверными проемами, специальными ванными комнатами с поручнями и подъемниками для ванны. В номерах также должны быть установлены специальные телефоны для слабовидящих и глухих, а также специальные устройства для оповещения персонала гостиницы в случае необходимости.

Общественные зоны гостиницы, такие как рестораны, бары, конференц-залы и другие, также должны быть оборудованы с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями. Например, в ресторанах и барах должны быть специальные столы и стулья для инвалидных колясок, а также специальные

меню для слабовидящих и глухих. В конференц-залах должны быть установлены специальные устройства для перевода речи на язык жестов и для перевода речи на другие языки [15].

Также важным аспектом является обучение персонала гостиницы работе с лицами с ограниченными возможностями. Персонал должен обладать необходимыми знаниями и навыками для работы с данной категорией граждан, а также уметь общаться и взаимодействовать с ними.

Безбарьерная среда в гостинице может также повысить удовлетворенность всех гостей, создавая уникальный и комфортный опыт пребывания в гостинице для всех посетителей [15]. Многие возможности, которые создаются для людей с ограниченными возможностями, могут также быть удобны для других гостей. Например, наличие поручней в ванной комнате поможет и более старшим гостям, чьи координационные способности могут быть снижены. Предоставление широких дверей и коридоров в гостинице может быть удобно для всех гостей с большим багажом или детьми в колясках. В целом, создание безбарьерной среды в гостинице помогает гарантировать, что все гости получают высокий уровень комфорта и удобства. Это, в свою очередь, увеличивает удовлетворенность гостей и может привести к повышению лояльности клиентов.

При этом, создание безбарьерной среды в гостинице может улучшить брендовую репутацию предприятия и привлечь новых гостей, включая тех, кто раньше не выбирал данное место для проживания. В целом, вложения в создание безбарьерной среды в гостинице являются инвестицией в будущее и могут окупиться благодаря увеличению потока клиентов и увеличению доходности предприятия. Кроме того, законодательство многих стран требует создания условий для людей с ограниченными возможностями в общественных местах, включая гостиницы.

Для обеспечения доступности и комфортности гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями, помимо требований к обустройству гостиницы, необходимо также учитывать индивидуальные потребности и особенности данной категории граждан.

Общие требования к объектам размещения для всех групп с ограниченными возможностями включают доступность объектов размещения, номеров, общественных зон и территории, а также обеспечение безопасности и комфорта пребывания гостей с ограниченными возможностями и организацию обучения персонала [15]. Все эти требования направлены на обеспечение комфортного и безопасного пребывания для туристов с ограниченными возможностями и создание условий для их полноценного участия в туристической индустрии.

Благодаря ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями» можно выделить главные требования к доступным средствам размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями:

Общие требования к объектам размещения: объекты размещения должны быть доступными для туристов с ограниченными физическими возможностями, включая требования к проектированию, строительству, реконструкции и эксплуатации объектов размещения. Конкретные требования зависят от категории инвалидности, которые могут быть туристов [14].

Примером того, как требования могут отличаться в зависимости от функционального назначения здания, является гостиница, где существуют как жилые, так и общественные помещения. При проектировании гостиниц могут применяться соответствующие Своды Правил, такие как СП 137.13330.2012 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования» и СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», которые учитывают специфику каждого типа помещений и обеспечивают доступность для маломобильных групп населения.

Доступность здания - это один из важных аспектов, которые необходимо учитывать при организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в объектах размещения. Доступность здания означает, что здание должно быть доступным для передвижения на коляске и обеспечивать

комфортное пребывание для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Для информирования инвалидов о доступности среды используются различные обозначения, такие как знаки и символы. ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования» определяет различные группы знаковых средств, включая самостоятельные, такие как пиктограммы и предупреждающие знаки, а также дополнительные, такие как таблички и наклейки. Эти средства помогают инвалидам ориентироваться в окружающей среде и обеспечивают им доступность к объектам и услугам.

В сводах правил содержится множество требований и рекомендаций к путям передвижения как на участке, так и в зданиях, включая расстояния, обеспечивающие удобство использования объектов маломобильными группами населения [43]. Например, для удобного движения инвалидов на креслах-колясках друг к другу навстречу, необходима ширина пути не менее двух метров. Однако, в условиях сложившейся застройки, такие расстояния могут быть трудно обеспечить, поэтому допустимы снижения расстояния до 1,2 м. Рекомендуется устанавливать площадки через каждые 25 м с размерами не менее 2,0 x 1,8 м, чтобы предоставить инвалидам на креслах-колясках возможность разъехаться.

Для безопасного передвижения инвалидных колясок, продольный уклон на путях движения не должен превышать 5 %, а поперечный - 2 %. Если имеются стесненные условия, то можно увеличить уклон до 10 %, но на протяжении не более 1,0 м. При этом перепад высот между нижней гранью съезда и проезжей частью не должен превышать 0,015 м, чтобы обеспечить безопасность передвижения.

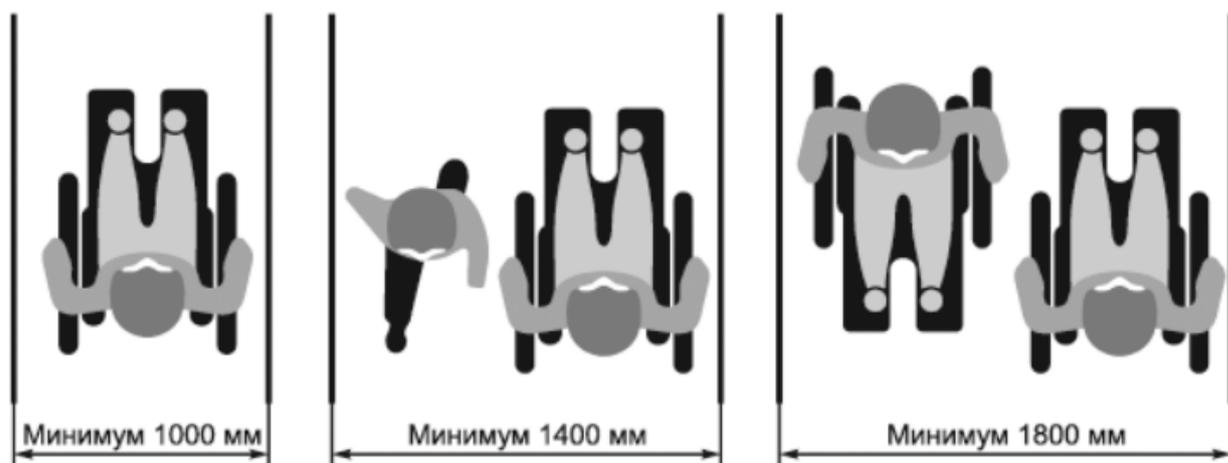


Рисунок 3 – Ширина проходов

Для обеспечения доступности здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо учитывать следующие аспекты:

Входы в здание должны быть доступными для передвижения на коляске. Это означает, что входы должны иметь широкие дверные проемы, пандусы и другие устройства, которые обеспечивают доступность для людей с ограниченными возможностями здоровья. Существуют некоторые варианты, которые допустимы с учетом уже построенных зданий. Для обеспечения доступности маломобильных групп населения, дверные проемы вновь проектируемых зданий и сооружений должны иметь ширину в свету не менее 1,2 м. Если входные двери являются двустворчатыми, то ширина одной створки (дверного полотна) должна быть не менее 0,9 м. При проектировании реконструируемых, подлежащих капитальному ремонту и приспособляемых зданий, и сооружений, ширина входных дверных проемов принимается по месту от 0,9 до 1,2 м, чтобы обеспечить доступность для маломобильных групп населения [15].

Лифты в здании должны быть доступными для передвижения на коляске. Это означает, что лифты должны иметь достаточное пространство для передвижения на коляске, а также специальные кнопки и индикаторы, которые обеспечивают доступность для людей с ограниченными возможностями

здоровья.

Лестницы в здании должны иметь специальные пандусы или другие устройства, которые обеспечивают доступность для людей с ограниченными возможностями здоровья. Если в здании нет лифта, то пандусы должны быть установлены на лестницах, чтобы обеспечить доступность для людей с ограниченными возможностями здоровья. Особое внимание уделяется обеспечению доступности лестниц и пандусов. Для обеспечения удобства использования объектов маломобильными группами населения, лестницы должны дублироваться пандусами или подъемными устройствами. В сводах правил отмечается, что при перепаде высоты более чем в 3,0 м, следует использовать подъемные устройства, такие как подъемные платформы или лифты, доступные для инвалидов-колясочников и других маломобильных групп населения [15].

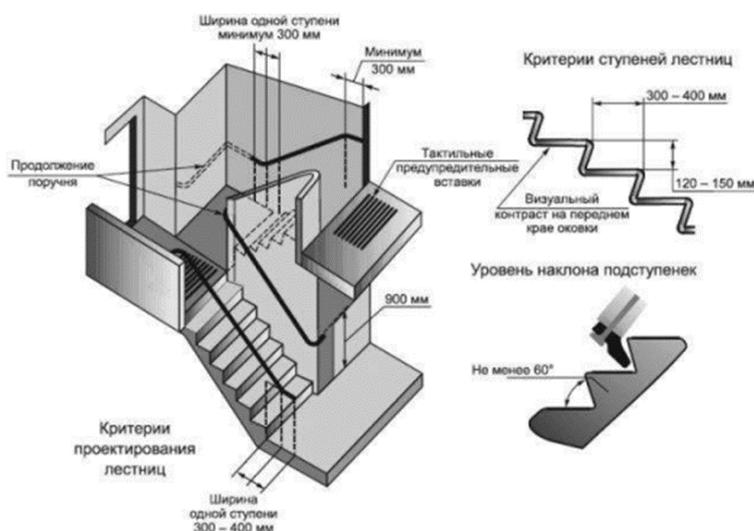


Рисунок 4 - Критерии при проектировании лестницы

Пандусы должны быть ограждены поручнями высотой 0,9 и 0,7 м, а по краям пандуса необходимо установить бортики высотой не менее 0,05 м. Пандус должен быть нескользким, для этого можно использовать металлические решетки или применять рифление на его поверхности. Длина непрерывного

марша пандуса не должна превышать 9,0 м, а уклон не должен быть круче 1:20 (5 %) [15].

Освещение в здании должно быть достаточным и обеспечивать комфортное пребывание для людей с ограниченными возможностями здоровья. Это означает, что освещение должно быть ярким и равномерным, а также должно обеспечивать достаточную видимость для людей с ограниченными возможностями зрения.

Номера должны быть доступными для туристов с ограниченными физическими возможностями, включая требования к площади номеров, ширине дверных проемов, наличию специальных устройств для передвижения и другие. Доступность номеров - это один из важных аспектов, которые необходимо учитывать при организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в объектах размещения. Доступность номеров означает, что номера должны быть доступными для передвижения на коляске и обеспечивать комфортное пребывание для людей с ограниченными возможностями здоровья. Обустройство представлено на рисунке 5.

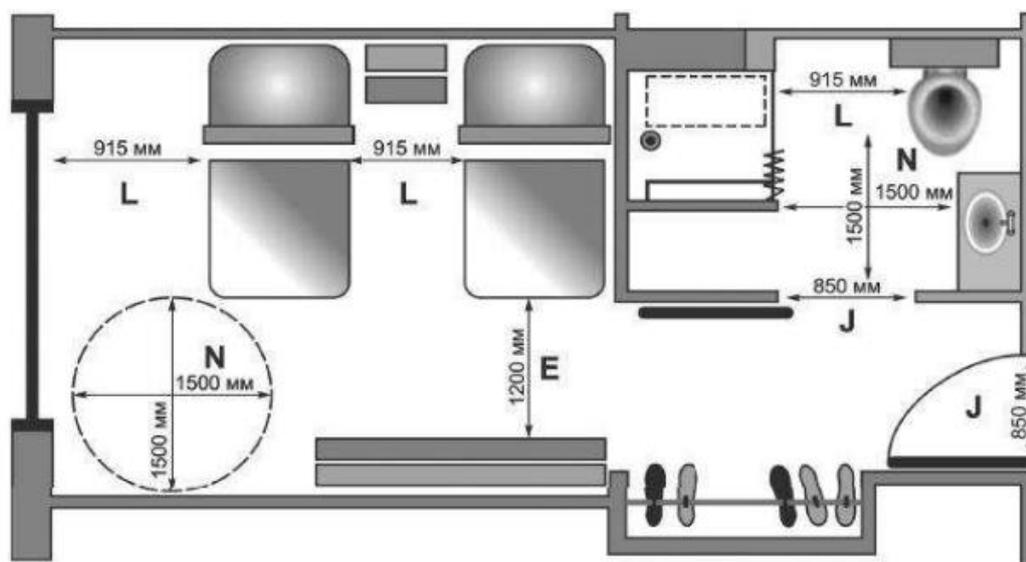


Рисунок 5 – Элементы номера для лиц с ОВЗ

Для обеспечения доступности номеров для лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо учитывать следующие аспекты:

Ширина дверных проемов: дверные проемы в номерах должны быть достаточно широкими для передвижения на коляске. Это означает, что дверные проемы должны иметь ширину не менее 80 см [15].

Пространство в номере должно быть просторными и иметь достаточное пространство для передвижения на коляске. Это означает, что номера должны иметь свободное пространство для передвижения на коляске, а также достаточное пространство для размещения мебели и других предметов.

Специальные устройства для передвижения: номера должны быть оборудованы специальными устройствами для передвижения на коляске, такими как рельсы и другие направляющие. Эти устройства должны быть доступными для использования людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Специальные устройства для использования санитарных помещений: номера должны быть оборудованы специальными устройствами для использования санитарных помещений, такими как подъемники для ванны или душа, а также специальные устройства для использования туалета [15].

Для обеспечения удобства использования раковин умывальников людьми с ограниченными возможностями, необходимо предусмотреть наличие столика или полки рядом с ними, а также держателей бумажных полотенец, которые могут быть активированы рычагом или без использования рук. Эти элементы должны быть установлены таким образом, чтобы был легкий доступ к ним от раковины [13].

При проектировании душевых комнат, необходимо учитывать потребности людей с ограниченными возможностями и обеспечивать доступность как минимум одного душа в каждой зоне. Для этого можно использовать элементы доступного душа для маломобильных групп населения, которые представлены на рисунке 6.

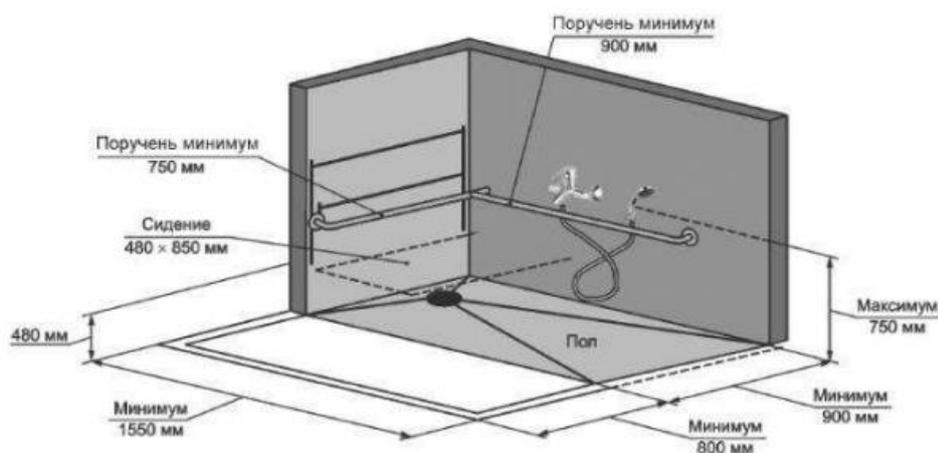


Рисунок 6 – Элементы душевой кабины для маломобильных лиц

Номера должны быть оборудованы всем необходимым оборудованием, которое обеспечивает комфортное пребывание для людей с ограниченными возможностями здоровья. Это может включать специальные кровати, стулья, телевизоры и другое оборудование.

Безопасность номера должны обеспечивать безопасность для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Это может включать звуковые и световые сигналы, а также понятные инструкции и указатели.

Общественные зоны объектов размещения должны быть доступными для туристов с ограниченными физическими возможностями, включая требования к ширине дверных проемов, наличию специальных устройств для передвижения, наличию специальных устройств для использования санитарных помещений и другие. Общие зоны, такие как рестораны, бары, бассейны и другие места общего пользования, должны быть доступными для передвижения на коляске и обеспечивать комфортное пребывание для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Для обеспечения доступности общественных зон для лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо учитывать следующие аспекты:

Входы в общественные зоны должны быть доступными для передвижения на коляске. Это означает, что входы должны иметь широкие дверные проемы,

пандусы и другие устройства, которые обеспечивают доступность для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Пространство общественных зон должны иметь достаточное пространство для передвижения на коляске. Это означает, что зоны должны иметь достаточное расстояние между столиками, стульями и другими предметами мебели, чтобы обеспечить комфортное передвижение для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Санитарные помещения в общественных зонах должны быть доступными для передвижения на коляске. Это означает, что санитарные помещения должны иметь широкие дверные проемы, просторные помещения и специальные устройства для передвижения и использования санитарных удобств.

Мебель в общественных зонах должна быть доступной для использования для людей с ограниченными возможностями здоровья. Это означает, что мебель должна иметь достаточное пространство для передвижения на коляске, а также специальные устройства, которые обеспечивают комфортное использование для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Освещение в общественных зонах должно быть достаточным и обеспечивать комфортное пребывание для людей с ограниченными возможностями здоровья. Это означает, что освещение должно быть ярким и равномерным, а также должно обеспечивать достаточную видимость для людей с ограниченными возможностями зрения.

Требования к территории объекта размещения: территория объекта размещения должна быть доступной для туристов с ограниченными физическими возможностями, включая требования к наличию специальных устройств для передвижения, наличию специальных устройств для использования санитарных помещений и другие.

Требования к обеспечению безопасности и комфорта пребывания гостей с ограниченными возможностями: объекты размещения должны обеспечивать безопасность и комфорт пребывания гостей с ограниченными возможностями, включая требования к обучению персонала, наличию специальных устройств

для передвижения и другие.

Требования к организации обучения персонала: персонал объектов размещения должен быть обучен обслуживанию туристов с ограниченными физическими возможностями, включая требования к обучению персонала, наличию специальных устройств для передвижения и другие.

Таким образом, требования к обустройству гостиницы для людей с ограниченными возможностями являются важным аспектом в обеспечении доступности и комфортности гостиничных услуг для данной категории граждан. Они направлены на обеспечение безбарьерного доступа и комфортного проживания в гостинице.

1.4 Психология и этика обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах

В профессиональной деятельности важно уделять особое внимание общению с людьми, имеющими ограниченные возможности, и для этого необходима соответствующая подготовка персонала и индивидуальный подход. Существует множество рекомендаций по компетентному общению, которые можно найти в литературе по психологии и специализированной литературе, посвященной проблемам общения с инвалидами.

При организации сервиса гостеприимства для особых категорий гостей в гостиничных предприятиях необходимо соблюдать этику общения, а особенно важным качеством для персонала является толерантность. Это особенно важно для работников, которые имеют дело с туристами, у которых есть ограничения в физических возможностях передвижения, слуха, зрения, а также в организации питания и других услуг [32]. В гостиничных комплексах, где есть специально оборудованные номера для гостей с ограниченными возможностями, персонал должен проходить специальное обучение, чтобы научиться работать с этой категорией клиентов.

Для обеспечения комфортного пребывания особых категорий клиентов в

гостиничных предприятиях необходимо не только наличие специально оборудованных номеров, но и организация доступной среды, которая включает в себя техническое оснащение гостиничного комплекса. Кроме того, важным фактором является организация психологического комфорта и сопровождение клиента во время пребывания в гостинице. Для этого нужно создать комфортные условия для перемещения по наиболее важным зонам гостиницы, таким как ресторан, деловой центр, развлекательные зоны и особенно медицинские учреждения. Если в гостинице нет возможности организовать перемещение гостя на коляске в лобби-бар, сувенирную лавку или бизнес-зал, необходимо найти способ оказать ему все необходимые услуги и сервисы.

При обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) персонал должен обладать определенными качествами и навыками. В частности, персонал должен быть терпимым, внимательным, доброжелательным и уметь эмпатично относиться к клиентам с ОВЗ [47]. Он должен быть готов оказать помощь в передвижении, ориентировании на территории гостиницы, а также в использовании специального оборудования, если таковое имеется. Кроме того, персонал должен знать особенности обслуживания клиентов с различными видами ОВЗ, такими как нарушения зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и т.д. Он должен уметь адаптировать свой стиль общения и подход к клиенту в зависимости от его индивидуальных потребностей и возможностей. Важно также, чтобы персонал был готов к нестандартным ситуациям и умел быстро реагировать на непредвиденные обстоятельства, связанные с обслуживанием клиентов с ОВЗ. Технологический цикл обслуживания людей с особенностями представлен на рисунке 7.



Рисунок 7 - Цикл технологических процессов, связанных с обслуживанием людей с особыми потребностями

При установлении коммуникации с особыми категориями клиентов необходимо соблюдать несколько важных принципов. Во-первых, необходимо проявлять терпимость и уважение к клиентам с ограниченными возможностями здоровья. Во-вторых, необходимо использовать ясный и понятный язык, избегая сложных терминов и фраз, которые могут вызвать недопонимание. В-третьих, необходимо учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента, а также его культурный и языковой фон. В-четвертых, необходимо быть готовым к использованию специальных средств коммуникации, таких как языковые переводчики, специальные устройства для общения с глухонемыми и т.д. В-пятых, необходимо проявлять эмпатию и понимание к клиентам с ограниченными возможностями здоровья, показывая, что их потребности и комфорт являются приоритетными для персонала. В целом, соблюдение этих

принципов поможет установить эффективную коммуникацию с особыми категориями клиентов и обеспечить им комфортное пребывание в гостиничном предприятии.

При общении с разными категориями инвалидности персонал должен учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента. Вот несколько рекомендаций, которые могут помочь персоналу в общении с клиентами с ограниченными возможностями здоровья.

Клиенты с нарушениями слуха могут иметь различные степени потери слуха, от легкой до глубокой. При общении с такими клиентами персонал должен учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента. Основные методы общения, которые могут помочь персоналу в общении с клиентами с нарушениями слуха:

— Используйте ясный и понятный язык: говорите медленно и четко, избегая громких звуков и шумных мест. Не говорите слишком быстро или слишком медленно, и не используйте сложные термины или фразы, которые могут вызвать недопонимание.

— Обращайтесь к клиенту лицом к лицу: когда вы говорите с клиентом, обращайтесь к нему лицом к лицу, чтобы он мог читать ваши губы и выражения лица. Не говорите с клиентом, когда он смотрит в другую сторону или занят другими делами.

— Используйте письменную форму общения: если клиент не может услышать вас, используйте письменную форму общения, например, записки или специальные устройства для общения. Если клиент использует знаковый язык, общайтесь с ним через переводчика.

— Используйте специальные устройства: если клиент использует слуховой аппарат, убедитесь, что он работает должным образом, и помогите клиенту настроить его, если это необходимо. Если клиент использует специальные устройства для общения, обеспечьте ему доступ к ним.

— Избегайте шумных мест: при общении с клиентом с нарушениями слуха избегайте шумных мест, таких как рестораны или бары. Если вы не можете

избежать шумных мест, попросите клиента перейти в более тихое место или использовать специальные устройства для улучшения слышимости.

Клиенты с нарушениями зрения могут иметь различные степени потери зрения, от легкой до полной слепоты. При общении с такими клиентами персонал должен учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента. Вот несколько рекомендаций, которые могут помочь персоналу в общении с клиентами с нарушениями зрения:

Описывайте окружающую обстановку: когда вы говорите с клиентом, описывайте окружающую обстановку, чтобы он мог представить себе, где находится. Например, вы можете сказать: "Мы находимся в лобби гостиницы, перед вами стойка регистрации".

Помогайте клиенту ориентироваться на территории гостиницы: если клиент не знает, как добраться до нужного места, помогите ему ориентироваться на территории гостиницы, например, показывая ему дорогу или провожая его до нужного места.

Избегайте использования терминов, связанных со зрением: избегайте использования терминов, связанных со зрением, таких как "видеть" или "смотреть". Вместо этого используйте более универсальные термины, такие как "понимать" или "слышать".

Будьте готовы к использованию специальных средств коммуникации: если клиент использует специальные средства коммуникации, такие как брайлевские дисплеи или компьютерные программы для чтения, будьте готовы к их использованию и обеспечьте клиенту доступ к необходимым устройствам.

Клиенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата могут иметь различные ограничения в передвижении, от легких до тяжелых. При общении с такими клиентами персонал должен учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента. Вот несколько рекомендаций, которые могут помочь персоналу в общении с клиентами с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

Помогайте клиенту в передвижении: если клиент нуждается в помощи в

передвижении, предложите ему свою помощь. Помогите клиенту подняться или сесть, проводите его до нужного места, предоставьте ему доступ к специальным устройствам и оборудованию, таким как подъемники, поручни и т.д.

Обеспечьте клиенту доступ к специальным устройствам: если клиент использует коляску, обеспечьте ему доступ к специальным лифтам и другим устройствам, которые могут помочь ему передвигаться по гостинице. Если клиент использует специальные устройства для передвижения, обеспечьте ему доступ к ним.

Избегайте использования терминов, связанных с передвижением: избегайте использования терминов, связанных с передвижением, таких как "идти" или "бежать". Вместо этого используйте более универсальные термины, такие как "передвигаться" или "двигаться".

Будьте готовы к использованию специальных средств коммуникации: если клиент использует специальные средства коммуникации, такие как специальные устройства для общения или переводчики, будьте готовы к их использованию и обеспечьте клиенту доступ к необходимым устройствам.

Предоставьте клиенту комфортную обстановку: обеспечьте клиенту комфортную обстановку, где он может передохнуть и отдохнуть. Предоставьте ему доступ к удобным креслам или диванам, обеспечьте ему доступ к воде или другим напиткам.

Клиенты с нарушениями речи могут иметь различные степени нарушения, от легкой дислексии до тяжелых форм афазии. При общении с такими клиентами персонал должен учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента. Вот несколько рекомендаций, которые могут помочь персоналу в общении с клиентами с нарушениями речи:

Используйте ясный и понятный язык: говорите медленно и четко, избегая сложных терминов и фраз. Не говорите слишком быстро или слишком медленно, и не используйте слишком много слов.

Задавайте вопросы, которые можно ответить "да" или "нет": задавайте вопросы, которые можно ответить "да" или "нет", чтобы клиент мог прояснить

свои мысли. Избегайте открытых вопросов, которые могут вызвать недопонимание.

Используйте жесты и мимику, чтобы помочь клиенту понять, что вы говорите. Например, вы можете показать на объект, о котором говорите, или использовать жесты, чтобы показать, что вы понимаете клиента.

Повторяйте и перефразируйте: если клиент не понимает, что вы говорите, повторите или перефразируйте свои слова. Используйте более простые слова или фразы, если это необходимо.

Используйте специальные устройства: если клиент использует специальные устройства для общения, обеспечьте ему доступ к ним. Например, клиент может использовать специальные устройства для записи своих мыслей или для чтения текста.

Клиенты с нарушениями психического здоровья могут иметь различные потребности и особенности, связанные с их состоянием. При общении с такими клиентами персонал должен учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента, а также следовать определенным правилам и рекомендациям. Вот несколько рекомендаций, которые могут помочь персоналу в общении с клиентами с нарушениями психического здоровья:

Будьте терпеливыми и доброжелательными: клиенты с нарушениями психического здоровья могут испытывать стресс и тревогу, поэтому важно проявлять терпение и доброжелательность. Помогите клиенту чувствовать себя комфортно и уверенно.

Используйте ясный и понятный язык: говорите медленно и четко, избегая сложных терминов и фраз. Используйте простые слова и фразы, чтобы клиент мог легко понимать, что вы говорите.

Слушайте и понимайте клиента: клиенты с нарушениями психического здоровья могут испытывать трудности в общении и выражении своих мыслей. Слушайте внимательно и пытайтесь понять, что клиент хочет сказать.

Избегайте использования стереотипов: избегайте использования стереотипов и предубеждений, связанных с нарушениями психического

здоровья. Не ставьте клиента в неловкое положение и не оскорбляйте его.

Будьте готовы к использованию специальных методов общения: клиенты с нарушениями психического здоровья могут использовать специальные методы общения, такие как жесты, мимика или другие нестандартные способы. Будьте готовы к использованию этих методов и обеспечьте клиенту доступ к необходимым устройствам и оборудованию.

Обеспечьте клиенту комфортную обстановку: клиенты с нарушениями психического здоровья могут испытывать стресс и тревогу, поэтому важно обеспечить им комфортную обстановку. Предоставьте клиенту удобное кресло или диван, обеспечьте ему доступ к воде или другим напиткам [38].

Следует отметить, что взаимодействие персонала гостиницы с туристами, имеющими ограниченные возможности и пожилыми людьми, а также с другими особыми категориями клиентов, основывается на нескольких правилах, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Правила общения с особыми категориями клиентов

Успешная коммуникация	Неудачная коммуникация
Обращение внимания на личность клиента, поддержание его способностей и умений, оказание внимания клиенту с проблемами здоровья и использование уважительной и корректной лексики при общении	Обращением внимания на физические недостатки клиента, поддержанием его ограничений, показыванием чрезмерного назойливого интереса и внимания к клиенту с проблемами здоровья, а также использованием унижительной лексики при общении
Примеры уважительной лексики	Примеры унижительной лексики
"Туристы с ограниченными возможностями", "туристы с нарушением зрения", "туристы с нарушениями опорно-двигательного аппарата", "туристы с нарушением слуха" или "гости, использующие инвалидную коляску или кресло-коляску"	Инвалид, Немой, Прикованный к инвалидному креслу

В целом, при общении с клиентами с ограниченными возможностями здоровья необходимо проявлять терпение, понимание и эмпатию, учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента, а также использовать специальные средства коммуникации, если это необходимо.

2 Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице «Огни Енисея»

3 Рекомендации по совершенствованию организации обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничном комплексе «Огни Енисея» - раздел изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ – изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ – ИЗЪЯТ

ПРИЛОЖЕНИЯ - ИЗЪЯТЫ

