

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/249736>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5

ГЛАВА 1. Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице 8

1.1. Понятие и классификация услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья 8

1.2 Нормативно-правовое регулирование оказания гостиничных услуг для гостей с ограниченными возможностями в Российской Федерации 16

1.3 Развитие, тенденции и статистика оказания гостиничной деятельности для гостей с ограниченными возможностями 22

ГЛАВА 2. Анализ обслуживания гостей с ограниченными возможностями в отеле ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 4* 30

2.1 Общая характеристика деятельности отеля ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 4* 30

2.2 Анализ подготовленности отеля ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 4* к приему гостей с ограниченными возможностями 34

2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания гостей с ограниченными возможностями в отеле ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 38

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 59

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 60

ПРИЛОЖЕНИЯ 62

ВВЕДЕНИЕ

В сфере гостиничных услуг работает большое количество квалифицированных специалистов, которые должны быть способны удовлетворять потребности всех гостей, в том числе гостей с особыми потребностями. Они должны проявлять заботу и уважение ко всем гостям без исключения. Любезность к гостям – это ключевое качество гостиничной индустрии, проявляемое ко всем гостям. Гости с особыми потребностями или как их еще называют инвалиды – люди, которые требуют особого внимательного отношения со стороны гостиничного персонала, так как они имеют нарушения здоровья с устойчивым расстройством всего организма или даже нарушением опорно-двигательного аппарата, слуха или зрения. Такие нарушения могут быть связаны с заболеваниями, травмами, которые значительно ограничивают возможности и люди такие требуют особой защиты и более внимательного отношения со стороны гостиничного персонала.

Люди с особыми потребностями не должны жить обособленно, они должны быть интегрированы в общество, им должны быть обеспечены равные права с остальными членами общества.

Однако в настоящее время люди с особыми потребностями в общество не интегрированы, их общественная жизнь минимальная, общество мало интересуется их проблемами.

В процессе формирования безбарьерной среды для таких людей появляется возможность увеличения количество гостей и благоприятно влияет на имидж гостиничного предприятия.

Таким образом, актуальность данной работы определяется тем, что развитие гостиничного предприятия не может считаться полноценным и общественно гуманным без учета требований лиц с особыми потребностями к здоровью, отношение к которым является показателем гуманности общества, его социальной приверженности полноценного развития всех членов общества независимо от состояния здоровья.

Данная тема поднималась в работах: Больницкой А. Н., Карелина В., Карповой Г. Г., Корниловой М. В., С. Д. Галиуллиной, О. С. Коган, И. Д. Тупиева, О. М. Ивановой и других авторов.

Объект выпускной квалификационной работы – отель ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 4*.

Предмет выпускной квалификационной работы – особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Цель выпускной квалификационной работы – разработать ряд рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья в отеле ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 4*.

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

- изучить теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице;
- изучить общие нормативные требования по созданию условий проживания в гостинице для лиц с ограниченными возможностями;
- проанализировать общую характеристику отеля ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 4* и выявить степень подготовленности гостиницы к приему лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- разработать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания гостей с ограниченными возможностями в отеле ДИАМАНТ ДОМОДЕДОВО 4*;
- привести экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

Методы исследования, используемые в работе:

- анализ характеристики деятельности гостиницы
- анализ структуры потребителей услуг гостиницы
- анализ подготовленности гостиницы к приему гостей с ограниченными возможностями

ГЛАВА 1. Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостинице

1.1. Понятие и классификация услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

На сегодняшний день общество обращает свое внимание на создание доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. В статистике Организации Объединенных наций приводят цифры, что в мире насчитываются более миллиарда инвалидов или примерно 15% от общего количества жителей Земли, 50 млн. из них проживают в Европе.

По данным Росстата, на 1 января 2017 года общая численность инвалидов в России составляет 12,6 миллиона человек. Причем количество инвалидов I группы составило 1,3 миллиона, инвалиды II группы – 6,3 миллиона, инвалиды III группы – 4,6 миллиона, детей-инвалидов – 636 тысяч человек. А в 2021 году количество инвалидов составило более 11 млн. человек, то есть количество инвалидов сократилось. Количество инвалидов первой группы составило 1304 тыс. человек, второй группы – 4745 тыс. человек, третьей группы – 4553 тыс. человек, детей инвалидов – 729 тыс. руб., то есть наиболее многочисленная группы – это инвалиды второй группы, а также инвалиды третьей группы.

Услуги, предоставляемые гостям с ограниченными возможностями здоровья, предоставляются в соответствии с законодательством.

Все услуги, которые предоставляются людям с ограниченными возможностями здоровья, делятся на следующие категории:

- туристы первой категории - с ограничением в передвижении;
- туристы второй категории - ограничения восприятия окружающих, ограничения со зрением и слухом;
- туристы третьей категории – ограничения в здоровье по общим заболеваниям, которые не входят в первую или вторую категорию.

На рисунке 1 приведена схема требований к гостям с особыми требованиями к здоровью.

Рис. 1. Блок-схема «Требования к формированию услуг для гостей с ограниченными возможностями по категориям»

В соответствии с законом от 24.11.95 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалидность является недостаточность, которая связана с нарушениями здоровья и характеризуется стойким расстройством функций, которые приводят к ограничению в деятельности, требуя защиты со стороны государством.

Инвалидность предполагает выполнение предписаний, которые закреплены в ГОСТ Р 55699–2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями»:

- инвалиды и другие маломобильные группы имеют ограниченные возможности;
- инвалиды имеют стойкое расстройство в функциях организма, причем поражены, могут быть опорно-двигательный аппарат, а также зрение, слух, общие заболевания, которые ограничивают возможности в туризме;
- маломобильные группы населения включают люди, которые не могут самостоятельно передвигаться, получать информацию об окружающей среде, не могут свободно ориентироваться в пространстве и поэтому при оказании гостиничных услуг им требуется особая помощь;
- адаптация среды под требования лиц с ограниченными возможностями предполагает оборудование среды взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья специальными приспособлениями.

Таким образом, инвалидность предполагает ограничение возможности человека, которое мешает ему активно вести общественную жизнь.

Зарубежные эксперты считают, что в России до сих пор имеется проблема низкого уровня обеспечения информацией не только для людей с ограниченными физическими возможностями, но и для исследователей. Эксперты утверждают, что даже имеющуюся информацию нужно искать на разных порталах: сайтах отелей, туристических компаний, союзов и ассоциаций лиц с ограниченными возможностями. Информацию о доступных объектах невозможно найти ни на одном из зарубежных туристических порталов для туристов с ограниченными возможностями

Однако, на сегодняшний день, петербургской турфирмой «Либерти» был создан портал accessiblerussia.com, в котором для людей с ограниченными возможностями здоровья предлагаются туры в Новгород, Москву и Санкт-Петербург, но, к сожалению, не показаны карты доступности и описания достопримечательностей с точки зрения возможности их посетить [3, с. 324].

В некоторых странах таких, как Европа, Израиль, США, Новая Зеландия, Аргентина и Бразилия были созданы особые порталы для людей с ограниченными возможностями, чтобы облегчить их передвижение и дать возможность самостоятельного распланировать тур. Одновременно с общеевропейским порталом о доступном туризме (www.accessibleeurope.com), многие страны создали свои сайты о доступности туристических объектов их страны: Великобритания (disabledgo.com и accessibleplaces.co.uk), Италия (accessibleitaly.com), Франция (accessiblefrance.com и accessibleparis.org), Израиль (goisrael.com и israel4all.com) и т.д.

Самых больших успехов достигла Великобритания в разработке доступной среды и продвижении безбарьерного туризма среди своих граждан. Национальные стандарты доступности объектов туристической индустрии, которые разработали британские ученые, считаются одними из лучших в мире. Вследствии внедрения этих стандартов более 2,5 млн. граждан с ограниченными возможностями здоровья теперь ежегодно путешествуют в Соединенном Королевстве [9, с. 217-220].

В международной практике доступного туризма применяются несколько форм развития и построения туристического продукта:

1. Самостоятельное путешествие лиц с ограниченными возможностями.
2. Привлекая сопровождающих в виде членов семьи, опекунов, друзей и т.д.
3. Сопровождение волонтерами и спонсирование оплачиваемых сопровождающих благотворительными организациями.
4. Путешествия с людьми, привлекаемых в качестве сопровождающего для туриста с ограниченными возможностями за счет гораздо более низких цен. Анализ практического опыта показал, что в большей степени, это студенты или молодые люди 19-24 лет, которые не имеют больших финансовых возможностей. В общемировой практике, более распространенным является вариант с сопровождением членов семьи. Однако, все чаще встречаются путешествия группами, которые разделены на пары, где один из туристов сопровождает другого, имеющего какую-либо форму ограниченных возможностей, и за это покупает туристическую поездку по крайне низкой цене. Можно привести в пример британского туристического оператора *Traveleyes*, который специализируется на отдыхе людей с ограниченными возможностями по зрению, и привлекает не только слабовидящих туристов, но и тех, кто фактически будет их сопровождающими. Так, например, цена на 6-ти дневную поездку в Рим (10.04-16.04) будет стоить для человека с ограниченными возможностями £899, а для его сопровождающего £499, т.е. цена для второго туриста почти наполовину меньше [9, с. 217-220].

Такой способ позволяет более экономно путешествовать семьям, где есть люди с ограниченными возможностями, ведь если бы они оплатили полную стоимость тура для двоих, то обошлось бы намного дороже. Это также привлекает студентов-туристов, которые предпочитают бюджетные варианты отдыха. Еще не существует ни одного предприятия, которое бы предлагало туры по той же схеме, что и в России,

подобная практика еще не сильно распространена за рубежом.

Однако, есть и сложности в применении такой схемы, основной из которых является то, что необходимо два человека для такого тура.

Первый человек -сопровождающий, который согласен взять на себя ответственность за инвалида, которого он сопровождает.

Второй, соответственно, сам сопровождаемый, который сможет оплатить финансовые расходы за себя и оплатить ту скидку , которая предоставляется сопровождающему.

Но если посмотреть на это по-другому, то такая схема открыв дает практически неограниченные возможности для путешествий, даже для активного и экстремального отдыха.

По результатам аналитического исследования D. Buhalis более 7% мирового туристического потока составляют люди с ограниченными возможностями здоровья, поэтому направление доступного туризма обладает высоким уровнем развития в западных странах. В Европе примерно 11% всех туристов, это около 50 млн. человек, имеют отклонения по здоровью, а в Великобритании эта цифра доходит до 37%, В Германии 53%, и это при том, что люди с ограниченными физическими возможностями ведут менее активный образ жизни, чем обычные граждане [7, с. 22.].

По данным статистики, этот сегмент путешественников предпочитают странствовать в компании друзей или членов семьи. Разработка туристических маршрутов с учетом потребностей инвалидов и проектирование зданий, которые будут доступны для всех людей уже вошла в норму в странах запада. В Европе уже создают особые программы для людей с ограниченными физическими возможностями, а также приспособляют инфраструктуру курортов и дестинаций, туристические организации стараются диверсифицировать свое предложение, они предлагают приобрести тур, подходящий для людей с ограниченными возможностями. Великобритания выделяется из всех стран по мнению экспертов данного вопроса.

Понятие семейного досуга вышло на высокий уровень в европейских странах с развитой индустрией туризма в работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья, малоимущими, людьми из групп риска, детьми. Значительный вклад по организации досуга людей с ограниченными возможностями здоровья проводят музеи, театры, библиотеки. Слабовидящим и слабослышащим людям с ограниченными возможностями предлагаются следующие услуги: экскурсии на языках жестов и знаков, тексты магнитофонных экскурсий, световая сигнализация (язык), допуск собак-поводырей в музеи и др. места отдыха, гид-кассеты, вечера общения (праздники, детские утренники, вечера отдыха).

В ряде стран регулярно проводятся различные мероприятия и события, направленные на оказание помощи людям с ограниченными возможностями здоровья, Зарубежные страны (например, Германия, Франция, Финляндия, США и др.) делают много для жизнедеятельности людей с ограниченными возможностями и для развития социального туризма этого слоя населения.

О. Дмитриева в своем исследовании сферы социального обеспечения людей с ограниченными возможностями здоровья Великобритании представляет следующие наблюдения: для обеспечения людей с ограниченными возможностями здоровья равными правами и возможностями организуют специально спроектированную инфраструктуру, выдаются средства из бюджета страны на развитие не только туризма для людей с ограниченными возможностями здоровья, но и на создание комфортных условий для их жизнедеятельности. Автор этой работы также говорит о том, что пособий по инвалидности ежегодно выплачивают на сумму около 19 млрд. фунтов стерлингов, а это порядка 900 млрд. рублей. Людям с ограниченными физическими возможностями в Великобритании предоставляют скидки на лекарства, посещение стоматолога, на покупку инвалидных колясок, слуховых аппаратов, а в крайнем случае и вовсе бесплатным уходом. Бесплатно предоставляются и автомобильные парковки в городе для граждан с ограниченными возможностями. За свое жилье человек с ограниченными возможностями здоровья оплачивает со своей пенсии, которая вносится в счет его содержания, остальную же сумму оплачивает бюджет местного муниципалитета. Законодательство по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья настолько усовершенствовано, что около 19% всех занятых британцев имеют инвалидность [4, с. 28-33].

В зависимости от страны и ее уровня социально-экономического развития отличается и степень развития доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями. Изучив зарубежный опыт,

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020) «Об основах туристской

- деятельности в Российской Федерации» // Консультант Плюс;
2. Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей» // Консультант Плюс;
3. Федеральный закон от 05.02.2018 N 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» // Консультант Плюс;
4. Федеральный Закон от 24.11.95 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
5. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы: постановление Правительства РФ №1297 – от 01.12.2015.
6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Консультант Плюс;
7. ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования: – введ. 17.11.2017 № 1772-ст. – М.: Стандартинформ, 2017 г.
8. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования // М.: Стандартинформ;
9. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования;
10. ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями».
11. Арбузова, Н.Ю. Состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства Российской Федерации / Н.Ю. Арбузова, О.В. Яшин // Парад гостиниц. – 2015. – № 9. – С.6–7.;
12. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания; Академия - М., 2017. - 224 с
13. Турковский Марек Маркетинг гостиничных услуг; Финансы и статистика - М., 2017. - 296 с
14. Топольник, В.Г. Системный подход к анализу гостиничных предприятий: монография / В.Г. Топольник. – Донецк: ООО «Восточный издательский дом», 2016. - 202 с.;
15. Артемова, Е.Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие для вузов / Е.Н. Артемова, О.Г. Владимирова, Н.В. Глебова. - Орел: ОрелГТУ, 2010. - 165 с.;
16. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата для экономических специальностей / Т. Л. Тимохина// Рос. гос. гуманит. ун-т., 2014. 156 с.;
17. Статья «Формирование доступной среды в гостиницах для лиц с ограниченными возможностями в российской федерации и за рубежом» Солдаткина М. А., Шарипова Э. Р.
(<https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-dostupnoy-sredy-v-gostinitsah-dlya-lits-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami-v-rossiyskoy-federatsii-i-za-rubezhom>)
18. Радыгина Е. Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями // Концепт. - № 05 (май). - ART 14120. - 0,5 п. л. - URL: <http://e-kon-cept.ru/2014/14120.htm>. - Гос. рег. Эл № ФС 7749965. - ISSN 2304-120X

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/249736>