

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/53476>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Управление персоналом

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ	
1.1.Определение и общая характеристика лиц с ОФВ.....	15
1.2. Построение инклюзивного общества и доступной среды как условие социализации людей с ОВЗ/ОФВ.....	20
2. ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОФВ В КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦА «ОТЕЛЬ СЧАСТЛИВЫЙ ПУШКИН» г.СПб	
2.1.Анализ внешней и внутренней среды гостиница «ОТЕЛЬ Счастливого Пушкина» г.СПб.....	26
9	
2.2. Анализ хозяйственной деятельности гостиница «ОТЕЛЬ Счастливого Пушкина» г.СПб.....	37
2.3.Анализ организации обслуживания лиц с ОФВ в коллективных средствах размещения на примере гостиница «ОТЕЛЬ Счастливого Пушкина» г.СПб.....	42
3.ОПТИМИЗАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОФВ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦА «ОТЕЛЬ СЧАСТЛИВЫЙ ПУШКИН» г.СПб	
3.1. Рекомендации по оптимизации организации обслуживания лиц с ОФВ в коллективных средствах размещения на примере гостиница «ОТЕЛЬ Счастливого Пушкина» г.СПб.....	48
3.2. Структура программы/проекта оптимизации организации обслуживания лиц с ОФВ на примере гостиница «ОТЕЛЬ Счастливого Пушкина» г.СПб.....	50
3.3.Экономическое обоснование программы/проекта оптимизации организации обслуживания лиц с ОФВ на примере гостиница «ОТЕЛЬ Счастливого Пушкина» г.СПб.....	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	63
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	68

ВВЕДЕНИЕ

10

Спектр развития туризма в современном мире, составляют разнообразные направления. В то же время, паратризм, в рамках его социальной функции, проблемы его социальногуманитарного, нравственного и гражданского значения, занимают особое место. Учитывая рост инвалидизации населения, в силу разных причин, в том числе и в развитых странах, именно социальные аспекты становятся объективно актуальными для становления развития социального

государства и в современной России в частности. Кроме того, развитие туризма является одним из активно развивающихся секторов экономики, в рамках российского государства. Современная стадия мирового экономического развития характеризуется признанием рынка туристических услуг самым многообещающим и прибыльным бизнесом. Прежде всего, это вызвано тем, что у людей с древних времен есть потребность путешествовать по миру и знакомиться с историей, культурой и традициями других народов. В основном, существенным влиянием на туристические потоки обладает компетентная политика государственных органов и местных органов власти, которые должны управлять ситуацией на потребительском рынке: отрегулировать действия продавцов и повлиять на существующее и потенциальное требование. Важность стратегического управления туризмом актуальный вопрос вследствие того, что с ним прямо или косвенно соединены 30 отраслей экономики, и она составляет 30% глобального сервисного экспорта и 6% общего экспорта товаров и услуг. Туризм как экспортная категория занимает пятое место в мире после экспорта топлива, химикатов, пищевой и автомобильной промышленности .

11

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1.Определение и общая характеристика лиц с ОФВ

Оценить уровень цивилизованности общества, можно во многом по отношению к людям с ограниченными возможностями. В связи с этим, в настоящее время, развитие общества характеризуется проведением комплекса мер по социальной интеграции людей с ОВЗ в общество, это является одним из приоритетных направлений социальной политики и нашего государства, в частности.

Согласно Декларация о правах инвалидов (ООН 1975 г.), в качестве инвалида рассматриваются любое лицо, которое не может самостоятельно обеспечить полностью или частично, потребности нормальной личной и/или социальной жизни из-за недостатков; будь то врожденные или приобретенные его/ее особенности физических или умственных возможностей .

В «Законе о социальной защите инвалидов в Российской Федерации», представлено следующее определение: инвалид – это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, которое, в свою очередь, обусловлено заболеванием, последствиями травмы или дефекта, что приводит к ограниченной жизнедеятельности и вызывает необходимость социальной защиты. Ограничением жизнедеятельности, как поясняется в этом же законе, определяется полная или частичная утрата лицом способности или возможности реализовать самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться,

12

контролировать свое поведение, обучаться и/или заниматься трудовой деятельностью.

В ГОСТ Р 55699-2013 «Национальном стандарте российской федерации: доступные средства размещения для туристов с

ограниченными физическими возможностями», применяются термины и определения значений, установленные Федеральными законами «Об основах Туристской деятельности в РФ», «О социальной защите инвалидов в РФ», ГОСТ Р 51671, ГОСТ Р 53423, ГОСТ Р 53998 и др. В данном Национальном стандарте, инвалидность рассматривается как нарушение связи между органами и/или функциями тела человека повседневной деятельностью и социальным участием человека, с учетом роли факторов окружающей среды. Здесь же, со ссылкой на нормы Всемирной организации здравоохранения, инвалиды определяется как люди испытывающие трудности или ограничения в повседневной жизни или люди, чье физическое или умственное состояние и проблемы со здоровьем сужают виды или объём деятельности, которой они могут заниматься. Кроме того, в Стандарте определяется понятие «инклюзивность», как равная доступность объектов культурных, образовательных, профессиональных и др. программ, оборудование условий обслуживания и т.д., и для людей без инвалидности и для людей с инвалидностью.

В Рекомендациях к реабилитационным программам 44-й сессии Парламентской Ассамблеи Совета Европы от 5 мая 1992 г. инвалидность определяется как ограничение в возможностях, которое обусловлено физическими и/или психологическими, сенсорными, социальными, культурными, законодательными и иными барьерами, которые не позволяют человеку, имеющему

13 инвалидность, быть интегрированным в общество и принимать участие в жизни семьи и общества на тех же основаниях как и другие его члены.

1.2. Построение инклюзивного общества и доступной среды как условие социализации людей с ОВЗ/ОВФ

Построение инклюзивного общества для всех – очень важных шаг в современном социальном развитии, где для каждой отдельно взятой личности, введение такого понятия как «человек способный сделать выбор» ставит людей, имеющих инвалидность, но обладающих интеллектуальным и личностным потенциалом в положение равный среди равных. Нужно отметить также, что «инвалид» понятия не столько медицинское сколько социальное, которая определяет социальный статус.

Социализация и психологическая адаптация человека с ОВЗ, важна на разных уровнях социума: в семье, среди родственников, на работе, в среде коллег и просто среди прохожих на улице. Можно выделить социальные маркеры, стереотипы, которых следует опасаться и предостерегать от этих явлений в социуме. С одной стороны, достаточно распространенным является такое социально-психологическое явление, как «уход в болезнь», когда человек прежде всего считает себя инвалидом, глубоко больным человеком и уже исходя из этого выстраивает свою идентификацию и свою жизнь. Еще один социально-деструктивный вариант – ситуация, когда человека с ограниченными возможностями в его окружении воспринимают не иначе как глубоко у больного,

чувствуют себя рядом с ним непоправимо несчастными и виноватыми.

Личность может испытывать чувство вины за то, что нуждается в помощи. Э.Клер рассматривает влияние социального статуса человека на его социализацию и выстраивание общественного мнения. Присваивание «социального статуса» людям с ОВЗ, со стороны людей «условно здоровых» .

1) Здоровьецентризм - человек с ОВЗ рассматривается как «условно ненормальный», некий пассивный объект; крайние формы здоровьесентризма –

игнорирование людей с инвалидностью, либо возникающее по отношению к ним чувство агрессии.

2) Сверхобщение или сверхспецифичность. Отношение, которое предполагает либо, что все люди одинаковы, значит специально для инвалидов ничего делать не надо (сверхобщение), сверхспецифичность («никто не сможет понять инвалида, если он сам не инвалид, так что не стоит и пытаться»), поэтому ничего для инвалидов делать не надо.

3) Нечувствительность к инвалидности, игнорирование существования проблемы как социально важной, двойные стандарты (оценка или трактовка ситуации по-разному, в зависимости от здоровья или инвалидности действующих лиц): нормальным или здоровым можно создавать семью и рожать детей, а инвалидам нельзя, инвалидом можно быть алкоголиками, а нормальным людям, т.е. «здоровым» нельзя.

15

Права и потребности людей без группы инвалидности и с ней, трактуются по-разному как социально так и психологически.

4) Дискриминация и стигматизация. Приписывание социальных черт или атрибутов только людям с инвалидностью. Например, если ты инвалид, твое место – диспетчером на домашнем телефоне или в инвалидном доме и др.

2. ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОФВ В КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦА «ОТЕЛЬ СЧАСТЛИВЫЙ ПУШКИН» г.СПб

2.1. Анализ внешней и внутренней среды гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб

Бутик-отель «Счастливый Пушкин» находится в историческом центре Санкт-Петербурга, в 15 минутах ходьбы от Эрмитажа, Дворцовой площади, Исаакиевского собора и Мариинского театра. Расположенная в особняке Потемкина, построенном в первой половине XVIII века, гостиница Счастливый Пушкин в Санкт-Петербурге гармонично сочетает современный комфорт и атмосферу Пушкинской эпохи.

Адрес: Санкт-Петербург, ул.Галерная, 53.

Номерной фонд бутик-отеля «Счастливый Пушкин» представлен 38 номерами (одноместные, двухместные, полулюкс, люкс).

Интерьеры номеров стилизованы под пушкинскую эпоху:

высокие потолки, лепнина, изразцы и антикварная мебель. По мере возможности в номерах сохранена историческая отделка

16

помещений. Каждый номер уникален по своей планировке и имеет собственное название. В номерах: удобная мебель,

современная сантехника, кабельное телевидение, телефон, WiFi доступ в Интернет.

Описание предприятия: ООО Бутик-отель «Счастливый Пушкин»;

Дата образования: 2010 г.

Дата начала работы: 2011 г.

Владельцем помещений, в котором находится Бутик-отель «Счастливый Пушкин», является товарищество собственников жилья (ТСЖ) «Галерная, 53».

Месторасположение: Санкт-Петербург, ул.Галерная, 53.

Тип предприятия: общество с ограниченной ответственностью.

Специализация: гостиничные услуги.

Ассортимент услуг основных и дополнительных: 1)основные: услуги проживания и питания;

1) пользование медицинской аптечкой, вызов скорой помощи, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, доступ в интернет, поднос багажа к номеру, вызов такси, заказ авиа и ж/д билетов, бронирование ресторанов, предоставление сейфа, бытовые услуги (стиральная машина, утюг, микроволновая печь), room service (доставка еды в номера), аренда ноутбука, мини-бар в отдельных номерах, покупка и доставка цветов.

17

Форма обслуживания клиентов: индивидуальное обслуживание.

Используемые методы увеличения продаж и привлечения покупателей: обновляемый сайт продаж, удобный интерфейс веб-сайта с прозрачной структурой, лаконично составленный список об услугах, страницы в социальных сетях, массовая emailрассылка писем для повышения продаж, скидки при повторном посещении.

Рекламная деятельность: организация использует фото-, видеоролики в сети Интернет.

2.2. Анализ хозяйственной деятельности гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб

Экономические таблицы и анализ производительности труда.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия является важнейшей характеристикой. Он определяет конкурентоспособность предприятия и его потенциал в деловом сотрудничестве, является гарантом эффективной реализации экономических интересов всех участников финансовых отношений: как самого предприятия, так и его партнеров.

Хозяйственно-финансовый анализ представляет собой процесс, основанный на изучении данных о финансовом состоянии и результатах деятельности гостиничного хозяйства в прошлом, с целью оценки перспективы его развития.

18

Анализ финансово-хозяйственной деятельности осуществляется на основе анализа бухгалтерской отчетности, важнейшей из которой является баланс. Данные баланса необходимы: собственникам - для контроля над вложенным капиталом, руководству организации - при анализе и планировании, банкам и другим кредиторам - для оценки финансовой устойчивости.

Бухгалтерский баланс характеризует в денежной форме финансовое положение предприятия по состоянию на отчетную дату. По балансу характеризуется состояние материальных

запасов, расчетов, наличие денежных средств, инвестиций. Все данные по финансово-хозяйственной деятельности ООО гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб приведены за 2016 - 2018 года. Исходной информацией для анализа являлись баланс предприятия (форма № 1) и отчет о прибылях и убытках (форма № 2). Их можно найти в Приложении 3.

2.3. Анализ организации обслуживания лиц с ОФВ в коллективных средствах размещения на примере гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб

В настоящее время приходится констатировать, что отель «Счастливый Пушкин» не в полной мере готов принимать гостей с ограниченными физическими возможностями. В соответствии с предъявляемыми требованиями к гостинице данного класса, можно отнести наличие пандуса около входа в гостиницу, а также отсутствие при входе в гостиницу травмоопасных препятствий. Вблизи службы приема и размещения и лифта, также наличествуют пандусы. Положительным также является

19 то, что порогов в гостинице «Отель Счастливый Пушкин» почти нигде нет, что весьма удобно для заезда на коляске.

Стойки администратора, стол регистрации, другие стойки в основной зоне обслуживания стандартные и не соответствуют требованиям доступной среды.

В отеле присутствует один «номер для человека с ОВЗ» (Согласно СП 59.13330.2016 в местах временного проживания людей (гостиницы, отели) с количеством номеров более 20, 5% номеров должно быть адаптировано для людей с ограниченными возможностями), но данный номер имеет ряд особенностей.

Дверной проем составляет 1,2 м. Двери изготавливаются шириной от 0,9 м, на них установлен магнитный стопор фиксации в открытом виде. Это единственный номер с такими параметрами – в других двери уже. Номер расположен на 1 этаже. Рядом с кроватью оборудовали зону для разворота кресла на 360 градусов. Уровень расположения лоджий и балконов в номере, не отличается от общего более чем на 2,5 см. Расположение розеток и выключателей в номере обычное, а это не правильно. Самые важные трансформации, которые касаются оснащения санузла и ванной комнаты к сожалению, не реализованы в полной мере. Для «особых» гостей ни санузел, ни ванная комната не оптимизированы. В номере, как и во всех других номерах – ковровое покрытие с коротким ворсом, без травмоопасных препятствий.

20

3. ОПТИМИЗАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОФВ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦА «ОТЕЛЬ СЧАСТЛИВЫЙ ПУШКИН» г.СПб

3.1. Рекомендации по оптимизации организации обслуживания лиц с ОФВ в коллективных средствах размещения на примере гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб

По оптимизации организации обслуживания лиц с ОФВ в коллективных средствах размещения на примере гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб рекомендуется, согласно Государственной программе «Доступная среда» предусмотреть наличие на стоянке для личного автотранспорта определённого

количества мест для инвалидов. В соответствии с п.5.2. свода правил 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», их следует разместить не далее 50-100 метров от входа в здание. Для безопасности габариты парковочного места должны составлять 6.0 x 3.6 м. Сама площадка должна быть обозначена соответствующей разметкой, а пути движения инвалидов от автомобиля до объекта следует ограждать специальными парковочными столбиками ярко-красного или оранжевого цвета со светоотражающей плёнкой. Количество мест для парковки личного автотранспорта людей с ОВЗ, должно быть не менее 10% от общей численности машино-мест.

Рекомендуется дополнительная организация универсальных условий для передвижения: введение поручней, тактильной разметки. Вход обязательно должен быть оснащен системой вызова помощи

21

В холле рекомендуется ввести тактильные указатели, с контрастным выделением их среди общего оформления интерьера. Рекомендуется размещение информационных терминалов для пользования как в стоячем, так и сидячем положении. При этом площадь должна быть достаточного размера для комфортного передвижения и получения услуг (описано в п.1.3. настоящего исследования)..

В соответствии с п. 6.2.1 свода правил 59.13330.2016

«Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», ширина пути движения в коридорах должна быть не менее 1.5 при движении инвалидов на креслах-колясках в одном направлении и не менее 1.8 м при встречном движении. Введение данного пункта потребует, вероятно, значимой реорганизации пространства отеля «Счастливый Пушкин», поэтому рассматривается на уровне рекомендаций.

Подходы к различному оборудованию и мебели должны быть по ширине не менее 0.9 м, а при необходимости поворота кресла-коляски на 90 градусов – не менее 1.2 м. Диаметр зоны для самостоятельного разворота на 180 градусов инвалида на кресле-коляске следует принимать не менее 1.4 м. (п. 6.2.2 СП 59.13330.2016).

Также при оборудовании коридора необходимо предусмотреть наличие светозвукового табло, тактильных указателей, тактильных мнемосхем, контрастной маркировки дверей и путей эвакуации.

Номер должен иметь габариты проходов не менее 1,4 м для перемещения инвалида-колясочника, ширину входной двери не менее 0,9 м, тактильную мнемосхему номера. Санузел также

22

должен быть оснащен специализированным оборудованием для МГН: сантехникой, опорными поручнями, крючком для костылей, кнопкой вызова помощи, а также эргономичными устройствами личной гигиены (сушилка, смеситель, дозатор мыла, смыв и т.д.).

3.2. Структура программы/проекта оптимизации организации обслуживания лиц с ОФВ на примере гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб

Для увеличения прибыли отеля «Счастливый Пушкин»

необходимо расширить клиентскую базу. Люди с ОФВ, эта та целевая аудитория, на которую стоит обратить внимание, пока данный сегмент туристического рынка еще не занят. Тротуар перед отелем предлагается оборудовать бордюрными пандусами с двух сторон, так же бордюрный пандус. Кроме этого с обеих сторон от отеля предлагается установить тактильные плиты, которые выполняют предупредительную функцию на покрытии. Ширина тактильной полосы в пределах нормы.

Покрытие пешеходных дорожек, бордюров и пандусов будет выполнено из твердых материалов (асфальт), не создаст вибрацию и буксировку колес при движении. В холле в отеле находится лестница, которая продублирована пандусом, оснащены с обеих сторон одиночным поручнем. Входная площадка имеет навес и водоотвод. В начале и конце пандуса предусмотрена горизонтальная площадка, шириной 1,51 м.

23

Двери в отеле подлежат замене на автоматические с сенсорным датчиком, без порошков. В отеле исчезнут все порожки. Ширина коридоров 2 м. Из-за широких коридоров препятствий в развороте кресла не должно возникнуть.

Ширина дверей 0,9 м. Каждая дверь в номер оборудована магнитным стопором.

Площадь жилых номеров в гостиницы для временного проживания инвалидов, пользующихся креслами-колясками, на одного человека должна составлять не менее 11 кв. м, на двух человек – не менее 13,5 кв. м. В отеле номера всех категорий имеют достаточную площадь от 28 кв. м. Розетки и выключатели во всех номерах отеля должны быть расположены на уровне 1м от уровня чистого пола.

3.3.Экономическое обоснование программы/проекта оптимизации организации обслуживания лиц с ОФВ на примере гостиница «Отель Счастливый Пушкин» г.СПб

Увеличение эффективности деятельности гостиничного мероприятия будет обусловлено реализацией плана мероприятий по повышению качества обслуживания в данной гостинице с акцентом на гостей, с ОФВ, в результате, которого прогнозируется увеличение количества новых гостей, увеличение количества заключенных сделок, положительная динамика основных финансово-экономических показателей деятельности гостиницы «Счастливый Пушкин», масштабное информирование о новых доступных услугах и повышения

24

качества обслуживания клиентов. Рассчитаем экономический эффект от внедрения предлагаемых мероприятий.

Эффективность программы характеризуется системой показателей, отражающих соотношение затрат и результатов.

Эффективность проекта рассчитана на 2 – 3 года.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, в рамках данного исследования рассмотрена проблема организации обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения.

Оценить уровень цивилизованности общества, можно во многом по отношению к людям с ограниченными

возможностями. В связи с этим, в настоящее время, развитие общества характеризуется проведением комплекса мер по социальной интеграции людей с ОВЗ в общество, это является одним из приоритетных направлений социальной политики и нашего государства, в частности.

Общество обязано адаптировать свойства к нуждам людей, имеющих инвалидность, для того чтобы они могли жить независимой жизнью, реализоваться во всех сферах, которые им доступны и мировоззренчески воспринимать людей с ОВЗ/ОФВ. В настоящее время, остро стоит вопрос, готово ли общество принять описываемых людей как равных среди равных. Решение этого вопроса зависит от многих факторов, в целом от духовно-нравственного уровня общества, от четкого и конкретного определения статуса этих людей в обществе, от

25
нормативно-правовой базы, гарантирующей равные возможности.

Построение инклюзивного общества для всех – очень важных шаг в современном социальном развитии, где для каждой отдельно взятой личности, введение такого понятия как «человек способный сделать выбор» ставит людей, имеющих инвалидность, но обладающих интеллектуальным и личностным потенциалом в положение равный среди равных. Нужно отметить также, что «инвалид» понятия не столько медицинское сколько социальное, которая определяет социальный статус.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Всемирная Туристская Организация. Декларация по упрощению туристских путешествий (2009 г.) (Declaration on the facilitation of tourist travel. 4 Persons with disabilities) Резолюция A/RES/578 (XVIII)/20, принятая Генеральной Ассамблеей на 18 сессии 5-8 октября 2009 года Астана Казахстан (ЮНВТО).
2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.11.2012). - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/#esse.
3. Государственная программа «Доступная среда» на 2011-2015 годы (наименование и номер соответствующего нормативного акта). Поручение Президента Российской Федерации от 15.11.2009 г. № Пр-3035 и поручение
26
Правительства Российской Федерации от 18.11.2009 г. № ВПП13-6734.
4. Акимова О. И. Инклюзивное образование как современная модель образования лиц с ограниченными возможностями здоровья //Инклюзивное образование: методология, практика, технологии: Материалы международной научно-практической конференции (20 июня 2011, Москва) / Моск. гор. психол.пед. ун-т; Редкол.: С. В. Алехина и др. – М.: МГППУ, 2011. – 244 с.
5. Андреева Г.М. Социальная психология. - М: Аспект Пресс, 2009 - 172 с.
6. Аникеева О.А. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех / Сервис в России и за рубежом. 2011. № 6 (25). С.14-

20. Электронное периодическое издание. www.rguts.ru
7. Аникеева О.А. Туризм для лиц с особыми потребностями. // Сервис в России и за рубежом. 2011. № 6 (25). С. 5-15. Электронное периодическое издание. www.rguts.ru
8. Выготский Л.С. Основы дефектологии / Л.С.Выготский. – СПб.: Лань, 2003. – 654 с.;
9. Глебова, А. В. Безбарьерная среда. Анализ зарубежного опыта / А. В. Глебова // Международная научно-техническая конференция молодых ученых БГТУ им. В. Г. Шухова. – 2014. – С. 144-148.
10. Горшкова В.В. Современные проблемы социальной психологии и социальной работы: материалы X Межвузовской научно-практической конференции, 20 марта 2015г. // СПб.: СПбГУП, 2015.
11. Галагузова Ю.Н. Социальная педагогика: Практика глазами преподавателей и студентов: Пособие для студентов / Ю.Н. Галагузова, Г.В. Сорвачева, Г.Н. Штинова. - М.: Владос, 2001. - 220 с.
12. Гуслова М.Н. Методика и организация социально-культурной деятельности с семьей в центре реабилитации детей с ограниченными возможностями : Автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05/ Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – М., 2002. –22 с.
13. Жаркова А.А. Развитие личности в условиях социальнокультурной деятельности на основе парадигмального подхода: теоретические аспекты. Монография. – М., МГУКИ, 2011. – 177 с.
14. Живицкая А. И. Равный среди равных, или определение статуса людей с ограниченными возможностями здоровья //Инклюзивное образование: методология, практика, технологии:Материалы международной научно-практической конференции (20—июня 2011, Москва) / Моск. гор. психол.-пед. ун-т– М.: МГППУ, 2011. – 244 с.
15. Зайцева, Н. А. Безбарьерный туризм / Н. А. Зайцева, Д. Б. Шуравина. – М. : КноРус, 2016. – 176 с.
16. Котова О.В. Ресоциализация лиц с двигательными нарушениями средствами адаптивной физической культуры и спорта: диссертация ... кандидата социологических наук: 22.00.04. – Москва, 2010. - 180 с.
- 28
17. Леонтьев Д. А., Александрова Л. А. Вызов инвалидности: от проблемы к задаче // 3-я Всероссийская научно-практическая конференция по экзистенциальной психологии: Материалы сообщений. — М.: Смысл, 2010.
18. Лаврова Д.И., Шабалина Н.Б., Герсамия А.Г., Морозова Е.В., «Школа жизни» для инвалидов вследствие радиационных воздействий при различных патологиях. // Методические рекомендации, М.: 2010 – 67 с.
19. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс / Под ред. Л. Леви. Л.: Медицина, 1970. – С. 178-208.
20. Лурия Р.А. Внутренняя картина болезней/ Р.А.Лурия – М.:Медицина, 1977. – С. 37-52.
21. Мамардашвили М. Сознание и цивилизация: Выступления и доклады / М.Мамардашвили. – СПб.:

Издательская группа «Лениздат», «Команда А», 2014. - 384 с.

22. Маслоу А.Г. Мотивация и личность / Абрахам Маслоу;

Пер. с англ. Т. Гутман, Н. Мухина. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2011. - 352 с.

23. Мацукевич О.Ю. Социально-культурная

ресоциализация молодых инвалидов как педагогический процесс // Мир науки, культуры, образования. Горно-Алтайск. - 2012. - № 3 (34). - С. 6-8.

24. Мацукевич О.Ю. Социально-культурная

ресоциализация пожилых людей // Вестник Кемеровского
29

государственного университета культуры и искусств. - 2012. - №
2 (19). - С. 203-207.

25. Моросанова В. И. Саморегуляция и индивидуальность
человека. / В. И. Моросанова; Ин-т психологии РАН;

Психологический ин-т РАО. — М.: Наука, 2010. - 516 с.

26. Марцинковская Т.Д. Психология развития / Т. Д.

Марцинковская, Т. М. Марютина, Т. Г. Стефаненко и др. - М.:
Академия, 2007. - 528 с.

27. Морозова Е.В. «Перспективные направления развития

психологической реабилитации в русле современных ресурсноразвивающих технологий». Сборник
материалов научнопрактической конференции «Современные подходы к медикосоциальной экспертизе в
РФ с учетом МКФ и Конвенции ООН о
правах инвалидов», проводимой 21-23 июня 2011 г. в г. Ижевск.,
С.207-211.

28. Моздокова Ю.С., Мацукевич О.Ю. Досуговые

технологии в практике стационарных учреждений социального
обслуживания // Старшее поколение в пространстве и времени
российской культуры: Дайджест исследований МГУКИ по
проблемам социально-культурной деятельности пожилых
людей. - М.: МГУКИ, 2003. - С. 68-80.

29. Моздокова Ю.С. Атлас социально-культурных
реабилитационных технологий. — М.:МГУКИ, 2002. — 132 с.

30. Моздокова Ю.С. Коммуникативно-деятельностный
подход к интеграции инвалидов: социально-культурный аспект:
диссертация доктора педагогических наук: 13.00.05. - Москва,
2006. - 555 с.

30

31. Мясищев В.Н. Психология отношений / В. Н. Мясищев;

Под ред. А. А. Бодалева. - М.: Ин-т практ. психологии; Воронеж:
МОДЭК, 1998 - 362 с.

32. Павлоцкая Я.И. Соотношение психологического
благополучия и социально-психологических характеристик
личности / Дисс.канд.психол.наук, Волгоград, 2015

33. Радыгина, Е. Г. Создание безбарьерной среды в
средствах размещения для гостей с ограниченными
возможностями / Е. Г. Радыгина // Концепт. - 2014. - № 5. - С.
56-60.

34. Терскова, С. Г. Механизм формирования доступной

среды для инвалидов / С. Г. Терскова // Гуманитарные научные
исследования. - 2015. - №7-2 (47). - С. 31-37.

35. Хребченкова А.С. Методики оценки внутренней и

внешней среды предприятия туризма/ А.С.Хребченкова//
Материалы международного научного форума обучающихся

36. «Молодежь в науке и творчестве» (26 апреля 2017 г.)

[Электронный ресурс]: сборник научных статей. – Гжель: ГГУ, 2018. – 821 с. // ГГУ: сайт]. – Режим доступа: <http://www.artgzhel.ru/> С.507-508

37. Транспортная доступность для инвалидов // Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим

доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/# (дата обращения:

12.12.2018).

31

38. Максимова Е.В. Культурный туризм в системе социализации лиц с ограниченными возможностями здоровья: дисс.канд. социол.наук: ФГБОУ ВО Адыгейский государственный университет, 2017.- 234 с.

39. Похилько Д.Н. География и виды безбарьерного туризма в России//Актуальные проблемы психологической реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья. Материалы международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы психологической реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья» – М.: 2011. -713 с.

40. Радыгина Е. Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2014. – № 5 (май). – С. 56-60. – URL: <http://ekoncept.ru/2014/14120.htm>.

41. Российский статистический ежегодник-2012. - URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1135087342078.

42. Межова Л. А., Губин И. В. Инклюзивный туризм: проблемы и перспективы его развития в России // Культура физическая и здоровье. - 2011. - № 6. - С. 70-71.

43. Маньшина Н. В. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех - перспективы развития, экономическая выгода и социальная значимость // Материалы X Петербургского туристского Форума «Новый взгляд на Россию», Санкт-

32
Петербург, 13-15 октября 2010 года. - URL: <http://sankurtur.ru/press/item/3000>.

44. The Rolling Rains Report on Travel, Disability, and Universal Design: отчет "Rolling Rains" о путешествии, инвалидности и универсальном дизайне. - URL: <http://www.RollingRains.com>; Further reading on Universal Design in Tourism: дополнительная литература по универсальному дизайну в сфере туризма: <http://claimid.com/srains>. - URL: <http://www.slideshare.net/srains/universal-design-the-sevenprinciples-russian>. - С. 51.

45. Приказ Минкультуры России от 3 декабря 2012 г. № 1488 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (зарегистрировано в Минюсте России 15.05.2013 № 28400). - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146619.

46. Шалыгина Н.П. О роли брендинга в формировании туристской привлекательности региона. //Фундаментальные исследования. – 2013. - № 8 (Ч. 5). – С. 1165 – 1168.

47. Государственная программа Российской Федерации

«Доступная среда» на 2011–2020 годы

48. [Электронный ресурс]. Режим доступа :

<http://www.rosmintrud.ru/ministry/programms/3/0>

49. Байрамов В. Д. Социальная интеграция и реабилитация лиц с ограниченными возможностями здоровья. Словарь-33

справочник / В.Д.Байрамов, А. В. Тюрин, Е. Н. Тимофеева. –М.: Экон-Информ, 2010. –175 с.

50. Положение инвалида в современном обществе

[Электронный ресурс]. Режим доступа:

<http://knowledge.allbest.ru/sociology/2c0a65625a2bc68b5c53a89521316d260.htm>

51. Худоренко, А. Е. Лица с ограниченными возможностями здоровья. Проблемы образования и инклюзии [Электронный ресурс]. Режим доступа:http://ecsocman.hse.ru/data/2011/02/13/1214888071/Hudorenko_08.pdf

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/53476>