

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

Услуги гостеприимства для людей с ограниченными

название темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом
**физическими возможностями: зарубежный и отечественный
опыт**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента(ки) 4 курса 431 группы
направления (специальности) 430301 «Сервис»
код и наименование направления (специальности)
Института истории и международных отношений
наименование факультета, института, колледжа

Литвиной Валерии Павловны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
Кандидат исторических

наук, доцент
должность, уч. степень, уч. звание

Т.В. Удалова

дата, подпись

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой,
доктор экономических наук,
профессор

должность, уч. степень, уч. звание

Т.В. Черевичко

дата, подпись

инициалы, фамилия

Саратов 2016 год

Введение. С каждым годом количество отдыхающих стремительно растет. Такая туристская активность дает существенный толчок для развития индустрии гостеприимства в целом и гостиничного бизнеса в частности. Хороший отель и широкий спектр оказываемых услуг — залог того, что гости останутся довольны поездкой. Особенно в таком обслуживании и повышенном внимании нуждаются гости с особыми потребностями.

Проблема предоставления услуг людям с ограниченными физическими возможностями очень **актуальна** в данный момент. Это социальная проблема, суть которой в интеграции этой категории населения в общество. Выбранная тема востребована и за рубежом, и в современной России, ведь специализированные услуги для лиц с ограниченной двигательной активностью все чаще пользуются спросом.

Цель дипломной работы—проанализировать особенность предоставления услуг гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями в России и за рубежом.

Исходя из указанной цели, можно выделить следующие **задачи**:

1. Проанализировать особенности предоставления услуг гостеприимства для гостей с ограниченными физическими возможностями;
2. Проанализировать правовые основы РФ по обеспечению равенства прав и возможностей всем гражданам страны, независимо от состояния здоровья.
3. Изучить опыт зарубежных стран по созданию условий для доступного и комфортного отдыха гостей с особыми потребностями;
4. Проанализировать состояние доступной среды в объектах гостеприимства России, создание собственного опыта применения этих технологий. Создания условий для доступного отдыха инвалидов на территории РФ;
5. На базе проведенного анализа разработать практические рекомендации по популяризации Сочи, как города-курорта для гостей с ограниченными физическими возможностями.

Для раскрытия темы автор обращался к различным источникам. Это международные правовые документы и законодательные акты РФ, ГОСТы, СНИПы и СП по организации доступной среды, литература по теме дипломной работы, периодические печатные издания, электронные ресурсы. Среди изученных работ следует отметить труды Е.А. Балашовой, А.С. Кускова, Е.Г. Леонтьевой, Е.Н. Артёмовой, В.А. Козловой, Д.И. Елкановой, Д.А. Осипова, Е.В. Сорокиной и др. авторов. В них наиболее полно раскрываются базовые понятия туризма и гостеприимства, показаны тенденции развития этой индустрии. Гостеприимство — это та основа, на которой строится деятельность всех гостиничных предприятий. Многие авторы дают свою трактовку этому понятию. И. В. Зорин и В. А. Квартальнов считают, что: «Гостеприимство есть гармоничное сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала». Еще одно определение индустрии гостеприимства дают в своей работе Д. Елканова, Е. Сорокина, Д. Осипов: «Индустрия гостеприимства — это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов». Автор дипломной работы разделяет эту точку зрения и считает, что запросы гостей с ограниченными физическими возможностями — не прихоть, а необходимость. Удовлетворение их пожеланий должно стать неотъемлемой частью сервиса.

Для написания данной работы наиболее интересен был следующий блок работ, посвященных именно проблемам обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями. Характеристики доступности среды наиболее полно представлены в работе Е.Г. Леонтьевой «Доступная среда глазами инвалида». «Это издание — попытка заполнить информационный вакуум в области теории и практики проектирования с учетом обеспечения условий доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры». Книга обобщает накопленный опыт, решения возникающих при проектировании сложностей и содержит практические рекомендации по обеспечению

условий доступа людей, имеющих проблемы со здоровьем. Вопросы создания безбарьерной среды, основные проблемы социальной политики в отношении инвалидов в России и нормативно-правовой контекст рассматриваются Е.Р. Ярской-Смирновой и Э.К. Наберушкиной. Авторы считают, что «критерием оценки политики в отношении инвалидов является доступность для инвалидов физической среды». Психологические, социальные, правовые аспекты туризма для людей с ограниченными физическими возможностями представлены в работе А.В. Бастрыкиной. По мнению автора «развитие социального туризма, разработка туристских программ для людей со специальными нуждами — все это создает равные возможности для осуществления права на отдых, для приобщения к культурным ценностям». Профессионализм обслуживая — важный момент работы с маломобильными клиентами. А.С. Кусков в своей книге «Гостиничное дело» отмечает, что «профессиональное мастерство гостиничных работников определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета». Гости с ограниченными физическими возможностями нуждаются в заботе и внимательном отношении к себе, поэтому профессионализм сотрудников является важным показателем уровня отеля.

Структура дипломной работы обусловлена целями и поставленными задачами, состоит из Введения, трех глав, Заключения и списка литературы. *В первой главе* была проанализирована нормативно-правовая документация, составлен социально-психологический портрет гостей с нарушениями здоровья, как потребителей услуг гостеприимства. Здесь же были обозначены проблемы, возникающие в процессе предоставления услуг гостеприимства для маломобильных отдыхающих. *Вторая глава* посвящена изучению опыта зарубежных стран по организации доступного отдыха для инвалидов в разных объектах гостеприимства. Один из параграфов главы посвящен анализу ситуации, сложившейся в гостиничной индустрии России.

В *третьей главе* рассматривается передовой опыт Сочи по созданию архитектурно доступного города. В отдельном параграфе были разработаны и сформулированы конкретные рекомендации для повышения популярности Сочи, как привлекательного курорта для гостей с ограниченной двигательной активностью.

Основное содержание работы. В современном мире все больше принимаются во внимание потребности людей, имеющих проблемы со здоровьем. Сегодня общество воспринимает людей с ограниченными возможностями, как равных. Во всем мире права инвалидов надежно защищены законодательными актами. Государство выступает гарантом безукоризненного соблюдения этих норм и правил. Принцип равных возможностей для всех был провозглашен Организацией Объединенных наций во Всеобщей декларации прав человека (1948). В декабре 1993 года ООН были приняты «Стандартные правила равных возможностей для инвалидов», в которых поднимался вопрос обеспечения доступности в процессе создания равных возможностей для инвалидов во всех сферах жизни обществ. «Конвенция о правах инвалидов» (13.12.2006) утвердила принципы, на которых должна строиться политика государства в отношении инвалидов: равные права, равные возможности, доступность окружающей среды. Ратифицировав в сентябре 2012 года Конвенцию, Россия приняла на себя юридические обязательства относиться к людям с ограниченными физическими возможностями, как к равноправным гражданам. Государственную политику в области социальной защиты инвалидов в РФ во многом определяет Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (24.10.1995), который призывает обеспечить беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры. Важным шагом в этом направлении стало принятие программы «Доступная среда» 2011 – 2015 г. Целью Программы является формирование условий для обеспечения равного доступа инвалидов к физическому окружению, транспорту, информации и связи, а также к

объектам и услугам, предоставляемым для населения. Среди задач программы— внедрение принципов «универсальный дизайн», как дизайна, удобного для всех категорий граждан. Универсальный дизайн нашел свое отражение в нормативно-правовых актах Российской Федерации – ГОСТах, СНИПах. Новые отели строятся в соответствии с новыми правилами, опираясь на Свод Правил 59.13330.2012 и обновленные ГОСТы.

Не менее важен для гостей с ограниченными физическими возможностями профессионализм сотрудников — медицинские работники, сурдопереводчики, специалисты по работе с ослабовидящими должны быть готовы не только оказать помощь, но и создать атмосферу благожелательности и гостеприимства. Никакой навязчивости, жалости и излишнего сочувствия. Доброжелательности и искреннего внимания будет вполне достаточно.

В последние десятилетия широкое распространение за рубежом получили отели (или же отдельные блоки) для людей с ограниченными двигательными возможностями. Для этого нужны определенные условия. Прежде всего, это архитектурная доступность отеля и близлежащей территории, специально оборудованные номера. Доступность транспорта — специализированная парковка для гостей с ограниченными физическими возможностями должна быть около каждого отеля. Помимо этого должен быть специальный транспорт, оборудованный подъемником для коляски для трансфера в аэропорт или вокзал и в экскурсионных целях. Третье направление услуг— доступность информации. Любая информация, знаки доступности, предупреждающие знаки должна быть многократно представлена различными способами. Визуальная и звуковая, тактильная, написанная рельефно-точечным шрифтом Брайля и расположенная так, чтобы людям на инвалидной коляске было доступно. Из этих трех направлений и складывается основа доступного гостеприимства. Сделать отель удобным, максимально доступным и комфортным для всех клиентов, независимо от

состояния здоровья — эта задача ставится отельерами в ряд если не первостепенных, то, безусловно, важных.

Потребности граждан, имеющих проблемы со здоровьем, ставятся сейчас современным обществом в число приоритетных. И зарубежом, и в нашей стране имеется ряд проблем, которые предстоит решать. Преимущественно, эти проблемы связаны с созданием доступной среды и несовершенством нормативно-законодательной базы, недостаточной квалификацией персонала, нехваткой бюджетных средств размещения.

Из всего многообразного зарубежного опыта по размещению и созданию условий для отдыха для людей с ограниченной физической активностью, хотелось бы выделить несколько весьма показательных объектов. Испанский частный отель *Mar y Sol*, расположенный на юго-западе Тенерифе в городе ЛосКристианос, позиционирует себя как «Отель для инвалидов». Это целый комплекс, предоставляющий полноценный отдых в Испании и множество развлечений для людей, имеющих проблемы со здоровьем и всех желающих. Тринадцать корпусов и вся территория отеля абсолютно приспособлены для инвалидов-колясочников. Все номера полностью адаптированы для людей с ограниченными возможностями, санитарная зона оборудована специальными приспособлениями, коридоры, лифты, двери, лестницы и номера — все доступно для любого гостя. В отеле предоставляются кресла-коляски с электропередачами. В каждом номере имеется телефон для связи с ресепшн. Территория и инфраструктура отеля также соответствует всем необходимым требованиям доступности. Прекрасно оборудован пляж: специальные костыли облегчают движение по песку, а специальная коляска-амфибия позволяет всем желающим окунуться в теплое море. Оба бассейна имеют подъемники, около них всегда дежурит обученный персонал.

Во время прохождения годичной стажировки в отеле «PacificIslandsClub» автор имел возможность близко ознакомиться с тем, как организован отдых гостей с ограниченными физическими возможностями на

Гуаме. ОТЕЛЬ PacificIslandClub является безбарьерной зоной для людей с ограниченными физическими возможностями. В многоэтажных башнях отеля имеются большие лифты, коридоры гостиницы также выполнены в соответствии с требованиями «универсального дизайна». В PacificIslandClub имеются специальные номера, площадь которых больше стандартной. Все оснащение номера соответствует международным требованиям и нормам. Ручки двери, выключатели и розетки находятся в зоне комфорта для человека в инвалидной коляске. На этом же уровне расположен глазок на входной двери. Шкаф оснащен удобными вешалками, которые легкодоступны из положения сидя, кровать — специальная, с возможностью модификации. В номере есть телефон для связи с администратором. Санитарная комната номера так же оборудована в соответствии с международными требованиями: низкая раковина, высокий унитаз, складной стульчик в душе, зона разворота коляски, кнопка экстренной связи. Территория отеля полностью приспособлена к передвижению на колясках. Кафе, аквапарк, бассейн, спортивная площадка — все, чем располагает отель, доступно для всех его гостей, независимо от состояния здоровья. Хочется отметить работу с персоналом. За год стажировки с нами проводили тренинги и консультации психолога по работе с инвалидами. Рассматривая опыт зарубежных стран, хочется отметить желание и готовность общества сделать шаг навстречу проблемам инвалидов. Создание условий для полноценной жизни и комфортного отдыха оказалось вполне решаемой задачей.

В последние годы в России наблюдаются коренные изменения ситуации в лучшую сторону. Этому способствует принятие новых законодательных актов, внесение изменений в градостроительную документацию и принятие программ, направленных на адаптацию людей с ограниченными физическими возможностями. Коснулись преобразования и объектов гостеприимства. Все больше гостиниц предоставляют специализированные

номера для маломобильных гостей, все шире становится список предоставляемых услуг. Не так давно была проведена реконструкция отеля «Кузьминки» в отель для инвалидов-колясочников. Теперь для людей с ограниченными физическими возможностями здесь имеются комфортабельные номера без порогов и других препятствий. Среди предоставляемых услуг – заказ специального микроавтобуса для поездки на экскурсии. Обеспечена доступность музея-мемориала на Поклонной горе, Исторического, Археологического музеев, музея-заповедника «Царицыно», краеведческого музея, Музея Археологии, Мемориального музея космонавтики, Московского музея современного искусства, Третьяковской галереи, Дарвиновского музея и других объектов культуры.

Немногим лучше обстоят дела в Санкт-Петербурге. Прделана большая работа по превращению Северной столицы в архитектурно доступную зону. Доступными объектами культуры признаны Эрмитаж, Русский музей, Исаакиевский собор и музей Анны Ахматовой на Фонтанке, частично доступен Михайловский замок и еще ряд объектов.

Произошли изменения и в объектах гостеприимства. Все больше отелей предлагают своим гостям специальные номера для приезжих с ограниченными физическими возможностями. Преимущественно, это гостиницы категории четыре-пять звезд, но и бюджетные отели категории «три звезды» предлагают свои услуги гостям с особыми потребностями.

Не так давно в Санкт-Петербурге открылся первый мини-отель, предназначенный специально для инвалидов. В здании сделан капитальный ремонт, демонтированы пороги, оборудованы пандусы, расширены дверные проёмы. В этом комплексе доступного туризма всего восемь номеров, из них только два с санитарно-гигиеническими комнатами — туалетом и душем. Для гостей других номеров удобства на этаже. В каждом номере стоят дорогостоящие спальные системы. Большое внимание уделялось набору квалифицированного персонала.

В России имеются все предпосылки для развития гостиничного сектора, доступного для лиц с ограниченными физическими возможностями. Появились специализированные отели и санатории, стал более доступным транспорт. Произошли изменения в инфраструктуре городов, становятся доступными музеи, театры, другие объекты культуры. Все еще остается ряд проблем, которые необходимо решать: нехватка мест размещения эконом-класса, неоправданно завышенные цены при невысоком качестве услуг, ограниченная доступность инфраструктуры, недостаток информации. Вместе с тем, приоритетность развития доступного туризма, как перспективного, экономически выгодного и социально значимого направления признана на государственном уровне,

Первым опытом создания в России полностью доступного города стал олимпийский Сочи. При подготовке к Олимпиаде была проведена огромная работа. Все значимые объекты были оборудованы пандусами, все лестницы были оснащены механизированными подъемниками и специальными удобными поручнями. На дверях общественных зданий появились кнопки вызова персонала и специальные наклейки. В прогулочной зоне были созданы места остановок и отдыха. Знаменитый парк «Ривьера» был оборудован тактильными дорожками, на его территории появились информационные схемы и стенды, указатели с рельефной маркировкой шрифтом Брайля. Был открыт первый пляж, на котором у инвалидов-колясочников появился свободный доступ к морю.

Появились и доступные объекты гостеприимства с широким спектром оказываемых услуг. Для инвалидов-спортсменов были возведены две комфортабельные Паралимпийские деревни. Более двух десятков отелей были переоборудованы для размещения гостей с ограниченными физическими возможностями, были построены новые доступные гостиницы и пансионаты. Специализированные номера, обустроенные входы, широкие лифты, парковка — преобразования гостиниц прошли в рамках реализации

проекта «Безбарьерная среда». Развлекательные центры, учреждения культуры, музеи были переоборудованы с учетом требований доступности.

Паралимпийские игры создали предпосылки для превращения Сочи в круглогодичный город-курорт мирового уровня. Возникла необходимость в разработке государственной комплексной программы, цель которой рассмотреть все возможности для дальнейшей продвижения Сочи, как всесезонного, многофункционального, спортивного, делового, культурного и туристского центра для всех категорий туристов, в том числе и для гостей с ограниченными физическими возможностями.

В составе делегации Саратовской области автор находился в Сочи во время проведения Паралимпийских игр и видел безбарьерный город, где все удобно и все доступно. Сочи — прекрасный пример того, как должно быть и к чему нужно стремиться. Этот пример заслуживает того, чтобы распространить его по всей России.

Считаем возможным предоставить ряд рекомендаций, претворение которых благоприятно сказалось бы на популяризации Сочи как места комфортного отдыха для инвалидов:

1. Создание актуальных медийных материалов об отдыхе для инвалидов в Сочи, в том числе рекламных роликов с привлечением известных персон с ограниченными физическими возможностями, спортсменов-паралимпийцев.
2. Субсидирование авиаперевозок (льготные билеты), организация социальных туров (льготные путевки в санатории и профилактории города), часть стоимости которых оплачивается за счет средств федерального бюджета. При этом бюджетные средства выделяются не гражданам, а перечисляются в качестве субсидий туристским организациям, принимающим участие в реализации программы.
3. Проводить выездные презентации (ROAD SHOW) на различных семинарах, конференциях, призванных освещать и решать проблемы инвалидов в России.

4. Организовать и провести пресс-туры. Программа тура должна продемонстрировать представителям СМИ доступность города, средств размещения, транспорта и развлекательной стороны отдыха для всех граждан.
5. Разработка и реализация комплексной стратегии маркетинга с применением Интернет-технологий, привлечение социальных сетей Facebook, Вконтакте, Twitter, YouTube и других.
6. Создание «горячей линии» для туристов с ограниченными физическими возможностями.
7. Создание специальной организации (турагентство), которая будет заниматься разработкой, производством, продвижением и продажей туристского продукта (специальные туры для инвалидов).
8. Проведение информационно-пропагандистской кампании и размещение социальной рекламы о туристской привлекательности города Сочи, как безбарьерного города на телевидении, в электронных и печатных средствах массовой информации, а также с помощью наружной рекламы.
9. Подготовка актуальных информационных материалов о г. Сочи, как о доступном курорте для всех граждан (в том числе на иностранных языках), в целях распространения среди туроператоров, участников выставочных мероприятий, семинаров, инвесторов, социальных организаций, потенциальных туристов. Это могут быть небольшие, красочно оформленные брошюры, листовки и буклеты с информацией.

Автором был разработан буклет «Безбарьерный Сочи», в котором представлена информация о привлекательных сторонах отдыха туристов с ограниченной двигательной активностью в городе Сочи. Буклет содержит краткую информацию о городе, как о месте безбарьерного отдыха для маломобильных гостей. Здесь же, в разделе «Где остановиться» помещена информация о доступных отелях и санаториях города. Раздел «Что посетить» рассказывает о доступных спортивных и развлекательных объектах

города. Создание таких буклетов позволит донести до потенциальных туристов с особыми потребностями больше информации, тем самым побуждая их при выборе места отдыха остановиться именно на Сочи.

Заключение. В своей работе мы постарались показать важность затронутой темы и подробно раскрыть все аспекты организации отдыха для лиц с ограниченной физической активностью. Проанализировав ситуацию в мире и в России, были сделаны следующие выводы: лица с ограниченной физической активностью – неотъемлемая часть общества, их права, интересы и комфорт важны и приоритетны. Права и возможности инвалидов надежно охраняются мировым законодательством, которое должно неукоснительно соблюдаться.

Во всех странах приняты и успешно претворяются в жизнь Программы по обеспечению для малоподвижной категории граждан доступной среды, основанной на принципах «универсального дизайна». Гостиничная индустрия идет в ногу со временем, предоставляя лицам с ограниченными возможностями весь имеющийся спектр услуг для полноценного и комфортного проживания и проведения досуга. Ситуация в России меняется в лучшую сторону. Интегрируя уже апробированный опыт зарубежных стран, энтузиасты добиваются первых, но таких важных результатов.

Город Сочи признан безбарьерной зоной для людей с ограниченными физическими возможностями и полностью отвечает международным требованиям доступности. Руководство страны поставило задачу: сделать город популярным и удобным местом отдыха инвалидов. Это пример, заслуживающий того, чтобы распространить его по всей России.

Практические рекомендации по популяризации Сочи, как места комфортного и доступного отдыха для туристов с ограниченными физическими возможностями, помогут привлечь новых клиентов и повысить туристскую привлекательность Сочи, как места доступного отдыха.