

Реферат

Тема выпускной квалификационной работы: Организация предоставления гостиничных услуг для людей с дополнительными потребностями (на примере апарт-отеля «Славяновский исток» г. Железноводск.

Автор ВКР: Гайдукова В.К.

Научный руководитель ВКР: кандидат исторических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного сервиса Срибная Т.А.

Актуальность темы исследования. Туризм в настоящее время во всем мире является общепризнанным средством отдыха, оздоровления, познания окружающего мира, спорта. Во многих странах туризм стал важным сектором экономики, занимая в общем мировом экспорте третье место. С каждым годом количество отдыхающих стремительно растет. Такая туристская активность дает существенный толчок для развития индустрии гостеприимства в целом и гостиничного бизнеса в частности.

Туризм для лиц с ограниченными жизненными возможностями является сравнительно новым и динамично развивающимся направлением туризма. Социальная значимость туризма для особых категорий населения обусловлена, в частности, тем, что относительное и абсолютное число лиц с различными видами ограничения жизненных возможностей непрерывно растет. В Российской Федерации проживает около 13 млн. инвалидов и около 560 тыс. детей-инвалидов, из них около 2 млн. – с ограниченными возможностями передвижения (колясочники). Каждый год государственными органами здравоохранения инвалидами признаются более 800 тыс. человек. В некоторых случаях полноценную реабилитацию данные категории граждан могут получить, только выезжая за пределы привычной среды.

В последнее десятилетие отмечается динамичный рост сегментов туристского рынка, связанных с обслуживанием особых категорий населения. Но даже в европейских странах этот сегмент еще нельзя назвать массовым. В России же он только начинает свое развитие. Вместе с тем туризм для особых категорий граждан выводит на первый план следующие функции туризма: социальную (создает равные возможности для осуществления права на отдых), компенсаторную, реабилитационную, культурную.

Создание безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями играет важную роль в привлечении гостей и может стать серьезным конкурентным преимуществом гостиничного предприятия. Внимание к особым потребностям туристов способствует повышению туристской привлекательности региона в целом. Организация обслуживания гостей с ограниченными возможностями предполагает создание соответствующей гостиничной инфраструктуры, которая основывается на принципах универсального дизайна. Соблюдение данных принципов нашло отражение в нормативно-правовых документах и рекомендациях, приведенных в статье.

Хороший отель и широкий спектр оказываемых услуг — залог того, что гости останутся довольны поездкой. 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 исследования - выявить теоретические аспекты организации безбарьерного пространства в современной индустрии гостеприимства и разработать

проект по совершенствованию процесса обслуживания туристов с дополнительными потребностями в апартаменте «Славяновский исток» г. Железноводск.

Задачи:

- определить и классифицировать потребителей услуг безбарьерного туризма;
- рассмотреть нормативно-правовые основы по развитию и поддержке безбарьерной среды в индустрии гостеприимства России;
- выявить особенности организации безбарьерного пространства в современных средствах размещения;
- дать общую характеристику апартаментов «Славяновский исток» г. Железноводск;
- провести анализ деятельности гостиницы по организации процесса предоставления гостиничных услуг для людей с дополнительными потребностями;
- разработать проект гостиничного номера для гостей с дополнительными потребностями в апартаменте «Славяновский исток».

Теоретическая и практическая значимость исследования заключается в том, что в рамках работы были определены и классифицированы потребители услуг безбарьерного туризма, рассмотрены нормативно-правовые основы по развитию и поддержке безбарьерной среды в индустрии гостеприимства России, выявлены особенности организации безбарьерного пространства в современных средствах размещения, проведен анализ деятельности апартаментов «Славяновский исток» г. Железноводск по организации процесса предоставления гостиничных услуг для людей с дополнительными потребностями.

Результаты исследования – разработка проекта организации гостиничного номера для гостей с дополнительными потребностями в апартаменте «Славяновский исток».

Рекомендации: Представленные в работе материалы могут быть использованы как в рамках теоретических учебных курсов средних и высших учебных заведений, так и в практике работы в первую очередь гостиничных предприятий. Разработанный нами проект по совершенствованию процесса обслуживания туристов с дополнительными потребностями в апартаменте «Славяновский исток» может быть реализован в указанном предприятии.