

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей курсовой работы – **«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ».**

Слайд 2. Итак, проблема безбарьерного туризма в сфере гостиничного бизнеса является острой. В связи с тем, что наблюдается тенденция к росту численности людей с ограниченными возможностями по здоровью и старению населения, появляется необходимость постоянного совершенствования услуг обслуживания не только в отелях, но и в других сферах жизни. В современном обществе только сейчас появилось понимание того, что инвалиды являются такими же людьми, как и все остальные. Они имеют такие же права на отдых и путешествия. Однако развитие этой темы на данный момент находится в зачаточном состоянии.

Целью работы является изучение организации обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения.

Задачи исследования представлены на слайде.

Итак, в первой главе были рассмотрены теоретические аспекты исследуемого вопроса, а именно понятие «безбарьерного» туризма, анализ отечественного и зарубежного опыта в сфере безбарьерного туризма, а также основные требования к обслуживанию туристов с ограниченными физическими возможностями.

Слайд 3. Отель «Украина» был построен в середине прошлого века, недавно шестизэтажное здание отеля было отреставрировано. Номерной фонд отеля

«Украина» на основании выписки из Федерального перечня туристских объектов представлен 65 номерами на 130 мест. Все номера гостиницы независимо от категории имеют кондиционер, телевизор, холодильник, мини-бар, телефон, фен, набор парфюмерии, тапочки, бесплатный Wi-Fi. Дети до семи лет поселяются в отель бесплатно. Услуги питания в отеле «Украина» предоставляет ресторан «Гости» и кафе-кондитерская «Минутка», а также лобби-бар отеля.

Слайд 4. Далее особенности номеров различной категории, а также стоимость проживания в них описаны в таблице.

Слайд 5. В гостинице «Украина» постоянно ведется работа по совершенствованию обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями. Основными элементами данной работы, прежде всего, являются:

1. Адаптация сооружения гостиницы к требованиям людей с ограниченными физическими возможностями, которые передвигаются на инвалидных колясках;
2. Работа с персоналом по оказанию помощи в размещении гостей с ограниченными возможностями;
3. Предоставление специальных услуг для гостей с ограниченными возможностями.

Входная зона гостиницы «Украина» удобна для инвалидов-колясочников. Она оборудована широким пандусом под удобным углом наклона. Особо следует отметить, что в отеле «Украина» оборудован специальный номер для гостей с ограниченными возможностями.

Слайд 6. Анализ показал, что предприятие обладает необходимыми условиями для размещения лиц с ограниченными физическими

возможностями. Но для отеля «Украина» можно рекомендовать установку раздвижной двери на входе. Это позволит инвалидам-колясочникам беспрепятственно заезжать в отель и выезжать из него самостоятельно.

Слайд 7. Также для оптимизации пространства холла и ресторана гостиницы «Украина» предлагаем осуществлять размещение картин только на стенах или пристенных стендах таким образом, чтобы они не сужали прохода. Также целесообразно использовать укороченные шторы в ресторане, чтобы они не создавали угрозу для инвалидов-колясочников. Ещё одно предложение касается внутреннего оборудования гостиницы. Целесообразно снабдить двери магнитным стопором, который будет позволять фиксировать их в открытом состоянии и помогать в закрытии двери.

Слайд 8. Важным мероприятием, считаем установку тактильных дорожек в холе отеля для инвалидов по зрению, а также информационных блоков на шрифте Брайля. Что касается внутреннего убранства номера для лиц ограниченными возможностями, то, прежде всего, необходимо оборудовать ванную комнату кнопкой экстренного вызова.

Слайд 9. Наличие одного поручня в ванной комнате считаем недостаточным, для комфорта гостей с ограниченными возможностями необходимо предусмотреть поручни около унитаза, специальное оборудование, облегчающее переход в ванну накладные сидения на ванну. Данные предложения позволят отелю повысить качество услуг, а значит, и свой имидж, что со временем приведет к повышению доходности.

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.