

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение
Ростовской области
«Ростовский колледж рекламы, сервиса и туризма «Сократ»**

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
на тему: «Потребительские предпочтения как
фактор формирования туристского
предложения»**

Выполнил:
фио

Научный руководитель:
фио

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

Цель – определить современное состояние туристических услуг для людей с ограниченными возможностями в России и разработать мероприятия по улучшению оказываемых туристических услуг и обслуживания в сфере туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.

Задачи:

1. Изучить сущность обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
2. Рассмотреть общие требования к техническому оснащению гостиниц при приёме гостей с ограниченными физическими возможностями
3. Изучить нормативные источники, а именно гражданский кодекс РФ, закон РФ «О защите, прав потребителя», постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» на предмет наличия информации об обслуживании гостей с ограниченными способностями.
4. Предложить стандарты работы персонала при обслуживании гостей с ограниченными физическими возможностями
5. Предложить проект по внедрению номеров и их обустройству для гостей с ограниченными физическими возможностями в гостиницах

Проходы

- Необходимо поддерживать свободные пути передвижения по объекту туристской индустрии, имеющие подходящую ширину для туристов в инвалидных колясках или на скутерах, пользующихся ходунками илидвигающихся парами.
- Устранение травмоопасных препятствий.
- Наличие на путях движения переносных знаков, например, рекламных щитов, не допускается.
- Наличие площадки для отдыха.
- Открытые и хорошо освещенные проходы.
- Единообразная обработка наружных лестниц.
- Переходы должны быть помечены по обеим сторонам путей движения и должны иметь ширину не менее 1500 мм.
- Зоны посадки на транспорт должны иметь ширину, достаточную для пересадки людей из машины в инвалидные коляски без помещения коляски на тротуар.

Поручни, устраиваемые по обеим сторонам лестницы, должны отвечать следующим требованиям:

- иметь часть для захвата диаметром 40-50 мм;
- иметь цвет, контрастный по отношению к прилегающим элементам конструкции;
- иметь непрерывную поверхность захвата, не прерываемую опорами и другими элементами конструкции;
- расстояние между поручнем и стеной в свету должно составлять не менее 40 мм;
- поручни должны быть установлены на высоте 900 мм над кромками ступеней;
- быть непрерывными с внутренней стороны перил;
- каждый поручень должен быть снабжен тактильной предупредительной полосой, предупреждающей об окончании перил.

Стойка регистрации, как немаловажное в гостинице, так как организация отдельных зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках не допускается. Возможна также организация высокой стойки обслуживания для стоящих туристов, однако основная зона обслуживания должна быть доступной. Оптимально стойки регистрации и обслуживания должны быть одной высоты, которая универсально доступна для всех туристов.

Все **зоны для любых очередей** должны обеспечивать возможность безопасного и удобного перемещения всех туристов. Ограждения в зонах очередей должны обеспечивать габаритную ширину 1200 мм для каждой очереди. Уклон зоны ожидания не должен превышать 1:25 (4%). Для туристов с нарушениями зрения дополнительным удобством являются поручни, установленные вдоль линий формирования очереди. Если расчетная длина очереди может превышать 30 м или время ожидания может превышать определенное предельное значение, необходимо устанавливать скамьи или кресла для туристов, которым трудно стоять в течение продолжительного времени.

Проектирование входов и выходов должны обеспечивать возможность независимого и безопасного входа/выхода. Для этого должны быть выполнены следующие требования:

- Наличие навесов для защиты от солнца и дождя.
- Наличие свободного прохода без ступенек (порога) в дверном проеме, шириной не менее 1200 мм.
- Наличие четких информационных указателей, обозначающих доступный маршрут. Коврики при входе должны быть установлены заподлицо, чтобы исключить вероятность спотыкания для туристов, при этом в максимальной степени должно быть предотвращено проникновение воды и грязи внутрь помещения.
- Наличие легких для открывания дверей с необходимыми доводчиками (с усилием до 19,5 Нм) наличие автоматических дверей с сенсорным или автоматическим устройством открывания/закрывания.
- При наличии вращающейся двери одновременно должна быть предусмотрена дополнительная автоматическая распашная или раздвижная дверь.

Двери с механическим приводом должны отвечать следующим требованиям:

- зона открытия двери должна быть помечена на поверхности основания (пол, земля и т.д.);
- автоматическое открытие-закрытие;
- усилие по прекращению движения двери должно составлять не более 66 Н;
- двери, расположенные на путях эвакуации при пожаре, должны оставаться в рабочем состоянии при возникновении экстренной ситуации;
- полное открытие двери должно занимать не менее 3 см.

Положение о чрезвычайной ситуации

- В случае пожара, когда лифты не могут использоваться, для туристов, испытывающих сложности при спуске по лестнице, должны быть предусмотрены зоны, в которых им будет оказана помощь до эвакуации.
- Маршруты, используемые в качестве "маршрутов аварийной эвакуации", должны соответствовать принципам доступности.
- На маршрутах, используемых для непосредственного выхода в открытую безопасную зону, должны отсутствовать какие-либо препятствия на пути движения.
- Места обслуживания и постоянного нахождения туристов с ограниченными физическими возможностями должны располагаться на минимально возможных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений, с этажей и из зданий наружу.
- Зоны помощи при эвакуации должны быть предусмотрены во всех случаях, когда непосредственный выход в открытую и безопасную зону невозможен.
- Информационные указатели и инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях для зон помощи при эвакуации должны располагаться на небольшой высоте, должны быть высококонтрастными и отмечены рельефным шрифтом;
- Входные двери должны иметь цвет, контрастный по отношению к прилегающим поверхностям;
- Каждая зона помощи при эвакуации должна быть оснащена селекторной связью, рассчитанной на пользование без помощи рук, или другим устройством связи;
- Обслуживающий персонал должен пройти необходимый курс обучения по надлежащему использованию этой зоны;
- Кромки ступеней, поручни лестниц на выходе должны быть окрашены краской, светящейся в темноте.
- Системы и технические средства аварийной сигнализации должны соответствовать ГОСТ Р. 51671.

Временные решения для улучшения качества обслуживания туристов с любыми двигательными, сенсорными и интеллектуальными нарушениями

- изменение направления открытия двери в ванную комнату для увеличения свободного пространства внутри нее демонтаж двери в ванную комнату (с разрешения гостя);
- поднимающаяся кровать или замена ее основания на готовые элементы или блоки, позволяющие установить подъемник для кровати;
- установка беспроводных телефонов в комнатах, где телефонные аппараты располагаются на удалении от кровати;
- предоставление услуги по парковке с доставкой автомобиля в назначенное клиентом место для автомобилей большей высоты. Вспомогательные меры и оборудование.

Для повышения качества обслуживания всех гостей возможно применение некоторых вспомогательных мер и/или использование вспомогательного оборудования, например:

- наличие в ресторанах меню, отпечатанных шрифтом Брайля, а также набранных крупным шрифтом;
- предоставление информации об услугах гостиницы в виде аудиозаписи и в виде буклета, отпечатанного шрифтом Брайля;
- установка по запросу на унитазы сидений увеличенной высоты; - наличие сидений в душах;
- наличие портативного персонального подъемника для пересадки гостей в кровать или возможность его обеспечения по запросу; - установка телефонов с функциями для глухих посетителей;
- установка телефонов с возможностью регулирования громкости и/или кнопками большого размера;
- использование устройств с функцией вибросигнала или речевого оповещения, таких как будильник, дверные звонки, телефонные звонки.

Опираясь на результаты исследования, можно сделать следующие выводы. Наша страна стремится предоставить как можно больше комфорта людям с ограниченными возможностями:

- Создать больше отелей утопающих в зелени, и прекрасным видом.
- Предоставить много квалифицированных медицинских работников.
- Так же обеспечить спортивные и актовые залы для спинальных больных.
- Для эффективного лечения ввести рациональное питание и специальные диеты. Анимационные программы, и многое другое.

В связи с появлением таких отелей гости не будут себя чувствовать некомфортно, а наоборот повысят процент путешествия инвалидов по стране и всему миру.

«Потребительские предпочтения как фактор формирования туристского предложения»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!