

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы обслуживания лиц с ограниченными возможностями.....	6
1.1 Основные понятия и характеристики гостиничного бизнеса	6
1.2 Показатели деятельности гостиниц	10
1.3 Особенности обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями.....	15
Глава 2. Организация обслуживания в сегменте гостинично-туристского комплекса г. Москва.....	23
2.1 Практика обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в гостинично-туристском комплексе г. Москвы	23
2.2 Анализ существующих проблем в исследуемой тематике	32
2.3 Правовое регулирование в отечественной и международной системе обслуживания	41
Глава 3. Мероприятия по улучшению качества обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями (на примере гостиничного комплекса «Жемчужина»).....	47
3.1. Методы устранения недостатков в эффективности обслуживания. Работа с персоналом гостиницы.....	48
3.2. Изменение функционального назначения номерного фонда.....	57
3.3 Увеличение ассортимента услуг - организация экскурсионного обслуживания	61
Заключение.....	69
Список используемой литературы	72

Введение

К сожалению, проблеме инвалида в современном городе, его нормальной жизнедеятельности, передвижению мы стали уделять внимание совсем недавно. Пресса, радио и телевидение приносят печальные известия о трагических событиях, которые время от времени происходят в различных регионах и городах нашей необъятной страны. И как следствие - обездоленные, убитые, раненые и инвалиды.

Статистика утверждает, что с ухудшением окружающей среды, особенно в крупных промышленных городах, растет количество инвалидов от рождения. Не меньший вклад в печальную статистику вносят дорожно-транспортные происшествия, сердечнососудистые заболевания и пр. Ежегодно у нас в стране становятся инвалидами около 700 тыс. человек. Только в РФ в настоящее время свыше 4 млн. человек инвалидов, из них без ног - почти четверть миллиона. Однако если мы внимательно посмотрим, то увидим, что на улицах и площадях российских городов практически не видно инвалидов, не видно их и в городах Закавказья, Средней Азии и Дальнего Востока. Да, их увидеть чрезвычайно сложно, так как в большинстве случаев они не в состоянии выйти из дома. А если они и вышли бы, то им трудно передвигаться по нашим городам, которые проектировались и строились из расчета на среднестатистического здорового человека. В то же время наши соотечественники в США и многих странах Западной Европы, с удивлением констатируют, что они ежедневно сталкивались с инвалидами в колясках, казалось бы, в неожиданных местах - метрополитене, торговом центре, подземной автостоянке и т. д.

Актуальность: равные гражданские права инвалидов уже давно ни у кого не вызывают сомнений. И право на отдых и интересные путешествия инвалиды имеют точно такое же, как и все остальные. В Москве можно иногда увидеть туристов, передвигающихся в инвалидных колясках, однако таких в нашей стране намного меньше, чем в Европе. Я решила выяснить,