

Содержание

Введение.....	3
Глава I Теоретические основы организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостиницах и туристских комплексах.....	8
1.1.Правовое регулирование в сфере туристского сервиса лицам с ограниченными возможностями обслуживания.....	8
1.2.Организация обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в гостиницах.....	14
1.3. Проблемы обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья и их решение	17
1.4.Требования к номерному фонду гостиницы для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	24
Глава 2. Организация обслуживания инвалидов в сегменте гостинично-туристского комплекса г. Москва	29
2.1Характеристика гостиниц и практика обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в гостинично-туристском комплексе г. Москвы.....	29
2.2. Анализ существующих проблем в исследуемой тематике.....	38
Глава 3.Анализ организации и предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в гостинице «Аквамарин».....	47
3.1. Анализ деятельности гостиницы «Аквамарин» на предоставления услуг людям с ограниченными возможностями здоровья.....	48
3.2. Предложения по совершенствованию работ по предоставлению услуг людям с ограниченными возможностями здоровья.....	59
Заключение.....	72
Список литературы.....	77

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный бизнес, охватывает и элементы, связанных с ним секторов индустрии, например питание, отдых и развлечения и др. Соответственно, гостиничный бизнес демонстрирует более широкую и разнообразную организационную структуру, чем другие секторы индустрии.

Актуальность проблемы. Туризм в настоящее время во всем мире является общепризнанным средством познания окружающего мира, отдыха, оздоровления, спорта. На современном этапе индустрия гостеприимства развивается стремительными темпами, стараясь удовлетворить все возрастающие потребности населения и, конечно, получить прибыль. С этой целью на предприятиях гостиничного хозяйства создаются новые и совершенствуются старые предоставляемые услуги. В систему туристских мероприятий ежегодно вовлекаются десятки миллионов людей. Во многих странах туризм стал важным сектором экономики, занимая в общем мировом экспорте третье место.

Современный постиндустриальный мир качественно изменяет нашу жизнь. То, что вчера казалось труднодоступным, сегодня является нормой. Все чаще путешествуют и совершают поездки по делам и люди с ограниченными возможностями здоровья. Моя цель, как специалиста, обеспечить максимальный комфорт, удобство, безопасность и доступность туристских и гостиничных услуг. Но несмотря на богатый международный опыт безбарьерной среды во всем мире, условия для людей с ограниченными возможностями в нашей стране, не соответствуют необходимым требованиям.

Туризм и путешествия для лиц с О.В.З. сегодня 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.