уникальна и сочетает мультимедийные возможности светодиодного экрана с эффектом виртуального присутствия в 3D. Основываясь на понимании современной эволюции общества в целом и индустрии гостеприимства в частности, мы можем выделить два альтернативных направления развития с точки зрения инновационного развития и инноваций, которые владельцы и операторы гостиничных компаний должны постоянно выбирать. Первое направление - это развитие острой конкуренции и борьба за внимание и предпочтения потребителей, а также постоянная модернизация процессов, услуг и всего гостиничного продукта. Второе направление связано с высокими темпами инновационного развития и высокими затратами на их приобретение и обслуживание и состоит в выборе стратегии экономии ресурсов и сосредоточении внимания на выборе объектов для модернизации. Любое решение руководства выбрать стратегию для использования инноваций в своем бизнесе иногда имеет решающее значение для дальнейшего успешного развития бизнеса.

По сообщению RATA News, электронный выпуск Российского союза туриндустрии стал важной темой на конференции «Инновации в гостиничном бизнесе» 20 мая 2017 года. Отельеры и докладчики - разработчики инновационных технологий в области инноваций - были только инновациями в онлайн-продажах. К ним относятся автоматизация и повышение эффективности распространения и процесса бронирования, а также управление гостиницей, особенно управление ценами на гостиницы и проведение маркетинговых исследований на начальном этапе среди своих конкурентов.

Тенденции, которые наблюдаются в настоящий момент в мировом гостиничном бизнесе, говорят о том, что дальнейшее развитие отрасли будет осуществляться путем обширного внедрения новшеств. Большое влияние будет оказывать технический прогресс, появление и внедрение базовых инноваций (нано-технологии, биотехнологии), широкое использование знаний.

1. Аваям Э. «Интеллектуальное здание». Вместо предисловия // ОТЕЛЬ. – 2016. – №3. – с.21. 21.
2. Азар В. Еще одна классификация // ОТЕЛЬ. – 2016. - №8. – с.6-10.
3. Иванов В.В., Волов А.Б. Исследование современных систем управления в гостиничном бизнесе // Пять звезд. Отели. Рестораны. Туризм – 2017. - № 2. – с.41-43.
4. Ларионова И. Комплексный подход как путь к динамичному развитию // ОТЕЛЬ. – 2018. – №3. – с.15.
5. Платонова Н.А., Вапнярская О.И., Даитов В.В., Ларионова А.А., Макушева О.Н., Сахарчук Е.С., Ханбабаева З.М. Гостиничный менеджмент. – М., 2016. – 426 с.
6. Ханбабаева З. М., Даитов В. В. Мониторинг общественного мнения в системе обеспечения функционирования туристской отрасли // Сервис plus. - 2009. - № 4. - С. 26-33.
7. Христова Т.Б., Ханбабаева З.М., Кадиева - Панчева С.Н., Даитов В.В. Современные формы развития гостиничного бизнеса. – Махачкала: АЛЕФ (ИП Овчинников М.А.), 2013. – 128 с.

Хайбулаева З.Р.

Специфика размещения гостей с ограниченными возможностями здоровья

*Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(Россия, Махачкала)*

doi: 10.18411/lj-04-2021-291

Аннотация

Индустрия гостеприимства с каждым годом пользуется все большей популярностью, соответственно расширяется целевая аудитория. В связи с этим важно обеспечить комфортные условия проживания и доступную среду для людей с разными потребностями. В данной статье рассмотрены возможные варианты обеспечения комфортного размещения для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Ключевые слова: безбарьерная среда, комфорт, размещение.

Abstract

The hospitality industry is becoming more and more popular every year, and the target audience is expanding accordingly. In this regard, it is important to provide comfortable living conditions and an accessible environment for people with different needs. This article discusses possible options for providing comfortable accommodation for people with disabilities.

Keywords: barrier-free environment, comfort, accommodation.

В последнее время индустрия гостеприимства все чаще сталкивается с таким понятием как обеспечение безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Большая часть из этих людей являются так же потребителями услуг, которые хотят и могут путешествовать, однако не все гостиничные предприятия могут обеспечить оптимальную и безопасную среду для организации комфортного размещения. Для решения данной проблемы рассмотрим некоторые из рекомендаций для повышения комфортной среды в гостинице.

Рекомендуется предоставлять услуги трансфера для встречи и провода гостей с аэропорта в гостиницу. Стоимость трансфера для людей с ограниченными возможностями здоровья никак не должны превышать стандартной стоимости услуги, вне зависимости от категории гостей.

Чаще всего номера для людей с ограниченными возможностями здоровья располагаются на первых этажах, однако так же следует предусмотреть возможность подъема на лифте.

Двери лифта должны обеспечивать беспрепятственный доступ инвалидной коляски, размер кабины должен быть не менее 1500 мм 1700 мм. Уровень освещенности не менее 100 лк. Полы не должны иметь скользкую поверхность. На стене расстоянием от пола 900 мм должны располагаться поручни.

Кнопки управления должны быть выступающими и оснащены кратковременными звуковыми индикаторами, срабатывающими при каждом нажатии и подтверждающими, что вызов принят, сообщаящими направление движения и этаж назначения лифта, а также при открытии и закрытии лифта.

Не стоит забывать, что номера, специально оборудованные для людей с ограниченными возможностями здоровья, обходятся более чем на 20% дороже, нежели стандартный номер. Прежде всего, это площадь номера для организации свободного передвижения, организация пространства, специальное техническое оборудование и дополнительные требования для обеспечения безопасности проживания гостя.

Номер должен быть спроектирован таким образом, чтобы в них могли размещаться как сопровождающие гостя, так и гости не имеющий каких-либо ограничений касаясь здоровья. Для того чтобы гостиничные номера не оставались в простое, необходимо обеспечить комфортные условия размещения всем гостям.

Сотрудники гостиницы находятся в постоянном контакте с гостями, поэтому персонал необходимо обучать работе с разными категориями гостей. В последующем удовлетворять потребности клиентов, помощь с адаптацией, способность заранее предвосхитить ситуацию или же уладить конфликт и недопонимание на начальных этапах его возникновения.

Как правило, большая часть забот ложится на долю администратора и горничных.

Основные функции администратора:

1. Бронирование;
2. Заселение;
3. Выселение;
4. Помощь гостю в процессе проживания;

5. Решение экстраординарных случаев;
6. Помощь с туристической информацией;

Помимо этого, гость всегда может обратиться к службе приема и размещения или же связаться по телефону, для решения проблем по мере возможности.

Основные функции горничных:

1. Помощь гостю в процессе адаптации;
2. Снабжение гостей дополнительным запасом подушек и одеяла;
3. Более тщательное проведение уборки номера;
4. Соблюдение комфортного для гостя графика уборки номеров;

Для начала нужно начинать обустройство территории парковки. Самым важным правилом является обеспечение беспрепятственного выезда на коляске людей с ограниченными возможностями здоровья.

Главный вход гостиницы, должен быть оборудован пандусом шириной 1-1,1 м, угол наклона 30-35°. Оснащение специальными поручнями и перилами по всей зоне коридора гостиницы.

Самым важным является оборудование номера, площадь номера составляет 28 м², дверные проемы должны быть шириной не менее 0,9 м. Установка магнитного стопора, для фиксации двери, дверной глазок расположены на уровне 1,2 м.

Так же немало важным является поддержание сохранности номеров: оборудование углов комнаты защитными панелями. Письменный стол должен быть изогнутым, чтобы гость спокойно подъехал на коляске. Розетки и выключатели установлены на высоте 1-1,2 м.

Особым образом необходимо оборудовать шкафы: вешалка расположена на уровне 1,1-1,2 м. Возле кровати должно быть пространство для разворота кресла на 360°, оснащение прикроватных поручней для того, чтобы гость спокойно перемещался с кресла на кровать, номер должен быть оснащен дополнительным комплектом подушек и одеяла.

Самые масштабные трансформации касаются ванной комнаты. Самым главным является пространство, площади помещения для того, чтобы гость мог спокойно передвигаться и разворачиваться на коляске. Ванная комната должна быть оборудована специальными поручнями, для облегчения перемещения в ванну и унитаза. Унитаз должен быть расположен выше обычного, а раковина ниже обычного. Душевая кабина крепится на уровне 0,9-1 м от пола. Все душевые принадлежности зеркало, фен, диспансеры с мылом, шампуни, полотенца размещают на уровне сидящего человека.

Индустрия гостеприимства, безусловно, не должна оставлять без внимания гостей с ограниченными возможностями здоровья, ведь гостиничные предприятия должны быть готовы предоставить свои услуги любой категории гостей. Кроме того, для создания максимально комфортных условий необходимо разработать инструкции для сотрудников отеля по взаимодействию с клиентами, имеющими особые специфические потребности и предпочтения.

1. ГОСТ Р 55699–2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями
2. Ахметшин А.М. Некоторые реабилитационные возможности инвалидного туризма // Материалы научно-практической конференции. - Челябинск, 2014 г.
3. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства: учеб.пособие; Пер. с англ. / Р. А. Браймер. - М: Аспект Пресс, 2015.– 271 с.
4. Даитова Л.И., Даитов В.В. Информационно-технологическое обеспечение инклюзивного образования // Ж. Проблемы развития АПК региона. – 2017. - №4 (32). – С.162-168
5. Ефремова М.В. Нормативный аспект формирования доступной среды для лиц с ограниченными возможностями//Уникальные исследования XXI века. М. В. Ефремова -2015 - № 6 (6). С. 28-33.
6. Михайленко Т.Н., Рыбников Е. В. Доступная среда для инвалидов. Изд. 3-е доп. и перераб. / сост.: Т. Н. Михайленко, Е. В. Рыбников - Волгоград: РО ОООИ РСИ ВАНС «Надежда», 2017. С. 15-16.

7. Платонова Н.А., Вапнярская О.И., Даитов В.В., Ларионова А.А., Макушева О.Н., Сахарчук Е.С., Ханбабаева З.М. Гостиничный менеджмент. – М., 2016. – 426 с.
8. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья: учеб. пособие / С. Д. Галиуллина, О. С. Коган, И. Д. Тупиев, О. М. Иванова. – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 67 с.
9. Сигида Е.А. Лукьянова И.Е. Инвалидность и туризм: потребность и доступность. Монография. Е. А. Сигида, И. Е. Лукьянова - М.: ИНФРА-М, 2015. 106 с.
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, 2015. – 304с.
11. Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Ж. Сервис в России и за рубежом. - 2020. - №2 (89). – С. 31-43

Шарапудинов С.М.

Конкурентоспособность гостиничного бизнеса и факторы, влияющие на нее

*Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(Россия, Махачкала)*

doi: 10.18411/lj-04-2021-292

Аннотация

В статье рассмотрены методы повышения конкурентоспособности предприятия, раскрыта ее экономическая сущность.

Ключевые слова: гостиница, сервис, качество, услуга, индустрия гостеприимства, конкурентоспособность.

Abstract

The article considers the methods of increasing the competitiveness of the enterprise, reveals its economic essence.

Key words: hotel, service, quality, facility, hospitality industry, competitiveness.

Проблема конкурентоспособности услуг в современном мире носит универсальный характер. Многое зависит в экономической и социальной жизни любой страны, региона и предприятия от того, насколько успешно эта проблема решается. Главная цель любого гостиничного предприятия – это победа в конкурентной борьбе. И достигается эта цель или нет, зависит от конкурентоспособности как предприятия в целом, так и ее услуг. Так как в настоящее время в России происходит усиление конкуренции, гостиницам необходимо постоянно повышать эффективность работы, внедрять новые технологии и методы инноваций, улучшать уровень обслуживания посетителей, повышать квалификацию сотрудников предприятия.

Всё перечисленное – это конкурентные преимущества, позволяющие выиграть в борьбе между конкурентами. Оценка конкурентоспособности предприятия помогает выяснить сложившуюся ситуацию и состояние предприятия, определить средства повышения эффективности деятельности, улучшения качества товаров и услуг, выдвинуть управленческие решения актуальных проблем.

Понятие конкурентоспособности является одним из ключевых в экономике. Рост конкурентоспособности, а следовательно, и повышение экспорта – это средство повышения уровня жизни населения страны. Пути развития экономики страны и повышения ее конкурентоспособности в первую очередь связаны с повышением конкурентоспособности предприятий. Конкуренция занимает ведущее место в формировании механизма регулирования и контроля действий предприятий во всех областях деятельности. Только благодаря существованию конкуренции предприятия стремятся удовлетворять пожелания и потребности потребителей, чтобы получить максимально возможную прибыль.

Конкуренция – это всегда соперничество с целью максимизации прибыли посредством привлечения большего числа потребителей. Рост и в целом существование