



"INNOVATIVE ACHIEVEMENTS IN SCIENCE 2023"

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В ГОСТИНИЦЕ

Абдухалилов А.А

*Доктор философии по социологическим наукам (PhD) Доцент кафедры
социальная работа.*

Рихсибоева Х. Б

студентка 2- курса НУУ, направление – социальная работа

Аннотация: Проблема обеспечения доступности для лиц с инвалидностью, является основным элементом защиты их прав и интересов. Исходя из этого в данной статье рассматриваются ключевые аспекты, создание безбарьерной среды в гостиницах для лиц с инвалидностью. Авторы приходят к выводу, что создание безбарьерной среды для лиц с инвалидностью не только повышает туристический потенциал, но и создает комфортную среду для всех категорий населения.

Ключевые слова: инвалидность, безбарьерная среда, гостиница, люди с проблемами опорно-двигательного аппарата, сенсорная инвалидность, интеллектуальная инвалидность

Annotatsiya: Nogironligi bor shaxslar uchun to'siqsiz muhitni ta'minlash, ularning huquq va manfaatlarini taminlashning asosiy masalasidir. Shundan kelib chiqqan holda, mazkur maqolada nogironligi bor shaxslar uchun mehmonxonalarda to'siqsiz muhitni yaratilishining asosiy jihatlari ko'rib chiqilgan. O'z navbatida, nogironligi bor shaxslar uchun to'siqsiz muhitni yaratish nafaqat muayyan mamlakatning turistik salohiyatini oshirishga, balki aholining barcha qatlamlari uchun qulay muhit yaratilishiga xizmat qiladi degan hulosaga maqola mualliflari tamonidan kelingan.

Kalit so'zlar: nogironlik, inklyuziv turizm, to'siqsiz muhit, personal, mehmonxona, harakatlanishida nuqsoni bor shaxslar, sensor nogironlik, intellektual nogironlik.

Annotation: The problem of ensuring accessibility for persons with disability is a key element in the protection of their rights and interests. Based on this, this article discusses the key aspects of creating a bar – free environment for people with disabilities. The authors come to the conclusion that the creation of a bar – free environment for people with disabilities not only increases the country's tourism potential, but also creates a comfortable environment for all categories of the population.

Keywords: disability, inclusive tourism, bar-free environment, staff, people with musculoskeletal problems, sensory disability, intellectual disability.



"INNOVATIVE ACHIEVEMENTS IN SCIENCE 2023"

Люди с инвалидностью как и большинство людей также хотят путешествовать, но из-за существующих барьеров они имеют меньше возможности путешествовать. Они сталкиваются с такими барьерами как: недоступность средство размещения для гостей в гостиницах, недоступность общественного транспорта и информации. Создание безбарьерной среды для лиц с инвалидностью является основой для развития инклюзивного туризма. Инклюзивный туризм (от французского *Inclusif* включаю в себя) – является процессом развития туризма, который подразумевает доступность туризма для всех категорий населения[4]. Оно включает приспособление инфраструктуры, к примеру: номера гостиниц должны быть адаптированы для лиц с инвалидностью. По возможности все гостиницы, места проведение досугов должны быть инклюзивными с учетом требования универсального дизайна. Универсальный дизайн – это дизайн по созданию доступной среды не только для граждан с инвалидностью, но и для всех категорий населения. Под универсальным дизайном подразумевается строительство зданий, эксплуатации общественного транспорта и оказание различных услуг доступной всем людям.

Люди с инвалидностью как и все остальные категории людей нуждаются в отдыхе и путешествии. Если человек с инвалидностью ездит в командировку или на отдых, то он нуждается в необходимых условиях для жизни в гостинице[3].

В данном контексте особое внимание нужно уделять внутренней инфраструктуре гостиницы и содержание гостиничного номера:

- покрытие пола должно быть не скользким и не кривым , а ровным;
- ширина дорожек должно быть 1,5 метра ;
- широкие проходы : дверной проем без порогов шириной – 90 см;
- кровать и столы должны быть высотой удобной для использование всех людей;
- должен быть пандус для заезда шириной - 1 м;
- в номерах должна быть безбарьерная ванна и туалет предусматривающая удобства использования для лиц с инвалидностью пользующийся инвалидной коляской;
- также должна быть беспроводная кнопка вызова помощи в номере и санузле;
- следует предусмотреть размеры шрифтов на стендах ,чтобы даже мелкие из них читались без напряжения с расстояние - 2 м;



"INNOVATIVE ACHIEVEMENTS IN SCIENCE 2023"

- углы комнаты должны быть оснащены противоударными панелями и защищать от повреждений;
- также ручки дверей должны быть на уровне инвалидной коляски, с верхней стороны ручки дверей должно быть надписи по брайли обозначающий номер данной комнаты;
- холл должен быть оснащен электрическим табло информирующим людей с отсутствием слуха об услугах гостиницы;
- персонал гостиницы должен иметь навыки и коммуникации для обслуживания людей с инвалидностью.

Необходимо отметить, что в Конвенции ООН о правах инвалидов имеются нормы обеспечивающие права и интересы человека. В 30 статье данной Конвенции говорится, что люди с инвалидностью, наравне с другими людьми имеют право заниматься искусством, спортом, участие в различных играх и тд. Поэтому музеи, театры, места проведения досуга, туристические зоны должны быть доступны для лиц с инвалидностью[1].

Президент Республики Узбекистан 15-октября в 2020 года подписал «Закон о правах лиц с инвалидностью». В данном законе описаны все права и гарантии людей с инвалидностью. В 25-статье данного закона отмечается, что все гостиницы Узбекистана обязаны оборудовать не менее одного номера доступного для лиц с инвалидностью всех категорий [2].

Необходимо отметить, что каждая форма инвалидности имеет свою специфику и требует особого отношения. При общении с людьми с инвалидностью прежде всего, необходимо обращать внимание на личность человека, а не на его физические недостатки. Гостям с проблемами опорно-двигательного аппарата, в процессе создания безбарьерной среды прежде всего необходимо обращать внимание на инфраструктуру гостиницы. При контакте с данными людьми по мере возможности нужно избегать употребление таких выражений как инвалид или инвалидная коляска и не нужно играть роль гиперопеки. Важно помнить, что инвалидная коляска - это неприкосновенное пространство человека с инвалидностью, нельзя его трогать без согласия и тащить за собой. Для таких гостей должен быть адаптирован не только гостиничный номер, но и ресторан. Весь персонал гостиницы должен уделять одинаковое внимание для всех гостей без дискриминации. Говоря о людях с сенсорной инвалидностью персонал гостиницы должен помочь по ориентации в гостинице, предоставить информацию о сервисе гостиницы в альтернативных форматах: шрифт брайля, аудио формат, жестовой язык и др. Прежде чем оказать помощь



"INNOVATIVE ACHIEVEMENTS IN SCIENCE 2023"

людям с инвалидностью, необходимо поинтересоваться об их желаниях и описать наличие услуг, предоставляемые гостиницей. При разговоре с людьми с нарушением слуха нужно смотреть прямо в лицо того человека, чтобы у гостей была возможность следить за выражением лица. При общении с людьми с интеллектуальной инвалидностью, нужно обращаться вежливо, понятными словами, избегая сложных выражений и не поддельвая свой голос, а при тяжелой форме интеллектуальной инвалидности персоналу нужно опираться на помощь специалиста.

Исходя из выше сказанного мы можем отметить, что создание безбарьерной среды для лиц с инвалидностью в любой гостинице будет создавать удобство не только людям с инвалидностью, но и всем гостям без исключений. Также создание безбарьерной среды повысит престиж любой гостиницы. Необходимо отметить, то что удобно для человека с инвалидностью, то удобно для всех людей. В процессе обслуживания людей с инвалидностью необходимо придерживаться поскольку основной принцип Конвенции "Ничего о нас, без нас".

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Конвенция ООН о правах инвалидов.
2. Закон Республики Узбекистан о правах лиц с инвалидностью.
3. [https:// www.biletik.aero/ handbook/ blog/ oteli/ nomer -dlya-I nvalida chtodolzhny -predostavit-oteli-cheloveku-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami/](https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/nomer-dlya-invalida-chtodolzhny-predostavit-oteli-cheloveku-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami/).
4. [https://cyberleninka.ru/ article/ n/ sozdanie- bezbar iernoy-s r edy-v sredstv ahrazmes ch eniya-dlya- gostey-s-o granich enny mi-vozmozh nostyami/vi ewer](https://cyberleninka.ru/article/n/sozdanie-bezbariernoy-sredy-v-sredstvahrazmeshcheniya-dlya-gostey-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami/viewer).