



"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 iernoj-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-bezbar iernoj-s r edy-v sredstv ahrazmes ch eniya-dlya- gostey-s-o granich enny mi-vozmozh nostyami/vi ewer).