

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Ресурсный потенциал организаций сферы сервиса, оказывающих услуги
лицам с ОВЗ в г. Ершов Саратовской области**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Пинчук Анны Вадимовны

Научный руководитель

к.э.н., доцент

Т.В. Темякова

подпись, дата

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

подпись, дата

Саратов, 2017

Введение. Люди с ограниченными возможностями здоровья испытывают множество трудностей в повседневной жизни, избежать которые не может ни одно общество. Каждое государство, а также область, район, город, согласно уровню развития, своим приоритетам и возможностям, создает социальную, экономическую и правовую политику в отношении такой категории граждан.

Актуальность темы данной бакалаврской работы несомненна, т.к. на сегодняшний день назрела необходимость работы всего общества в целом и сферы сервиса в частности, нацеленной на полноценное, качественное обслуживание лиц с ОВЗ. Процесс взаимодействия лиц с ОВЗ со сферой сервиса является одной из важнейших проблем современности, которая сейчас достаточно много обсуждается и решается людьми. Это делается для того, чтобы улучшить качество жизни таких людей, а также обеспечить им более комфортное нахождение в современном обществе. Организации сферы сервиса начинают формировать материально-техническую базу, гибкие финансовые ресурсы, нанимают квалифицированный персонал, тем самым улучшают свой ресурсный потенциал для работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Цель бакалаврской работы - на базе анализа экономико-правовых основ ресурсного потенциала предприятий сферы сервиса, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья исследовать ресурсный потенциала организаций сферы сервиса, обслуживающих лица с ОВЗ в г. Ершов Саратовской области.

Для осуществления обозначенной цели служат следующие задачи:

1. Исследовать социально-экономическую роль организаций сферы сервиса в жизнедеятельности лиц с ОВЗ;
2. Выявить значимость подготовки кадрового состава организаций сферы сервиса для оказания услуг лицам с ОВЗ как элемента их ресурсного потенциала;

3. Изучить нормативно-правовую базу ресурсного потенциала предприятий сферы сервиса, оказывающих услуги лицам с ОВЗ;

4. Рассмотреть ресурсный потенциал организаций сферы сервиса г. Ершов Саратовской области с точки зрения обеспечения их доступности лицам с ОВЗ;

5. Дать оценку состояния сервисных услуг и определить перспективы развития организации общественного транспорта г. Ершов Саратовской области, обслуживающего людей с ОВЗ;

6. Проанализировать ресурсный потенциал организаций, осуществляющих физкультурно-оздоровительную работу в г. Ершов с лицами с ОВЗ (на примере ФОК «Дельфин»);

7. Предложить комплекс мероприятий, направленных на совершенствование обслуживания людей с ОВЗ организациями сферы сервиса г. Ершов.

Теоретической базой исследования послужили труды отечественных специалистов: Т.А. Добровольской¹ и Н.Б. Шабали², которые рассматривают интеграцию лиц с ОВЗ в современное общество; Ф.Э. Шереги³ и Е. А. Худоренко⁴, проводящих социологические опросы по поводу отношения общества к лицам с ограничениями по здоровью и др. Также, в качестве базы исследования доступности объектов сферы сервиса для лиц с ОВЗ были использованы: «Конвенция о правах инвалидов и лиц с ОВЗ»⁵ и Закон «О доступной среде для инвалидов и лиц с ОВЗ»⁶.

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав и заключения.

¹ Добровольская Т.А. Инвалид и общество: социально-психологическая интеграция / Т.А. Добровольская // Социологические исследования, 2011. С.56-58

² Шабалина Н.Б. Социальная интеграция лиц с ОВЗ в общество/ Н.Б. Шабалина // Санкт-Петербург, 2010. С.31-35

³ Шереги, Ф. Э. Люди с особыми потребностями / Ф.Э. Шереги // Социологический анализ. Москва, 2015. С.140

⁴ Худоренко Е.А. Люди с ОВЗ и их социальные потребности / Е.А. Худоренко // Москва, 2015. С.88-89

⁵ Конвенция о правах инвалидов и лиц с ОВЗ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.un.org/ru/> / (дата обращения: 22.05.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.

⁶ Доступная среда [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> / (дата обращения: 22.05.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.

Основное содержание работы. В первой главе бакалаврской работы рассмотрены понятия: лица с ограниченными возможностями здоровья, инвалидность, инвалид, ресурсный потенциал организаций сферы сервиса. Также проведен анализ работы кадрового состава организаций сферы сервиса, оказывающих услуги лицам с ОВЗ и изучена нормативно-правовая база анализа ресурсного потенциала предприятий сферы сервиса, оказывающих услуги лицам с ОВЗ.

Лица с ОВЗ - это люди, имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии, имеющие значительные отклонения от нормального психического и физического развития, вызванные серьезными врожденными или приобретенными дефектами и в силу этого нуждающиеся в специальных условиях обучения и воспитания.

Инвалидность - состояние человека, при котором имеются препятствия или ограничения в деятельности человека с физическими, умственными, сенсорными или психическими отклонениями.

Инвалид - человек, у которого возможности его личной жизнедеятельности в обществе ограничены из-за его физических, умственных, сенсорных или психических отклонений.

Лица с ОВЗ имеют определенные социально-экономические проблемы при получении разнообразных услуг. Данная категория населения непосредственно нуждаются в качественном сервисном обслуживании, а также в социальной реабилитации, которая направлена на улучшение качества жизни таких людей.

Существует характеристика сферы услуг, с помощью которой можно произвести сравнительную оценку предприятий сферы сервиса – это ресурсный потенциал организации. Ресурсный потенциал - совокупность различных видов ресурсов, позволяющих достичь установленной цели деятельности организации, способных обеспечить ее устойчивое развитие. От того, какие ресурсы имеются на сервисном предприятии, насколько

оптимальна их структура, насколько эффективно они используются, зависит благополучие организации и результативность её деятельности.

Комфортное обслуживание так же является одной из составляющих ресурсного потенциала, так как хорошее обслуживание клиентов зависит от кадровых ресурсов предприятия сферы сервиса и их квалификации. Работники любой организации сферы сервиса должны обладать опытом, знаниями и умениями при общении с лицами с ОВЗ и оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими людьми. Знания и опыт, приобретенные сервисным работником в процессе учебы и жизненной практики, являются наиболее фундаментальной основой его способности оказывать помощь людям, особенно людям с ограниченными возможностями.

Сегодня общество воспринимает людей с ограниченными возможностями как равных. Во всем мире права инвалидов надежно защищены законодательными актами, благодаря которым улучшается ресурсный потенциал в организациях, оказывающих услуги лицам с ОВЗ.

Так с 2016 года был вновь пересмотрен и одобрен президентом, а также вступил в силу Закон «О доступной среде для инвалидов». Реализовать его поможет специальная программа "Доступная среда", которая действует в нашей стране с 2011 года и будет продлена 2020-го. Принятый закон требует, чтобы условия для них создавались в зависимости от возможностей лиц с ОВЗ: для людей с проблемами слуха - одни, с проблемами зрения – другие, с проблемами опорно-двигательного аппарата – третьи. На это должны быть ориентированы и транспорт, и средства связи, и обслуживание на предприятиях сферы сервиса и многое другое.

Во второй главе работы нами рассмотрена реализация ресурсного потенциала организаций сферы сервиса г. Ершов Саратовской области с точки зрения обеспечения их доступности лицам с ОВЗ. Сделана оценка состояния сервисных услуг организации общественного транспорта г. Ершов Саратовской области, обслуживающей людей с ОВЗ, проведен анализ

ресурсного потенциала ФОК «Дельфин» в г. Ершов Саратовской области, оказывающего услуги данной категории граждан, а также даны некоторые рекомендации по улучшению обслуживания сервисными организациями г. Ершов людей с ОВЗ.

Что касается реализации ресурсного потенциала организаций сферы сервиса г. Ершов, то, рассмотрев данные организации, мы сделали вывод, что ресурсный потенциал всех предприятий сферы сервиса г. Ершов находится на разном уровне развития, исходя из того, насколько они обеспечивают доступность лицам с ОВЗ. Одни предприятия практически не имеют никаких приспособлений для беспрепятственного доступа людям с ограничениями по здоровью к сервисным услугам данных организаций. Подтверждение данному факту находится в таблице (на примере аптек г. Ершов):

Таблица 1. Доступность аптек для лиц с ОВЗ

Название Аптеки	Элементы доступности для лиц с ОВЗ					
	Пандус	Поручни	Дверной проем (расширен или нет)	Кнопка вызова персонала	Нескользящее покрытие пола	Выравнивание порогов и ступеней
«Мелодия здоровья»	+	-	-	-	-	-
Аптека №41	+	+	-	-	-	-
Аптека №99	+	-	-	-	-	-

Другие имеют материально-техническую базу, обеспечивающую доступность таким людям к социальным объектам, и соответствующую нормам и требованиям:

Таблица 2. Элементы доступности сервисных организаций для лиц с ОВЗ

Продолжение Таблицы 2

Название Организации	Элементы доступности для лиц с ОВЗ					
	Пандус	Поручни	Дверной проем (расширен или нет)	Кнопка вызова персонала	Нескользящее покрытие пола	Выравнивание порогов и ступеней
Сбербанк	+	+	-	+	+	-
Центр занятости населения	+	+	+	+	+	-
Реабилитационный центр	+	+	+	+	+	+

Третий учреждения могут оказывать качественное сервисное обслуживание лицам с ОВЗ, т.к. имеют и соответствующую материально-техническую базу, и штат квалифицированных сотрудников. Данные предприятия специализируются на оказании услуг такой категории граждан, их ресурсный потенциал обеспечивает полную доступность людям с ограничениями в здоровье к объектам сферы сервиса. Примером предприятия, которое оказывает услуги людям с ОВЗ в полном объеме, является ФОК «Дельфин». АТП г. Ершов – это организация, которая пока может оказывать услуги лицам с ОВЗ частично.

Общественный пассажирский транспорт города Ершов не отвечает всем необходимым требованиям обслуживания лиц с ОВЗ. Одна из наиболее частых проблем, возникающих при перемещении такой категории людей в общественном транспорте города, это:

- отсутствие поручней;
- большой клиренс автобуса, без возможности регулировки высоты;
- узкие двери;
- отсутствие пандусов.

По этим причинам люди с ОВЗ лишены возможности передвижения на общественном транспорте наряду с остальными гражданами. Однако,

качественному сервисному обслуживанию людей с ОВЗ г. Ершов помогает факт наличия квалифицированного кадрового состава (в первую очередь это водители, кондукторы, кассиры) в автотранспортном предприятии. Они оказывают сервисные услуги людям с ограничениями в здоровье на должном уровне, как того требуют нормы

Изучив состояние сервисных услуг, оказываемых автотранспортным предприятием г. Ершов лицам с ОВЗ, мы предложили ряд мероприятий, направленных на улучшение обслуживания данной организацией такой категории людей:

1. Общественный транспорт, используемый в городе Ершов и предназначенный для перевозки пассажиров, должен быть оснащен конструкциями для доступности проезда лицам с ОВЗ;
2. Создание специальных остановок для людей с ОВЗ;
3. Полное или частичное обновление автобусного парка города на низкопольные автобусы и другое.

ФОК «Дельфин» предоставляет весь комплекс сервисных услуг лицам с ОВЗ, в первую очередь это связано с качеством управления его важнейшими ресурсами - персоналом и материально - технической базой.

ФОК «Дельфин» имеет игровое, реабилитационное и спортивное оборудование для работы с лицами с ОВЗ (мягкие модули, различные спортивные тренажёры, игровое оборудование на тактильное и сенсорное восприятие и т.д.).

Основой кадрового потенциала ФОК «Дельфин» при работе с лицами с ОВЗ служит специфика работы сотрудников с данной категорией детей – в характере, содержании, особенностях работы с ними. Сотрудники периодически проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для лиц с ОВЗ объектов и услуг ФОК (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении ребенка с ОВЗ).

Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственными лицами из Администрации ЕМР (отдел по социальной политике и спорту), также сотрудниками ФОК, которые прошли данный инструктаж и обучение в областном центре.

Таблица 3. Ресурсный потенциал в ФОК «Дельфин» при обслуживании лиц с ОВЗ

Показатель	Характеристики
Наличие информации на сайте учреждения об условиях работы с лицами с ОВЗ	На сайте имеется информация о группах общеразвивающей направленности, которая осуществляет совместное спортивное образование здоровых детей и детей с ОВЗ в соответствии с образовательной программой, адаптированной для детей с ограниченными возможностями здоровья, с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей
Наличие приспособленной входной группы здания для лиц с ОВЗ (пандусы и другие устройства, приспособления)	пандус, кнопка вызова персонала, памятка для сотрудников
Наличие возможностей перемещения людей с ОВЗ внутри здания (приспособление коридоров, лестниц, лифтов и т.д.)	специальных приспособлений нет (с помощью персонала)
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для лиц с ОВЗ (перила, поручни, специализированное сантехническое оборудование и.т.д.)	Имеется
Оснащение здания системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	система противопожарной сигнализации с голосовыми извещателями – имеется; информационные табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др. — на входной двери
Наличие в штате ФОК работников, имеющих основное образование или получивших дополнительное образование для работы с лицами с ОВЗ	имеются специалисты; прошли курсы повышения квалификации педагоги – тренеры (11) и директор
Сетевое взаимодействие в рамках программы «Доступная среда»	Имеется (Детско - юношеская спортивная школа г. Ершов)

Таким образом, ФОК «Дельфин», с учётом новых педагогических технологий, специального оборудования и благодаря квалифицированным работникам, может оказывать обслуживание лицам с ОВЗ в полной мере, легко реализовывая множество интересных проектов, которые помогут добиться положительных результатов при работе с данной категорией граждан.

Один из самых важных аспектов работы с лицами с ОВЗ заключается в том, что каждое учреждение сферы сервиса, которое собирается работать с такими людьми, должно получить паспорт доступности. Так, физкультурно-оздоровительный комплекс «Дельфин» города обслуживает лица с ОВЗ совершенно правильно, у них подготовлен и действует такой паспорт. Вторая рассматриваемая нами организация – АТП г. Ершов – пока не имеет такого документа.

Паспорта доступности рассмотренных организаций, занимающихся разными видами сервисной деятельности (ФОК «Дельфин» обслуживает людей с ОВЗ непосредственно в здании, а АТП занимается перевозками граждан), различаются.

ФОК «Дельфин» имеет официально зарегистрированный паспорт доступности для здания. АТП пока не имеет такого документа, т.к. для автотранспортных предприятий паспорт доступности, на данный момент, разработан не полностью. Специфика работы данной организации предполагает наличие у неё паспортов доступности для каждого элемента её структурного подразделения (автостанция, маршрутные автобусы, остановочные пункты).

Нами было предложено руководству АТП создать рабочую группу из числа их работников, которая займется разработкой полной анкеты доступности, включающей в себя информацию о всех структурных единицах АТП. Мы предложили свою помощь в разработке анкеты одного из элементов предприятия - автостанции, а членами группы работников будут составлены остальные.

Заключение. Люди с ограниченными возможностями здоровья являются особой группой населения, которая нуждается в обеспечении всеми необходимыми условиями для комфортной жизни. Одно из них - предоставление качественных услуг предприятиями сферы сервиса. Сервисное обслуживание должно способствовать улучшению жизни людей с ОВЗ, их ограничения по здоровью не должны восприниматься как болезнь и становиться преградой для комфортной полноценной жизни.

Работа с людьми одна из самых сложных работ, а работа с такой категорией людей, как лица с ограниченными возможностями здоровья, в несколько раз сложнее. Главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Работники любой организации сферы сервиса должны обладать опытом, знаниями и умениями при общении с лицами с ОВЗ и оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими людьми.

В г. Ершов в последние годы наметилось улучшение работы предприятий сферы сервиса с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Этому способствовал ряд обстоятельств, в частности, укрепление и расширение законодательной и нормативно-правовой базы данных организаций, установление социальной поддержки этой категории граждан, а также определенное изменение массового сознания россиян.

Что касается реализации ресурсного потенциала организаций сферы сервиса г. Ершов, то, рассмотрев данные организации, мы сделали вывод, что ресурсный потенциал всех предприятий сферы сервиса г. Ершов находится на разном уровне развития, исходя из того, насколько они обеспечивают доступность лицам с ОВЗ.

Мы считаем, что исследовательская работа проведена на хорошем уровне, результатом ее стали рекомендации, выработанные для предприятий города Ершов, проводящих работу с людьми с ограниченными возможностями.

Сфера сервиса города Ершов не ограничивается рассмотренными двумя предприятиями, в ее составе еще много разнообразных организаций, у которых есть желание и потенциал для работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Для исследовательской работы по данному направлению в г. Ершов очень большие возможности, поэтому эту тему стоит развивать дальше, это для людей с ОВЗ будущее без каких-либо ограничений.

В результате написания данной бакалаврской работы был проведен анализ работы предприятий сферы сервиса, оказывающих услуги лицам с ОВЗ, и выработаны рекомендации для данных организаций по улучшению их работы с такой категорией граждан, соответственно наше предположение, сделанное перед началом работы, подтвердилось.

Исследование выявило, что:

Во-первых, ФОК «Дельфин» работает с данной категорией людей в полном объеме, у него для этого есть достаточный ресурсный потенциал;

Во-вторых, в ходе исследования выявились проблема качества и доступности общественного транспорта г. Ершов для лиц с ОВЗ, но руководство предприятия и город Ершов делают всё возможное для его решения.