

## **ФОРМУВАННЯ ПОЛІТИКИ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ**

Варто замислитись над тим, наскільки повноцінно маломобільні групи населення можуть користуватися послугами закладів громадського харчування та закладами розміщення. Цікаво, чи достатньо облаштовані заклади сфери обслуговування у нашій країні для того, аби люди з певними фізичними особливостями могли легко задовольнити свої потреби з харчування чи ночівлі? Чи можна сказати, що особи, які належать до маломобільних груп населення, цілком і повністю задоволені рівнем готовності закладів сфери гостинності України повноцінно надавати ті чи інші послуги?

Статистика 2022 року стверджує, що 6 % від усього населення України – люди з інвалідністю, тобто мається на увазі цифра у 2600 тис. осіб. Абсурдним та повністю неприпустимим буде думка про те, що такі громадяни не такі, як інші. Абсолютно неправильним буде позиція відчуження та сторонності таких людей. Ми вважаємо, що дійсно, люди з тим чи іншим видом інвалідності мають певні особливості свого фізичного здоров'я, але це не означає, що вони мають менше прав та можуть бути позбавлені певних можливостей чи радостей життя, які легко використовують фізично здорові люди. Якщо ми говоримо за готельно-ресторанний бізнес, то абсолютно всі заклади повинні звертатися до відповідних документів, статутів, рекомендацій, стандартів тощо для того, аби вони стали готовими для користування маломобільними групами населення. Люди з інвалідністю повинні відчувати себе в безпеці та комфорті, відвідавши той чи інший заклад. Тому власники чи керуючі зобов'язані створити затишок для кожного гостя, зокрема і для тих, кому необхідні додаткові зручності.

Статистика по країні стверджує, що найбільше осіб з фізичними особливостями належать до молодшої частки населення (17–45 років), яке і є найчастішими споживачами послуг готелів та ресторанів. Таким чином, надзвичайно важливим є пристосованість кожного закладу сфери обслуговування для населення з особливими потребами. Ми не можемо закрити на це очі та позбавляти наших громадян користуватися комфортними засобами розміщення чи розкішними закладами ресторанного господарства. Нашим завданням є забезпечити безпечне та безперешкодне споживання послуг закладів готельно-ресторанного бізнесу людьми з певними фізичними особливостями.

При цьому, хочемо зауважити, що політика доступності послуг сфери гостинності, як і інших сфер діяльності, для населення з особливими потребами повинна базуватись на участі громадських організацій осіб з інвалідністю у прийнятті соціально-політичних рішень. Виділяють чотири рівні такої участі [1]: інформація (доступ до інформації), консультація (можливість висловити пропозиції та зауваження), діалог (двостороннє спілкування) та партнерство (спільна відповідальність за прийняті рішення). Наразі перебудова та доступність послуг гостинності для осіб з інвалідністю проводиться на державному та регіональному рівнях.

Наголошуючи про вимоги доступності для інвалідів та інших маломобільних груп населення у підприємствах громадського харчування, варто скористатися Державними будівельними нормами «Будинки і споруди. Підприємства харчування. Заклади ресторанного господарства» [2]. Варто зауважити на багатьох аспектах, які мають бути дотримані для того, аби особи з певними фізичними вадами могли без дискомфорту відвідувати заклади ресторанного господарства.

Так, для особистого транспорту інвалідів із загальної кількості місць на автостоянках при підприємствах харчування (зкладах ресторанного господарства) слід виділяти за їх місткості: менше 100 місць – не менше 1 місця; від 100 до 200 місць – не менше 15 % місць; більше 250 місць – не менше 10 % місць. У доступних інвалідам закладах ресторанного господарства при обслуговуванні офіціантами не менше 5 % кількості місць в залах повинно бути пристосовано для обслуговування відвідувачів на кріслах-колясках [2].

У приміщеннях громадського харчування розстановка меблів і устаткування повинна забезпечувати безперешкодний рух інвалідів. Ширина проходу біля прилавоків для сервірування страв повинна бути не менше 0,9 м. Для забезпечення вільного пересування при проході крісла-візка ширину проходу рекомендується збільшувати до 1,1 м.

Обладнання місць, пристосованих для маломобільних груп населення, розміщених на основному поверсі (переважно першому), повинно відповідати аналогічному обладнанню місць, розміщених на антресольних поверхах, лоджіях і подіумах. Комунікаційні шляхи руху і проходи між столиками повинні забезпечувати можливість проходу маломобільних груп населення, у тому числі і тих, що пересуваються на кріслах-колясках, до призначених для них місць обслуговування.

У приміщеннях, призначених для громадського харчування, повинно бути 5 % столів, але не менше одного обіднього столу висотою 0,65–0,8 м. Такі столи повинні мати необхідну ширину між ніжками і необхідну глибину стільниці з опорою посередині відповідно до вимог.

У підприємствах харчування та їх зонах, призначених для спеціалізованого обслуговування маломобільних відвідувачів, рекомендується передбачати обслуговування офіціантами. Обідні зали слід розміщувати тільки на першому поверсі (за відсутності у будівлі пасажирських ліфтів). Площа таких обідніх залів визначається виходячи з нормативу площі не менше 3 м<sup>2</sup> на місце.

У закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням рекомендується відводити до 10 % місць, але не менш одного для осіб, що пересуваються на кріслах-колясках, і сліпих з площею не менше 3 м<sup>2</sup> на кожне місце; ширина проходу між столами в ресторані повинна бути не менше 1,2 м.

Варто також пам'ятати про те, що для людей з особливими потребами мають надаватися деякі види ситуаційної допомоги при супроводі та пересуванні в закладі ресторанного господарства + вхід та вихід з нього, при виконанні дій самообслуговування та оплаті послуг.

Інформація про підприємство харчування – тип, клас, форму обслуговування, доступність для маломобільних груп населення, а також меню повинні бути легко визначувані і доступні для інвалідів на кріслі-колясці і з вадами зору. Специфічні засоби інформації для маломобільних груп населення повинні вирішуватися у контексті з основною дизайнерською концепцією інтер'єру.

Говорячи про засоби розміщення, важливим складником є забезпечення безперешкодного пересування туристів з особливими потребами по території готельних закладів, можливість скористатися й іншою інфраструктурою підприємства. Доступність закладу розміщення пов'язана з вхідними дверима, ліфтом, розташуванням номеру, устаткуванням спальні, комфортним санвузлом і його зручністю, доступністю паркування, легким доступом до ресторану та стійки прийому та розміщення, підготовкою співробітників до обслуговування людей з особливими потребами. У середньому рівень доступності інфраструктури та послуг колективних засобів розміщення в Україні для людей з особливими потребами сягає приблизно 60 %.

Якщо говорити про загальні вимоги до готелів щодо урахування потреб інвалідів, то варто віднести наступні аспекти [3]: вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення (можливість безперешкодного виїзду на колясці: відсутність порогів, бордюрів на шляху проходження, вхідна зона готелю повинна бути обладнана пандусом); служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку; готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів; у загальнодоступній частині готелю принаймні один туалет повинен бути пристосований до потреб інвалідів; украй важливо передбачити можливість підйому на ліфті, але при цьому все одно необхідно розміщувати номери для інвалідів на найнижчому поверсі, адже у разі відключення електрики або поломки ліфта доведеться переносити гостя на руках; у громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно обов'язково визначити місця для особи, що рухається на візку; до дверей номера повинен бути вільний під'їзд (відсутність перешкод на шляху проходження, розширені дверні отвори); по всій зоні переміщення потрібно встановити спеціальні поручні.

Попри присутні певні недоліки у вище описаному аспекті, можна стверджувати, що еволюція ставлення суспільства до інвалідів дуже помітна. Ми бачимо, як держава та відповідні органи вирішують питання щодо доступності користування всіма видами послуг населенням з фізичними особливостями. Не існує вже як такої безпорадної жалісливості чи бажання не помічати необхідності змін – люди з обмеженими можливостями мають повне право на доступне та легке користування закладами громадського харчування чи засобами розміщення. Українські підприємці розуміють це та всіма силами намагаються зробити так, аби наші громадяни з фізичними особливостями не відчували себе неправильними та пригніченими.

#### **Список використаних літературних джерел**

1. Нічого для нас без нас: посібник з інклюзивного прийняття рішень для державних органів. Упорядники: Азін В. О., Байда Л. Ю., Госс Н., Ждан П.М., Сухініна І. М., Флетчер А. Київ: Ленвіт: 2015. 102 с.
2. ДБН В.2.2-20:2008. Державні будівельні норми. Будинки і споруди. Готелі. / Мінрегіонбуд України. Київ. 2009. 48 с.
3. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. / ДП НДІ «Система». Чинний від 2004.07.01. Київ. 2003. 16 с.