

# ШЛЯХИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

**М.П.Маршаленко, Т.І.Іщенко**

*Національний університет харчових технологій*

Готельний бізнес ХХІ століття розвивається в умовах зростаючої конкуренції, фінансової кризи та інших дестабілізуючих факторів. Такі турбулентні умови ведення бізнесу від будь якої господарської організації вимагають нестандартних рішень та надзвичайної гнучкості. Сучасні організації індустрії гостинності повинні робити все можливе, щоб не втрачати жодного потенційного клієнта. Для готельних підприємств такими «втраченими потенційними клієнтами» є люди з обмеженими можливостями (люди з інвалідністю та інші маломобільні групи населення). В розвинених країнах світу завдяки розвитку медицини, технологій та соціального законодавства більшість таких людей має можливість працювати за гідну плату, створювати власний бізнес, бути заможними і не тільки мріяти про подорожі, а сміливо їх здійснювати в ті країни, які мають доступний сервіс.

В Україні існує безліч законодавчих актів, які визначають основи соціального захисту інвалідів в Україні та гарантують їм рівні з усіма іншими громадянами можливості для участі в економічній, політичній і соціальній сферах життя суспільства, створення необхідних умов, які дають можливість інвалідам вести повноцінний спосіб життя згідно з індивідуальними здібностями та інтересами. Але, на превеликий жаль, при будівництві нових споруд, як суспільного, так і громадського значення, в багатьох випадках прописані Законом норми не виконуються, що ускладнює життя багатьом громадянам країни. Тому пошук шляхів забезпечення доступності готельних підприємств для людей з обмеженими можливостями є не просто актуальною тенденцією, а нагальною потребою та необхідністю.

Аналіз закордонного досвіду, зокрема Німеччини, з даної проблематики є дуже цікавим та корисним для України. За останній час німецька туристична індустрія значно розширила сервіс для людей з інвалідністю, які бажають провести відпустку в Німеччині. Під лозунгом «Туризм без бар'єрів» туристичні агенції пропонують своїм гостям спеціально обладнані готельні місця, програми вільного часу та необхідні послуги. В Німеччині сім років тому відкрився перший готель для людей з інвалідністю, який знаходиться в 100 кілометрах на північ від Берліна на березі озера неподалік від відомого замка Рейнсберг. В ньому більше 100 кімнат і всі вони обладнані спеціальним допоміжним обладнанням. В ресторані столики регулюються за висотою і розташовані на такій відстані, щоб не заважати пересуванню людей на інвалідних візках. Готельне підприємство має зал для занять різними видами спорту: від стрільби в лук, настільного тенісу, баскетболу до гри в кеглі та, звісно ж, басейн зі спеціальним спуском.

Отже вважаємо, що одним із шляхів забезпечення доступності українського сервісу для людей з інвалідністю є використання закладами готельно-ресторанного господарства «філософії універсального дизайну», що фактично означає вільний доступ до того чи іншого об'єкту абсолютно всіх користувачів, незалежно від їхніх фізичних можливостей. Тут потрібно чітко усвідомлювати, що концепція універсального дизайну передбачає не стиль дизайну, а орієнтування на будь-який процес дизайну через призму соціальної гармонії. В даному процесі вирішальну роль відіграють такі поняття як власна соціальна відповідальність, орієнтування на розмаїття потреб, спроможностей і досвід користувачів.

Українським підприємствам гостинності необхідно, щоб еволюція їх відношення до людей з інвалідністю стала більш помітною та відчутною. Від безпорадного жалю та бажання не помічати проблеми до прагнення зробити так, щоб люди, обділені здоров'ям, відчували себе абсолютно рівними з усіма іншими, як це і відбувається в західних країнах.