

44. Створення безбар'єрного простору в готелях України як прояв корпоративної соціальної відповідальності бізнесу

Рибальченко А., Кравцов С.

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Корпоративна соціальна відповідальність поступово має стати для керівництва готелю новою філософією бізнесу, ґрунтуючись на яку компанія своєю головною метою має виділяти не тільки отримання прибутку, але також і досягнення суспільного блага і підтримку соціальної стабільності. В контексті цього піклування про людей з особливими потребами є наразі є дуже актуальним питанням, а виправлення цієї ситуації не потребує значних фінансових ресурсів. У той же час забезпечення послугами людей з обмеженими можливостями є не тільки соціальним ефектом, але і економічним, з точки зору залучення додаткових клієнтів, надання якісних послуг, що в свою чергу забезпечує довіру з боку як покупців, так і контролюючих органів.

Виходячи з цього **метою дослідження** постає визначення напрямів створення безбар'єрного простору в готелях України як прояв корпоративної соціальної відповідальності бізнесу

Для вирішення проблем непристосованості готелю для людей з особливими потребами треба подолати бар'єри, які перешкоджають цим клієнтам. Ці бар'єри відрізняються залежно від форм інвалідності і мають бути нейтралізовано всі разом. Наявність номерів для гостей з обмеженими можливостями – не єдина умова комфортного перебування такого гостя в готелі. Необхідно забезпечити можливість пересування по найбільш значущих зонах готелю – ресторанній, діловій, розважальній і, особливо, медичній (якщо така є у готелі). З цією метою громадські приміщення треба обладнати розширеними дверними отворами, позбутися порогів, що утруднюють рух коляски. У загальнодоступній частині готелю необхідно обладнати додатковий санвузол для інвалідів-візочників. Виїзд з готелю має бути обладнаний пандусом.

Адаптація об'єктів інфраструктури в пріоритетних сферах життєдіяльності інвалідів та інших маломобільних груп населення може досягатися двома шляхами: 1) архітектурно-планувальними рішеннями і відповідними ремонтно-будівельними роботами; 2) організаційними рішеннями надання відповідних послуг.

При провадженні відповідних ремонтно-будівельних робіт скористатися такими нормативними документами: ДБН В.2.2-9-2009 «Громадські будинки і споруди»; ДБН В.2.2-17:2006 «Доступність будівель і споруд для маломобільних груп населення»; ДБН Б.2.2-5:2011 «Планування та забудова міст, селищ і функціональних територій. Благоустрій територій»; ДСТУ-Н В.2.2-31-2011 Настанова з облаштування будинків і споруд громадського призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху.

Але не тільки зміна інфраструктури є умовою для створення безбар'єрного простору в готелі. Треба створити корпоративні правила етикету при спілкуванні персоналу з людьми з обмеженими фізичними можливостями.

Висновки. Таким чином, в рамках впровадження корпоративної соціальної поведінки готелі мають стати доступним для всіх клієнтів незалежно від вад їхнього організму. Це обумовлює впровадження певного переліку завдань з боку різних служби готелю, передусім інженерно-технічних. При цьому варто скористатися розробленими методичними розробками, досвідом закладів розміщення туристів.