

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ В УКРАЇНІ

©2018 СОКОЛЕНКО А. С.

УДК 379.81

Соколенко А. С. Забезпечення доступності послуг закладів ресторанного господарства для людей з особливими потребами в Україні

Мета статті – проаналізувати сучасний стан закладів ресторанного господарства щодо організації обслуговування та надання послуг людям з обмеженими фізичними можливостями та розробити заходи щодо вдосконалення технології обслуговування та надання послуг маломобільним групам населення у закладах ресторанного господарства. Проаналізовано стан розвитку інфраструктури, існуючі проблеми в практиці обслуговування та надання послуг людям з обмеженими можливостями, розглянуто теоретичні аспекти діяльності закладів ресторанного господарства щодо обслуговування та надання послуг таким людям. Перспективою подальших досліджень у даному напрямі є розробка рекомендації щодо забезпечення доступності послуг закладів ресторанного господарства для людей з обмеженими можливостями.

Ключові слова: доступність, люди з особливими потребами, інклюзивність, заклади ресторанного господарства, державна політика.

Рис.: 1. Табл.: 2. Бібл.: 8.

Соколенко Анна Сергіївна – асистент кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: sokolenko1802@gmail.com

УДК 379.81

Соколенко А. С. Обеспечение доступности услуг заведений ресторанного хозяйства для людей с особыми потребностями в Украине

Цель статьи – проанализировать современное состояние заведений ресторанного хозяйства в сфере организации обслуживания и предоставления услуг людям с особыми потребностями и разработать мероприятия по совершенствованию технологии обслуживания и предоставления услуг маломобильным группам населения в заведениях ресторанного хозяйства. Проанализировано состояние развития инфраструктуры, существующие проблемы в практике обслуживания и предоставления услуг людям с ограниченными возможностями, рассмотрены теоретические аспекты деятельности учреждений ресторанного хозяйства по обслуживанию и предоставлению услуг таким людям. Перспективой дальнейших исследований в данном направлении является разработка рекомендаций по обеспечению доступности услуг заведений ресторанного хозяйства для людей с ограниченными возможностями.

Ключевые слова: доступность, люди с особыми потребностями, инклюзивность, заведения ресторанного хозяйства, государственная политика.

Рис.: 1. Табл.: 2. Библ.: 8.

Соколенко Анна Сергеевна – асистент кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. А. Н. Бекетова (ул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: sokolenko1802@gmail.com

UDC 379.81

Sokolenko A. S. Ensuring Accessibility of Services of the Restaurant Industry Facilities for People with Special Needs in Ukraine

The article is aimed at analyzing the current status of the restaurant industry facilities in the sphere of service organization and provision of services to people with special needs, developing measures to improve technology of attending and providing services to low-mobility population groups in the restaurant industry facilities. The status of infrastructure development, the existing problems in the practice of attending and provision of services to people with disabilities are analyzed, the theoretical aspects of activities of the restaurant industry facilities are considered in terms of attending and provision of services to such people. Prospect for further research in this direction is developing recommendations to ensure accessibility of services of the restaurant industry facilities for people with disabilities.

Keywords: accessibility, people with special needs, inclusiveness, restaurant industry facilities, the State policy.

Fig.: 1. Tbl.: 2. Bibl.: 8.

Sokolenko Anna S. – Assistant of the Department of Tourism and Hospitality, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: sokolenko1802@gmail.com

Однією з причин слабого відвідування закладів ресторанного господарства людьми з особливими потребами в Україні є низький рівень доступності середовища – міської інфраструктури. У зв'язку з цим соціокультурна реабілітація людей з особливими потребами і людей похилого віку розглядаються як комплексні заходи, спрямовані на надання допомоги цій категорії громадян у досягненні та підтримці оптимального ступеня їх участі у взаємодії та комунікації із суспільством. Чинне законодавство України встановлює зобов'язання по створенню умов для безпечного користування всіма видами транспорту, обладнаними вокзали, аеропорти й інші об'єкти спеціальними пристосуваннями, які дозволяють людям з обмеженими можливостями в Украї-

ні безперешкодно користуватись ними. Однак проблема нашого законодавства в тому, що необхідно конкретизувати норми на умовах, що не просто враховують інклюзивну тематику, але дійсно зможуть забезпечити пристосування міської інфраструктури до особливостей людей з обмеженими можливостями. Адаптивність генеральний секретар ЮНВТО Талей Ріфай [6]: «Доступність – це центральний елемент будь-якої соціально-відповідальної та стійкої політики. Це неодмінна умова дотримання прав людини і виняткова можливість для бізнесу. Крім того, ми повинні визнати, що доступний туризм піде на користь не тільки людям з інвалідністю або особливими потребами, від неї виграємо всі ми».

Питання соціальної інтеграції людей з особливими потребами в Україні досліджувалася у працях вітчизняних і зарубіжних дослідників (О. А. Дубасенюка, А. А. Колупаєвої, І. О. Білозерської, З. П. Леніва, Т. В. Сак та ін.). Сьогодні проблемам захисту осіб з інвалідністю присвячена значна кількість робіт. Ці проблеми, зокрема, розглядають М. Авраменко, А. Ахметшин, С. Богданова, Н. Борецька, О. Головкіна, С. Григор'єв, С. Мельник, В. Сушкевич та ін.

Метою даної статті є визначення актуальних питань щодо організації обслуговування та надання послуг людям з особливими потребами і розробка заходів щодо вдосконалення технології обслуговування та надання послуг маломобільним групам населення в закладах ресторанного господарства в Україні.

Створення рівних можливостей для всіх громадян без винятку – незалежно від їх соціального статусу, стану здоров'я, віку чи інших показників – одне з основних завдань для суспільства, що прагне розвиватися в демократичному напрямку. Кількість людей з особливими потребами має тенденцію до зростання і вимагає вжиття низки заходів, що дозволить адаптувати їх до життя, сприяти тому, щоб не замикалися в собі, не боятися світу і не комплексувати стосовно своєї інакшості.

Інклюзивність у закладах ресторанного господарства націлена на споживання послуг специфічною категорією відвідувачів. Потенційна кількість споживачів підкріплюється даними офіційних статистичних джерел (рис. 1) [7].

Порівнюючи 2016 р. із 2013 р., засвідчуємо, що відбувається зменшення кількості людей з обмеженими можливостями, проте у 2015 р. показник осіб із інвалідністю був меншим порівняно із 2016 р.

Оцінюючи потенційні можливості забезпечення доступності послуг закладів ресторанного гос-

подарства для людей з обмеженими можливостями, слід відмітити, що до даної категорії споживачів можуть бути віднесені:

- ✦ інваліди, які перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду та отримують пенсії;
- ✦ інваліди з дитинства та діти-інваліди, які отримують державну соціальну допомогу відповідно до Закону України «Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам» за виключенням кількості інвалідів, які отримують одночасно пенсію у зв'язку з втратою годувальника та державну соціальну допомогу відповідно до вказаного вище Закону;
- ✦ інваліди, які отримують державну соціальну допомогу відповідно до Закону України «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам» [4].

Часто говорять про доступність, маючи на увазі пандуси та транспорт для інвалідів, хоча в Європі вважають, що доступність – це не тільки можливість безперешкодного пересування, а, в першу чергу, – створення середовища, в якому людина з інвалідністю комфортно б себе почувала, могла спілкуватися, навчатися та працювати.

На основі аналізу вітчизняної та зарубіжної практики проектування, будівництва та експлуатації житлових і громадських будинків і споруд, а також з урахуванням досвіду експериментального проектування та реконструкції об'єктів з організацією доступності [2; 5], запропоновано, що за ступенем значущості критерії організації безбар'єрного середовища повинні мати такий порядок пріоритетів: доступність, безпека, інформативність і зручність.

Так, критерій доступності повинен містити вимоги до:

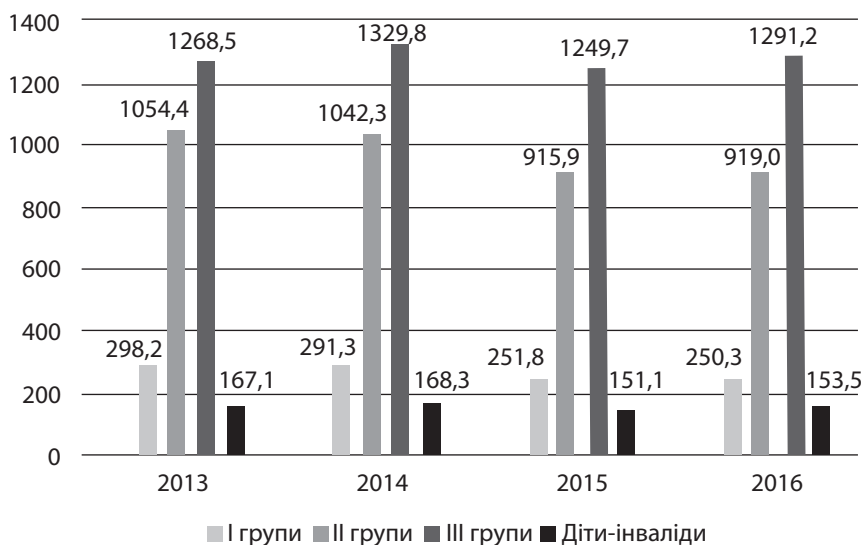


Рис. 1. Динаміка кількості людей з особливими потребами України станом на кінець 2016 р. (за даними Мінсоцполітики України)

- ✦ можливості безперешкодного і зручного руху маломобільних груп населення користування земельною ділянкою або закладом обслуговування;
- ✦ входів до будинків;
- ✦ дверних і відкритих прорізів;
- ✦ безперешкодного руху комунікаційними шляхами, приміщеннями і просторами як у будинку, так і на земельній ділянці;
- ✦ можливості своєчасно скористатися місцями відпочинку, очікування та супутнього обслуговування;
- ✦ проходів до різного обладнання і меблів;
- ✦ ширини внутрішніх сходів.

Під безпекою слід розуміти можливість безперешкодного проживання в житловому будинку, відвідування об'єктів обслуговування без ризику бути травмованим будь-яким чином або заподіяти шкоду своєму майну, будинку, споруді чи обладнанню. Це стосується розміщення вхідних площадок, сходів і підйомних пристроїв та їх захист від атмосферних опадів; шляхів руху маломобільних відвідувачів усередині будинку, а також матеріалів для огорожень, дверей і т. ін.

Основні вимоги критерію безпеки складаються з:

- ✦ можливості уникати травм, поранення, каліцтва, надмірної втомлюваності і т. ін. через властивості архітектурного середовища будинку;
- ✦ уникнення місць перехрещення шляхів руху, які погано сприймаються;
- ✦ виключення помилкових ефектів сприйняття середовища, яке провокує ситуацію ризику.

До вимог критерію інформативності рекомендується включити:

- ✦ своєчасне розпізнавання орієнтирів у архітектурному середовищі будинків;
- ✦ точну ідентифікацію свого місця знаходження і місць, які є метою відвідування;
- ✦ можливість ефективної орієнтації відвідувачів як у світлий, так і в темний час доби;
- ✦ скорочення часу і зусиль на отримання необхідної інформації.

Критерій зручності рекомендується формувати на основі таких вимог:

- ✦ забезпечення умов для компенсації зусиль, які були витрачені під час руху й отримання послуг;
- ✦ підвищення якості обслуговування через його концентрацію у просторі будинку;
- ✦ збільшення асортименту послуг з урахуванням стану здоров'я відвідувачів за рахунок створення додаткових умов, які допомагають відвідувачеві в отриманні необхідного обслуговування.

В Україні гостро постає питання не лише транспортної доступності та адаптації закладів ресторан-

ного господарства, а й відсутності нормативно-правового забезпечення, системи методичного супроводу, системи підготовки фахівців, фінансування тощо. До бар'єрів доступності послуг закладів ресторанного господарства для людей з обмеженими можливостями можна віднести такі чинники:

- ✦ брак спеціалізованих закладів ресторанного господарства;
- ✦ відсутність компетентних фахівців закладів ресторанного господарства, які адаптовані до роботи з маломобільними людьми;
- ✦ недостатня підтримка з боку держави та соціальних фондів;
- ✦ перешкоди вільного пересування осіб з особливими фізичними потребами;
- ✦ психологічний бар'єр осіб з особливими фізичними потребами [5].

Потреба в обслуговуванні та отриманні послуг закладів ресторанного господарства існує не лише за окремими регіонами, а по всій території країни: кількість осіб з інвалідністю в розрізі областей України наведено в табл. 1 [7]. За даними, наведеними в табл. 1, можна зробити висновок, що найбільша кількість людей з інвалідністю проживають у Львівській, Донецькій, Дніпровській та Харківській областях, з них найбільша кількість дітей-інвалідів – саме в Дніпровській та Львівській областях. У більшості областей найбільша кількість осіб третьої групи інвалідності.

Проблема формування доступного безбар'єрного середовища ховається в інформаційному вакуумі, причому як з боку споживачів, так і тих, хто створює безбар'єрне середовище. Велика кількість осіб з інвалідністю свідчить про те, що попит на послуги закладів ресторанного господарства може зрости за умови правильної організації обслуговування та надання послуг людям з обмеженими фізичними можливостями.

Проаналізувавши доступність закладів ресторанного господарства в м. Харків, можна зробити висновки, що питання доступності міської інфраструктури знаходиться на дуже низькому рівні. (табл. 2) [8].

Підприємства роздрібної торгівлі, відкритої мережі громадського харчування та побутового обслуговування населення є найбільш масовою групою громадських будівель, де необхідно створення умов доступності для маломобільних груп населення.

Серед пріоритетів при розробці місцевих програм адаптації об'єктів соціальної інфраструктури для людей з обмеженими можливостями в числі першочергових об'єктів необхідно пристосовувати підприємства наближеного обслуговування: магазини, універсами та міні-маркети, спеціалізовані підприємства торгівлі та відділи «хлібобулочні вироби», «молочні продукти», «бакалія», кіоски та торгові кіоски-автомати; аптеки та аптечні кіоски; їдальні, кафе

Кількість інвалідів за регіонами України на 01.01.2016 р.

Область	У тому числі (осіб)				Діти-інваліди до 18 років (осіб)
	Усього	I групи	II групи	III групи	
Україна	2614061	250299	918966	1291249	153547
Вінницька	118073	12489	34530	64271	6783
Волинська	79072	9188	27344	37175	5365
Дніпровська	175929	15418	53052	94950	12509
Донецька	178265	16779	54887	100008	6591
Житомирська	103936	12579	40567	44844	5946
Закарпатська	72334	6189	21557	38303	6285
Запорізька	111146	10495	37157	56891	6603
Івано-Франківська	98432	8689	32993	50580	6170
Київська	117305	10802	52411	46230	7862
Кіровоградська	59090	5145	18189	31931	3825
Луганська	55659	5647	20582	27350	2080
Львівська	196231	17492	52534	115658	10547
Миколаївська	66412	6436	19533	35861	4582
Одеська	154240	14786	73821	58134	7499
Полтавська	94071	8533	36317	44138	5083
Рівненська	72233	6293	20889	38441	6610
Сумська	60670	6790	20258	29966	3656
Тернопільська	64926	6735	19469	34168	4554
Харківська	167931	12816	66271	79925	8919
Херсонська	51935	4756	15454	28067	3658
Хмельницька	124834	11684	42488	64998	5664
Черкаська	104422	10397	40256	49314	4455
Чернівецька	52217	4882	16098	27141	4096
Чернігівська	79613	10718	27798	36885	4212
м. Київ	155085	14561	74511	56020	9993

Таблиця 2

Заклади із заїздом для людей з обмеженими можливостями в м. Харків

Заклад ресторанного господарства	Адреса	Кухня
Osteria Il Tartufo	Харків, вул. Культури, 20в	Італійська
ШАТО	Харків, вул. Римарська, 30	Французька, європейська
Pacific Spoon	Харків, просп. Незалежності, 2	Європейська, українська
Пробка	Харків, вул. Сумська, 3	Європейська
Some Like It Hot	Харків, вул. Сумська, 71	Американська, європейська
Georgia	Харків, просп. Незалежності, 10а	Грузинська
Amato	Харків, просп. Тракторобудівників, 128в	Італійська
Biscotti	Харків, пров. Вірменський, 2	Європейська
Barbaris	Харків, вул. Сумська, 51	Європейська, японська
Barbaris	Харків, вул. Героїв Праці, 9	Європейська, японська
Шпаківня	Харків, вул. Героїв Праці, 9	Європейська, італійська
Mr. Bourbon	Харків, вул. Культури, 22в	Європейська

і закусочні, у тому числі пиріжкові, чайні, молочні і т. п. Це пов'язано з тим, що саме мережі громадського харчування та побутового обслуговування населення є найбільш масовою групою громадських будівель, де необхідно створення умов доступності для маломобільних груп населення.

Аля забезпечення доступності для людей з обмеженими можливостями до приміщень закладів громадського харчування необхідно виконати ряд вимог, установлених для внутрішнього планування підприємств харчування:

- ✦ у приміщеннях громадського харчування розстановка меблів і устаткування повинна забезпечувати безперешкодний рух інвалідів. Ширина проходу біля прилавків 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;
- ✦ на підприємствах харчування рекомендується відводити до 5% місць, але не менше одного, для осіб, що пересуваються на кріслах-візках і з порушенням зору, з площею не менше 3 на кожне місце;
- ✦ у приміщеннях 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;
- ✦ стійки барів і кав'ярень повинні мати знижену частину – висотою від підлоги не більше 0,8 м і шириною 0,8–1,0 м для обслуговування інваліда на кріслі-візку;
- ✦ на підприємствах харчування, пов'язаних з тривалим перебуванням відвідувачів (ресторани, їдальні), гардеробні стійки в місцях обслуговування маломобільних відвідувачів слід влаштувати відповідно до рекомендацій;
- ✦ вестибюлі, холи, аванзали, вбиральні, умивальні й інші допоміжні приміщення, доступні для маломобільних відвідувачів, слід проектувати з урахуванням вимог [2];
- ✦ в обідніх залах підприємств харчування (або в зонах, призначених для спеціалізованого обслуговування МГН) рекомендується передбачати обслуговування інвалідів офіціантами. Площу таких обідніх залів слід визначати виходячи з нормативу площі не менше 3 м на місце. У приміщеннях обідніх залів розстановка столів, інвентарю та обладнання повинна забезпечувати безперешкодний рух інвалідів;
- ✦ у буфетах і закусочних має бути не менше одного столу висотою 0,65–0,7 м;
- ✦ ширина проходу між столами в ресторані повинна бути не менше 1,2 м;

- ✦ секція стійки бару для інвалідів на кріслі-візку повинна мати ширину стільниці 1,6 м, висоту від підлоги – 0,85 м і вільний простір для ніг – 0,75 м.

Також необхідно виконати ряд вимог до порядку надання інформації відвідувачам з числа маломобільних гостей:

- ✦ меню повинно мати контрастні написи простим шрифтом і шрифтом Брайля;
- ✦ як альтернатива може використовуватися меню підприємства у версії для слабоворих, доступне в мережі Інтернет;
- ✦ спеціалізовані засоби інформації для людей з особливими потребами повинні вирішуватися в супідрядності з основною дизайнерською концепцією інтер'єру.

Крім того, для людей з особливими потребами мають надаватися такі види ситуаційної допомоги при:

- ✦ супроводі в заклад ресторанного господарства;
- ✦ вході в заклад ресторанного господарства та виході з нього;
- ✦ пересуванні в закладі ресторанного господарства;
- ✦ виконанні дій самообслуговування;
- ✦ оплаті послуг.

ВИСНОВКИ

Інвалідність вважається соціальним феноменом, уникнути якого, на жаль, не може ні одно суспільство, і кожна держава, згідно з рівнем свого розвитку, пріоритетами і можливостями, намагається сформулювати соціальну й економічну політику по відношенню до людей з особливими потребами. Слід констатувати, що індустрія ресторанного бізнесу для людей з обмеженими можливостями в нашій країні поки не отримала гідного розвитку. Вирішити цю проблему спроможні лише органи державної та місцевої влади, адже щоб переобладнати заклади ресторанного господарства, забезпечити інвалідам зручне та безбар'єрне пересування, потрібні значні фінансові інвестиції. Водночас, для забезпечення максимальної ефективності та результативності державної політики щодо осіб з інвалідністю необхідно зробити акцент на встановленні додаткових гарантій стосовно реалізації особами цієї категорії гарантованих законодавством прав. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Державна цільова програма «Національний план дій з реалізації Конвенції про права інвалідів» на період до 2020 року : затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2012 р. № 706. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/706-2012-p>
2. ДБН В.2.2-17:2006 «Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення». Київ

: Мінбуд, 2007. URL: <http://kbu.org.ua/assets/app/documents/dbn2/66.1.%20ДБН%20В.2.2-17~2006.%20Будинки%20і%20споруди.%20Доступність.pdf>

3. Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» від 21.03.1991 р. № 875-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/875-12>

4. Конвенція про права осіб з інвалідністю (Конвенція про права інвалідів) (чинна з 06.03.2010 р.). URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_g71

5. Кравченко М. В. Актуальні проблеми соціально-го захисту інвалідів в Україні. Державне управління: теорія та практика. 2012. № 2. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10kmvziu.pdf>

6. Борисенко-Клепач Н. М. Инклюзивный туризм, что, зачем и как? Минск, 2016. 24 с. URL: www.disright.org/sites/default/files/source/03.04.2017/inklyuzivnyy_turizm_ru.pdf

7. Іпатов А. В., Ханюкова І. Я. Про стан інвалідів в Україні. *Український вісник медико-соціальної експертизи*. 2014. № 1. С. 5–13.

8. Сайт <https://tomato.ua/ua/kharkiv/service/check-in-for-people-with-disabilities>

Науковий керівник – Писаревський І. М., доктор економічних наук, професор декан факультету менеджменту Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

REFERENCES

Borisenko-Klepach, N. M. "Inklyuzivnyy turizm, chto, zachel i kak?" [Inclusive tourism, what, why and how?]. www.disright.org/sites/default/files/source/03.04.2017/inklyuzivnyy_turizm_ru.pdf

"DBN V. 2.2-17:2006 «Budyanky i sporudy. Dostupnist budynkiv i sporud dlia malomobilnykh hrup naselennia»" [DBN V.2.2-17: 2006 "Buildings and structures. Availability of buildings and facilities for low-mass groups"]. <http://kbu.org.ua/assets/app/documents/dbn2/66.1.%20ДБН%20В.2.2-17~2006.%20Будинки%20і%20споруди.%20Доступність.pdf>

Ipatov, A. V., and Khaniukova, I. Ya. "Pro stan invalidiv v Ukraini" [About the state of invalids in Ukraine]. *Ukrainskyi visnyk medyko-sotsialnoi ekspertyzy*, no. 1 (2014): 5-13.

Kravchenko, M. V. "Aktualni problemy sotsialnoho zakhystu invalidiv v Ukraini" [Actual problems of social protection of invalids in Ukraine]. *Derzhavne upravlinnia: teoriia ta praktyka*. 2012. <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10kmvziu.pdf>

[Legal Act of Ukraine] (1991). <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/875-12>

[Legal Act of Ukraine] (2010). http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_g71

[Legal Act of Ukraine] (2012). <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/706-2012-n>

<https://tomato.ua/ua/kharkiv/service/check-in-for-people-with-disabilities>