

Паньків М. М.

ІНКЛЮЗИВНИЙ СЕРВІС В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: РЕАЛІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Сьогодні на державному рівні приділяється особлива увага створенню умов для комфортної інтеграції в соціум осіб з інвалідністю, забезпечення їм рівних прав та можливостей, а також створення умов праці та дозвілля і подолання бар'єрів.

У Конвенції ООН про права інвалідів поняття «інвалідність» розглядається як таке, що еволюціонує, і є результатом взаємодії між людьми з порушенням здоров'я та бар'єрами, що заважають їх повній та ефективній участі в житті суспільства на рівні з іншими. Вказано, що зазначені люди повинні мати доступ до транспорту, комунікаційних систем та до інших об'єктів і послуг. Йдеться про інклюзію – формування можливостей для людей з інвалідністю пересування без перешкод, візуальної і слухової доступність транспорту, інфраструктури та послуг [1].

В цьому контексті виникає потреба формування інклюзивного сервісу в готелях шляхом створення комфортних умов використання простору та послуг закладів розміщення особами з інвалідністю. Розвиток інклюзивного сервісу може стати для засобу розміщення серйозною конкурентною перевагою. Для цього необхідно сформуванню безбар'єрне середовище, яке передбачає доступність та відповідне обладнання інфраструктури готелю.

Більшість готелів при розробці комфортних умов для осіб з інвалідністю зупиняються лише на створенні спеціального номера, але це не єдина вимога. Крім цього, найважливішим компонентом є забезпечення безперешкодного пересування осіб з обмеженими можливостями до найбільш важливих зон готельного підприємства: ресторанної, розважальної, ділової, медичної. З цією метою громадські приміщення обладнують розширеними дверними отворами, не створюють порогів, що утруднюють рух коляски. У загальнодоступній частині готелю обладнують додатковий санвузол для інвалідів-візочників. Виїзд з готелю в паркову зону обладнують пандусом. Організація безбар'єрного простору всередині готелів допомагає залучити не тільки осіб з інвалідністю та членів їх родин, але людей, що мають тимчасове обмеження в пересуванні, а також групи літніх людей.

Для забезпечення якісного обслуговування у готельних підприємствах, які приймають гостей з інвалідністю, співробітники мають бути навчені специфіці роботи з такою категорією гостей. Швейцари, покоївки, офіціанти повинні відноситись до таких людей з особливою увагою. Потрібно враховувати всі особливості організації проживання, харчування, відпочинку: спеціалізований транспорт; наявність спеціальних зручностей; надання супроводжуючих; медичний супровід; підготовлені екскурсоводи; сурдоперекладачі та ін.

Таким чином, реалізація основних принципів інклюзивного сервісу та розвиток стандартів обслуговування гостей з інвалідністю у готелях це вимога часу. Формування безбар'єрного середовища для гостей з інвалідністю є не лише завданням засобів розміщення, які приймають таких гостей, але, також, держави і соціуму.

Література:

1. United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. URL: https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf (дата звернення: 25.05.2022).