

ІНКЛЮЗИВНІСТЬ ЯК СТАНДАРТ ЯКОСТІ: ТРАНСФОРМАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО СЕРЕДОВИЩА В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ

Павлова Світлана Іванівна

кандидат економічних наук, доцент

Оліярник Надія Дмитрівна

здобувач вищої освіти

Житомирський державний університет

імені Івана Франка, Україна

Еволюція суспільних поглядів на людей з інвалідністю пройшла тривалий та складний шлях. Протягом тривалого часу ставлення до людей з інвалідністю було позначене стереотипами, упередженнями та дискримінацією, що призводило до їх виключення з активного соціального життя. Такі люди часто зазнавали маргіналізації та ізоляції, а їхні права та потреби не враховувалися суспільством.

Історично ставлення до інвалідності пройшло кілька етапів: від карального, коли інвалідність сприймалася як Божа кара або прокляття, та медичного (фокусування виключно на лікуванні та індивідуальному "дефекті" особи) до соціального. Соціальна модель інвалідності, яка домінує сьогодні, стверджує, що головною причиною обмежень є не сама фізична чи психічна особливість людини, а архітектурні, соціальні та комунікаційні бар'єри, створені суспільством. Цей зсув акцентів є критично важливим для сфери послуг, оскільки вимагає від готелів змінювати не людину, а середовище.

Проте з часом, завдяки розвитку науки, зміні світогляду та поширенню ідей гуманізму, ставлення до осіб з інвалідністю почало змінюватися. Сучасне суспільство дедалі більше орієнтується на принципи інклюзії та рівних можливостей для всіх. Інклюзія стала ключовою концепцією соціальної політики, спрямованої на забезпечення доступу людей з інвалідністю до освіти, праці, культурного життя та інших сфер суспільства. Саме інклюзивний туризм (або доступний туризм) є галуззю, що активно розвивається. Він передбачає, що вся туристична інфраструктура та послуги, включаючи готелі, транспорт, визначні місця, мають бути доступними для всіх без винятку. Таким чином, еволюція поглядів на людей з інвалідністю відображає загальний прогрес у напрямі створення більш справедливого та гуманного суспільства.

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», інвалідність визначається як ступінь втрати здоров'я, яка виникає внаслідок захворювання, травми (або її наслідків) чи вроджених вад, і яка при взаємодії із зовнішнім середовищем може спричиняти обмеження життєдіяльності особи [1]. У зв'язку з цим держава має обов'язок створювати умови для забезпечення рівноправної реалізації прав таких осіб та забезпечувати їх соціальний захист на рівні з іншими громадянами.

Поняття інвалідності постійно розвивається та відображає взаємодію між людьми з порушеннями здоров'я та перешкодами, які заважають їм брати повноцінну та ефективну участь у суспільному житті, відповідно до умов навколишнього середовища, як це передбачено ключовим міжнародним документом – Конвенцією про права осіб з інвалідністю. Конвенція закріплює право осіб з інвалідністю на доступ до навколишнього фізичного середовища та послуг, відкритих чи надаваних для населення, зокрема в галузі туризму. В контексті готельних послуг це вимагає застосування принципу "Розумного пристосування" (Reasonable Accommodation) – внесення необхідних, ненадмірних змін і корегувань для забезпечення реалізації прав і свобод людини.

Згідно Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», особою з інвалідністю є особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності [2].

Особливі потреби (інвалідність) можуть бути фізичними, психічними та розумовими. Одні люди вже народжуються з деякими порушеннями, інші набувають особливі потреби через нещасний випадок чи хворобу. Існують різні ступені втрати здоров'я: від середнього до серйозного, від тимчасового до постійного. При цьому у готельному бізнесі фокус уваги має зосереджуватися на конкретних функціональних потребах гостя (наприклад, потреба у кріслі-колясці, слуховому апараті, чи допомозі супроводу).

Відповідно до законодавства України група інвалідності – це ступінь стійкого розладу функцій організму, зумовленого захворюванням, травмою (її наслідками) або вродженими вадами, та можливого обмеження життєдіяльності при взаємодії із зовнішнім середовищем внаслідок втрати здоров'я [3].

Люди з обмеженими можливостями прагнуть подорожувати та користуватися готельними послугами на рівні з іншими гостями. Тому важливо забезпечити їм комфортні умови проживання та ненав'язливу, але уважну підтримку. Створення інклюзивного сервісу в готелі включає два ключові напрямки: фізична доступність (архітектура та обладнання) та комунікаційна й етична доступність (персонал та інформація).

Якщо гість має труднощі з пересуванням, розміщення його далеко від ліфта чи рецепції може створювати зайві труднощі та привертати небажану увагу інших гостей. Зручним рішенням у таких ситуаціях є надання номерів, розташованих ближче до основних комунікацій або на нижніх поверхах. Вимоги до архітектурної доступності в Україні регулюються Державними будівельними нормами (ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд"). Ці норми вимагають, щоб мінімум 10% номерного фонду або не менше одного номера (якщо номерів менше десяти) були повністю адаптовані [4].

- Адаптовані номери: Спеціалізовані номери повинні мати розширені дверні прорізи (мінімум 90 см), достатній простір для маневрування інвалідного візка та належним чином обладнані ванні кімнати (поручні біля унітазу та у душі, відкидні сидіння у душі, відсутність порогів, регульована висота дзеркала).

- Загальні зони: Ключовими є наявність безпечних пандусів або ліфтів з голосовими сповіщеннями, тактильні направляючі елементи (навігаційні плитки) для осіб з порушеннями зору, а також доступність місць загального користування (ресторани, туалети, конференц-зали). вродженого

Гостям із порушеннями зору необхідно забезпечувати доступну інформацію про послуги готелю. Корисним є наявність тактильних позначок, мнемосхем та буклетів шрифтом Брайля або аудіоматеріалів із описом розташування номерів, графіку роботи ресторану та навігації територією. Оскільки не всі незрячі володіють Брайлем, саме аудіоформат часто є універсальним способом інформування. Під час заселення персоналу варто коротко описати розташування основних предметів у номері, використовуючи прості пояснення або метод «годинникового циферблата», що допомагає швидко зорієнтуватися в просторі.

Гостям з порушеннями слуху допомагає персонал, який володіє жестовою мовою або може вести письмову комунікацію – наприклад, у блокноті або через планшет. У номерах таких гостей необхідно встановлювати візуальні сповіщувачі (миготливе світло) для будильника, пожежної сигналізації та дверного дзвінка. Також важливо, щоб готельна система могла надавати інформацію у текстовому форматі (біжучий рядок). У разі мовленнєвих порушень працівникам потрібно говорити чітко, повільніше, використовуючи паузи для сприйняття інформації.

Готельний персонал також повинен бути уважним до гостей з тимчасовими травмами, наприклад загіпсованою рукою чи ногою. Ненав'язлива пропозиція допомоги – перенести багаж, подати додатковий стілець для ноги або допомогти з налаштуванням техніки в номері – значно підвищує комфорт проживання. Ключовим аспектом є етика спілкування, яка вимагає: завжди звертатися безпосередньо до гостя, а не до його супроводжуючої особи; пропонувати допомогу, а не надавати її без дозволу; використовувати коректну термінологію (наприклад, "людина на візку", а не "прикутий до візка").

Гості з психічними порушеннями зазвичай подорожують у супроводі, тому працівникам варто орієнтуватися на поради супроводжувальної особи щодо того, як вибудувати взаємодію. Персонал має проходити регулярні тренінги, щоб набути навичок терпіння, розуміння та вміння швидко вирішувати непередбачувані ситуації, зберігаючи при цьому гідність гостя.

Отже, люди з обмеженими можливостями – це гетерогенна група осіб, які стикаються з фізичними, сенсорними, розумовими або іншими обмеженнями, що впливають на їхнє повсякденне життя. Важливо зазначити, що існує різна класифікація цих груп, включаючи людей з фізичними, інтелектуальними, сенсорними та психічними розладами. Кожна з цих категорій має свої унікальні потреби та виклики, що потребують комплексного та спеціалізованого підходу з боку суспільства та, зокрема, готельного бізнесу. Забезпечення інклюзивності є не просто соціальною вимогою, а показником високого стандарту якості та конкурентоспроможності сучасного готелю.

Список використаних джерел

1. ЗУ «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2006, № 2-3, ст.36. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#Text>
2. ЗУ «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 21, ст.252. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>
3. Права людини та сучасний світ – виклики сьогодення [Текст]: матеріали науково-практичних круглих столів (Україна, м. Київ, 10 грудня 2021 року). Київ: Національна академія внутрішніх справ, 2022. 138 с. С.19-20. URL: https://www.navs.edu.ua/files/kafedru/konst_ppl/2023/zbirnyk_10122021.pdf
4. ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення" Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.11.2018 № 327. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3790590059153983464?doc_type=2