

УДК 346.548:376

С.В. СИДОРУК

Луцький національний технічний університет

**ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛЮДЕЙ З
ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ У СУЧАСНОМУ ГОТЕЛЬНО-
ТУРИСТИЧНОМУ ПРОСТОРИ**

S. SIDORUK

Lutsk National Technical University

**EXAMINATION OF QUALITY OF SERVICE OF PEOPLE WITH
DISABILITIES IN THE MODERN HOTEL AND TOURIST SPACE**

<https://doi.org/10.36910/6775-2310-5283-2022-16-10>

Мета. Провести змістовну експертизу послуг для людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели») у сучасному економічному просторі.

Методика. Для дослідження використані такі методи: порівняння, узагальнення, конкретизація, класифікація, синтезу та аналізу, моделювання.

Результати. Створення умов для забезпечення доступності туристичних послуг виходить сьогодні на одне з перших місць у системі стратегічних цілей розвитку туризму багатьох країн. У зв'язку з цим теоретичні та методичні проблеми сфери послуг для людей з інвалідністю усе активніше розглядаються дослідниками.

Проте для адаптації людей з обмеженими можливостями є недостатньо розвинена інфраструктура у регіонах країни та недосконала система транспортного обслуговування туристів, це спричиняє суттєві бар'єри при споживанні послуг туристичного характеру. Ці фактори стають на заваді швидкому піднесенню та поширенню туристичного іміджу регіонів країни з позиції використання людьми з обмеженими можливостями (далі назва «Мобільні ангели»), тим самим негативно впливають на збільшення потоку туристів у країну. Тому на сьогодні актуальним завданням сфери туристичного бізнесу є привернути увагу Мобільних ангелів до повноцінного споживання послуг туристичної сфери.

Люди з обмеженими можливостями мають однакове право на відпочинок та такий самий інтерес до туристичних послуг, як і інші, тільки в силу свого фізичного стану вони потребують більш ретельного підходу до його організації. Важливе значення має безпосередньо практика організації та проведення таких заходів, для яких в Україні в цілому мається значний туристичний потенціал, наявні висококваліфіковані екскурсіводи і низький рівень спеціалізованої інфраструктури придатний для цієї категорії потенційних туристів.

У статті розкрито змістовну характеристику експертизи послуг для людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели»); проаналізовано готельні номери на прикладі accessible room для людей з обмеженими можливостями; проведено оцінку доступності готельних закладів для людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели»); сформовано стратегію організації доступних подорожей для людей з обмеженими можливостями; запропоновано заходи щодо організації послуг для людей з обмеженими

можливостями. Ідея проекту Wheelmap народилася, коли кільком друзям набридло їхати до одного місця лише тому, що там є пандус.

Наукова новизна. Обґрунтовано створення умов для забезпечення доступності готельних послуг через систему: Wheelmap, організацію присадибної ділянки (клумби) Terraform для людей з обмеженими можливостями при готельних закладах.

Практична значимість. На основі спостережень і дослідження фактів, можемо стверджувати, інтерактивна карта працює за принципом відкритої бази даних - її може додавати та змінювати кожен. Більшість об'єктів та важливих об'єктів позначені на міському плані - користувачеві потрібно лише позначити їх, таким чином повідомляючи про наявність чи недоступність людей на інвалідних візках.

Ключові слова: готель, послуга, курорт, обмежені можливості, менеджмент, стратегія.

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Широкий спектр проблем розвитку сфери обслуговування для людей з обмеженими можливостями вказує на необхідність посиленої та всебічної уваги з боку держави та суспільства. Розглянуті правові аспекти формування та розвитку безбар'єрного простору показали, що законодавство України потребує рішучих змін.

Створення умов для забезпечення доступності готельних послуг виходить сьогодні на одне з перших місць у системі стратегічних цілей розвитку туризму багатьох країн. Люди з обмеженими можливостями мають однакове право на відпочинок та такий самий інтерес до туристичних послуг, як і інші, тільки в силу свого фізичного стану вони потребують більш ретельного підходу до його організації. Важливе значення має безпосередньо практика організації та проведення таких заходів, для яких в Україні в цілому мається значний туристичний потенціал, наявні висококваліфіковані екскурсоводи і низький рівень спеціалізованої інфраструктури придатний для цієї категорії потенційних туристів.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Окремі сторони теоретичної привабливості питання мандрівок для осіб з особливими потребами було показано в наукових працях таких дослідників: О. Волошинського, І. Горбацьо, М. Дементьєвої, Л. Люзинської, А. Мацелюхи, Д. Петрова, І. Сандовенко, М. Сварника, Є. Холостової [1-3].

Цілі статті. Розкрити комплекс заходів щодо належної організації послуг для людей з обмеженими можливостями у сфері обслуговування.

Об'єкт дослідження. Процес експертизи готельних послуг для людей з обмеженими можливостями у сучасному готельно-туристичному просторі.

Методи дослідження. Порівняння, узагальнення, конкретизація, класифікація, синтезу та аналізу, моделювання.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових досліджень. Особливості експертизи готельних послуг для людей з обмеженими можливостями є у наш час актуальним напрямом дослідження. На території регіонів країни є близько 30% людей, які мають обмежені можливості. Безпека готельних послуг для людей з обмеженими можливостями є актуальна сьогодні, оскільки безпека – це основна потреба людини. Вирішення прикладної проблеми щодо створення належних умов у доступному пересування людей з обмеженими можливостями (далі «Мобільні ангели») для комфортного спілкування, навчання та працевлаштування у процесі споживання туристичних послуг важливою на сьогодні. Складність, недостатня вивченість і невирішеність на теоретичному, методологічному, прикладному рівнях питань у напрямку повноцінного споживання послуг туристичної сфери людьми з обмеженими можливостями, які покращать становище мобільних ангелів у регіонах країни.

«На думку І. Чечеля, експертиза представляє собою рефлексію практики, реконструкцію того, що відбувалося, виявлення істотного та розглядається як вид аналізу окремого дослідження, цілню якого є співвіднесення уявлень про об'єкт, що проходить експертизу із виявленими в результаті експертної діяльності характеристиками цього об'єкта» [1]. «Експертиза може бути використана в різних сферах життя суспільства. Класифікація різних іспитів зростає в науковому та практичному плані, на практиці рекомендується забезпечити правильний вибір знань для іспиту в межах певної проблеми, необхідних для визначення сфер методологічного організаційного забезпечення цієї діяльності. Тривалий час вважалося, що люди з інвалідністю в Україні певною мірою (повністю або приватно) втратили здоров'я. Відповідальна інтерпретація інвалідності відображає лише медичний та діагностичний підходи та ігнорує недоліки та недоліки навколишнього середовища. Згодом це утилітарне, прагматичне розуміння інвалідності було змінено в Україні. Людське життя сьогодні розглядається як одне цінне, а не лише через призму його можливостей чи нездатності працювати працездатність через втрату» [2].

На національному рівні це право гарантується низкою документів, провідну роль серед яких відіграють такі, перелічені в таблиці 1. До людей з обмеженими можливостями ми відносимо такі категорії, що наведено у таблиці 2. Основною гарантією забезпечення доступності будівель для людей з обмеженими можливостями є передбачені законом санкції, які застосовуються за відсутності такого доступу. Так, ст. 96-1 Кодексу України про

адміністративні правопорушення передбачає санкції за порушення законодавства під час планування та забудови території.

Таблиця 1. Документи, що регулюють права людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели»)

Закон України	«Про регулювання містобудівної діяльності»
Закон України	«Про будівельні норми»
Закон України	«Про архітектурну діяльність»
Закон України	«Про відповідальність за правопорушення у сфері містобудування»
Закон України	«Про відповідальність за правопорушення у сфері містобудування»
ДБН 2.2-17: 2006	«Будинки та споруди. Наявність будівель та споруд для груп з малою мобільністю»

Таблиця 2. Основні категорії людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели»)

Категорія	Вибір групи інвалідності
Дорослі	Залежно від ступеня втрати здоров'я дорослих встановлюється одна з трьох груп інвалідності: I група інвалідності - людина, яка повністю втратила працездатність і вимагає постійного догляду; II група інвалідності - особа, здатна до самообслуговування, але не здатна працювати в нормальних виробничих умовах; III група інвалідності встановлюється тими, хто здатний робота в світлих умовах. інваліди з дитинства;учасників АТО особи з порушеннями опорно-рухового апарату; інтелектуальні вади та психічні захворювання; погіршення слуху (глухі та слабочуючі); погіршення зору (сліпий і слабозорий); розлади внутрішніх органів, тобто інваліди з "загальним" захворюванням (діабет, бронхіальна астма, рак тощо).
Діти	Майже всі люди з обмеженими можливостями вимагають догляду та постійного нагляду, тому їм присвоюється лише одна група інвалідності, але у двох розділах ("А" або "В" залежно від ступеня втрати здоров'я). Законними представниками дітей-інвалідів можуть бути: 1. батьки; усиновлювачі; 2. опікуни або піклувальники: прийомні батьки; патронатних вихователів

Відзначається, що передача замовнику проектної документації на будівельні роботи на об'єкті, розробленої з порушенням законодавства, будівельних норм, державних стандартів та норм, включаючи створення

безперешкодного житлового середовища для людей з обмеженими можливостями та інших маломобільних груп - тягне за собою накладення штрафу від дев'ятисот до тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (тобто від 15 300 до 17 000 гривень). Слід зазначити, що дотримання цих вимог поширюється не лише на людей з обмеженими можливостями, а й на інших представників маломобільних груп (люди з тимчасовими вадами, вагітні жінки, люди похилого віку (люди похилого віку), люди з дитячими візками тощо). У ст. 2 Закону України «Про архітектурну діяльність» зазначено, що держава повинна піклуватися про людей з обмеженими можливостями, створюючи безбар'єрне середовище проживання .

Протягом останніх років в Україні проводиться планомірна робота над створенням сприятливих умов життєдіяльності осіб з інвалідністю, під час якої враховуються як міжнародні, так і європейські стандарти. 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. Більшість водіїв, які шукають доступне житло, шукатимуть варіанти розміщення, позначені як доступні, і, можливо, телефонують продавцям для підтвердження.

На рисунку 1 надано аналіз спеціально обладнаних готельних номерів для осіб з інвалідністю від загальної кількості номерів у регіонах країни.

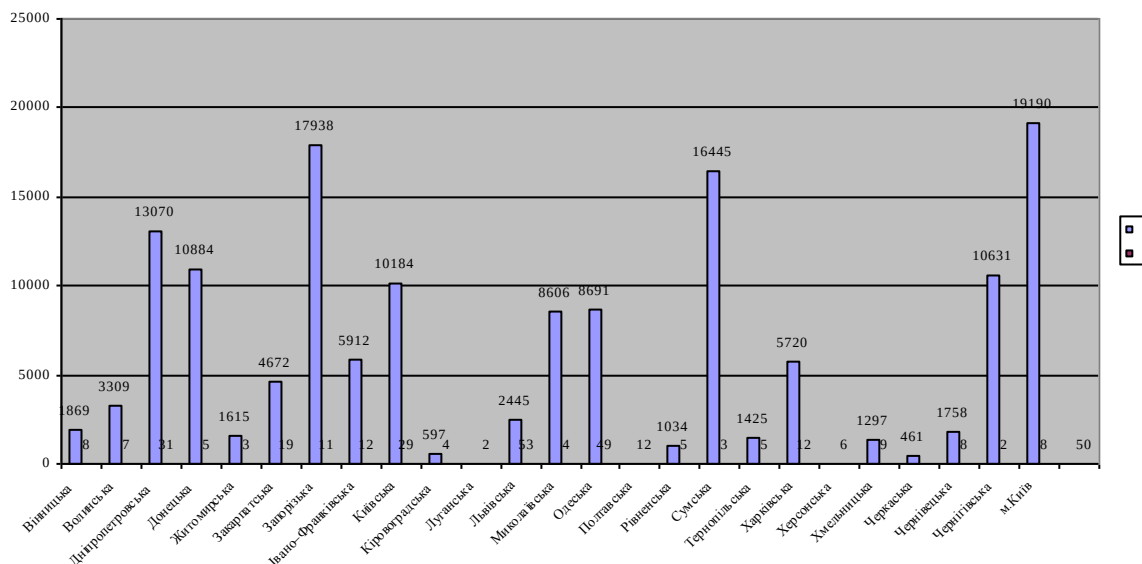
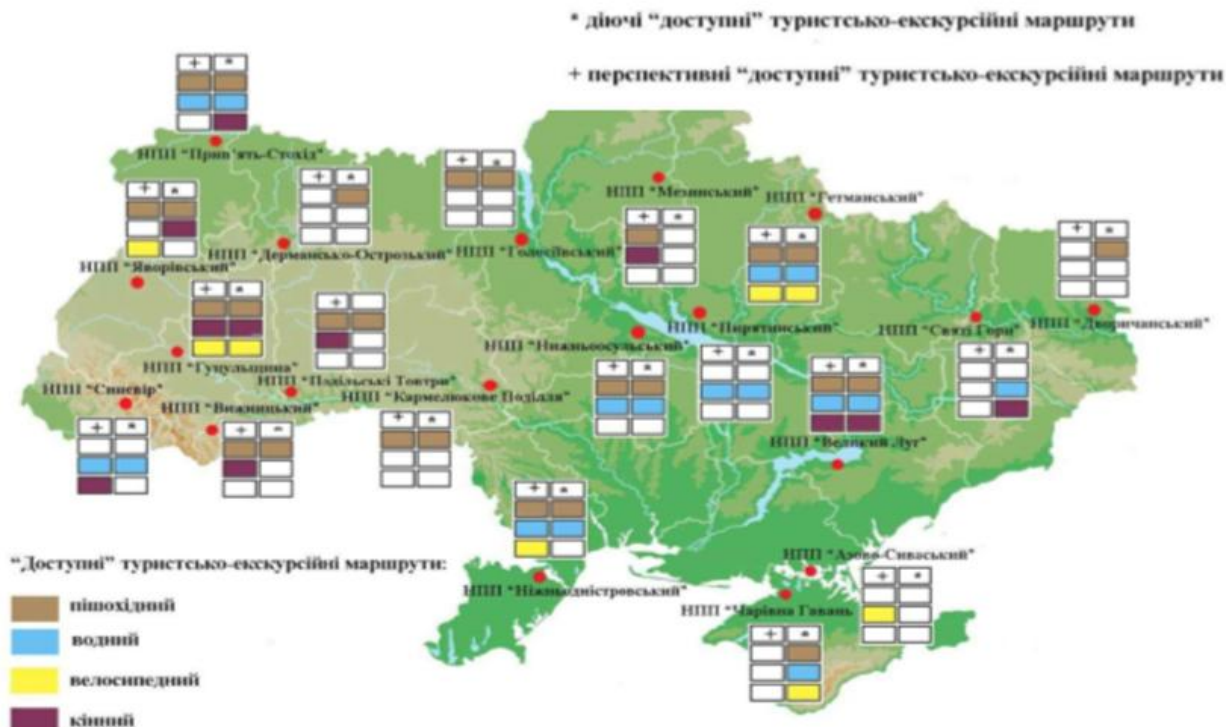
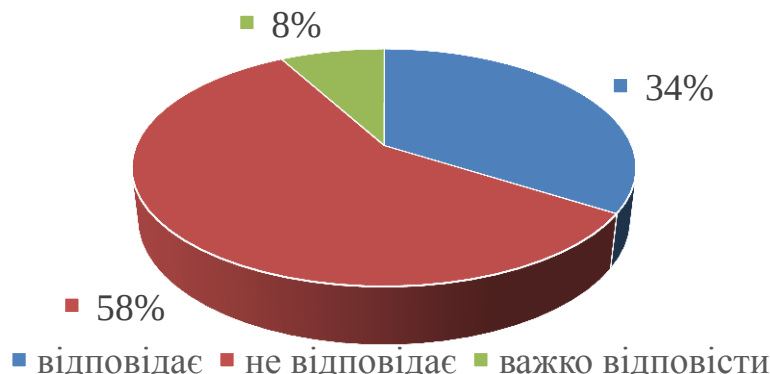


Рис.1 Аналіз спеціально обладнаних готельних номерів для осіб з інвалідністю від загальної кількості номерів у регіонах країни



Добре продуманий міський простір допомагає застосувати для відпочинку та дозвілля якомога ширше коло мешканців паркової зони, призначеної для прогулянок, їзди на велосипеді, з колясками чи інвалідними візками; простір зручний для всіх. Розглянемо прикладні аспекти для людей з обмеженими можливостями на рисунку 4-7.



Рис. 4. Кращі практики Wheelmap для людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели»)



Рис.5. Приклад підйомника для людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели»)

Ідея проекту Wheelmap народилася, коли кільком друзям набридло їхати до одного місця лише тому, що там є пандус. Інтерактивна карта працює за принципом відкритої бази даних - її може додавати та змінювати кожен.

Більшість об'єктів та важливих об'єктів позначені на міському плані - користувачеві потрібно лише позначити їх, таким чином повідомляючи про наявність чи недоступність людей на інвалідних візках.

Будь-якому об'єкту можна призначають один із трьох кольорів: зелений - повністю обладнане місце для менш мобільних (пандус, ліфт, великі кімнати, спеціальний туалет), жовтий - частково пристосований і може потребувати сторонньої допомоги та червоний - у цьому місці інваліди не отримати. Проект використовує безкоштовний Open Street Map.



Рис.6. Приклад Ескалатора-трансформер

Наступний рисунок характеризує організацію простору для людей з обмеженими можливостями.



Рис.7. Організація присадибної ділянки (клумби) Terraform для людей з обмеженими можливостями («Мобільні ангели») при готелі

Група французьких художників та архітекторів придумала спеціальну клумбу Terraform. Він розташований на рівні столу, тому до нього легко дістатись. Цей простий пристрій часто цікавить пенсіонерів, яким важко

нахилятися над грядками в саду, але створений він спеціально для тих, хто користується інвалідним візком. В основі лежить елементарна конструкція: три дерев'яні стіни та пластикова основа особливої форми, виготовлена з перероблених матеріалів, спеціально обробленого поліетилену.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Створення умов для забезпечення доступності готельних послуг для людей з обмеженими можливостями сьогодні висувається на перший план у системі цілей розвитку туризму багатьох країн. Широкий спектр проблем розвитку туризму для людей з обмеженими можливостями вказує на необхідність посиленої та всебічної уваги з боку держави та суспільства. Розглянуті аспекти формування та розвитку безбар'єрного простору показали, що законодавство України потребує рішучих змін. Створення умов для забезпечення доступності послуг для людей з обмеженими можливостями виходить сьогодні на одне з перших місць у системі стратегічних цілей розвитку туризму багатьох країн.

Список використаних джерел

1. Порушення прав людей з інвалідністю URL <http://khpg.org/index.php?id=1432464795/>. (дата звернення: 28.12.2021).
- Войтовська А. І Особливості інклюзивного туризму електронне наукове фахове видання «Народна освіта». Випуск №3(33), 2017 р.22-26с.
2. Інклюзивний туризм: класифікаційні і маркетингові аспекти URL: https://tourlib.net/statti_ukr/vovchanska.htm (дата звернення: 28.05.2020).
3. Фарафонова І.В. Особливості експертизи готельних послуг для людей з обмеженими властивостями : кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2021. 43 с.

Referense

1. Violation of the rights of people with disabilities URL <http://khpg.org/index.php?id=1432464795/>. (application date: 28.05.2020).
2. Voitovska I. Features of inclusive tourism electronic scientific professional publication "Public Education". Issue №3 (33), 2017 p.22-26p.
3. Farafonova I. Peculiarities of examination of hotel services for people with disabilities: qualification work of bachelor's OP "Hotel and restaurant business" specialty 241 "Hotel and restaurant business". Lutsk National Technical University, Lutsk, 2021.43 p.

Purpose. Conduct a meaningful examination of services for people with disabilities in the modern economic space ("Mobile Angels").

Methodology. The following methods were used for the study: comparison, generalization, specification, classification, synthesis and analysis, modeling.

Findings. A wide range of problems in the development of tourism for people with disabilities indicates the need for increased and comprehensive attention from the state and society. The

considered legal aspects of the formation and development of a barrier-free space showed that the legislation of Ukraine needs decisive changes.

The creation of conditions for ensuring the availability of tourist services is one of the first places in the system of strategic goals of tourism development in many countries. In this regard, researchers are increasingly considering theoretical and methodological problems in the field of services for people with disabilities.

However, for the adaptation of people with disabilities, there is insufficiently developed infrastructure in the regions of the country and an imperfect system of transport services for tourists, which causes significant barriers in the consumption of tourist services. These factors become an obstacle to the rapid rise and spread of the tourist image of the country's regions from the point of view of use by people with disabilities (hereinafter referred to as "Mobile Angels"), thereby negatively affecting the increase in the flow of tourists to the country. Therefore, today, the urgent task of the tourism business sphere is to draw the attention of Mobile Angels to the full consumption of tourism services.

People with disabilities have the same right to rest and the same interest in tourist services as others, only because of their physical condition they need a more careful approach to its organization. Of particular importance is the practice of organizing and holding such events, for which Ukraine as a whole has a significant tourist potential, highly qualified tour guides are available, and the low level of specialized infrastructure is suitable for this category of potential tourists.

The article reveals a meaningful characteristic of the examination of services for people with disabilities ("Mobile Angels"); analyzed hotel rooms using the example of an accessible room for people with disabilities; an assessment of the accessibility of hotel facilities for people with disabilities ("Mobile Angels"); a strategy for organizing accessible travel for people with disabilities was formed; measures to organize services for people with disabilities are proposed. The idea for the Wheelmap project was born when several friends got tired of driving to the same place just because there was an on-ramp.

The interactive map works according to the principle of an open database - it can be added and changed by everyone. Most objects and important objects are marked on the city plan - the user only needs to mark them, thus reporting the presence or inaccessibility of people in wheelchairs. Any object can be assigned one of three colors: green - fully equipped place for the less mobile (ramp, elevator, large rooms, special toilet), yellow - partially adapted and may require external assistance and red - disabled people are not allowed in this place. The project uses the free Open Street Map.

Originality. The creation of conditions for ensuring the availability of hotel services through the system: Wheelmap, organization of a garden plot (flowerbed) Terraform for people with disabilities at hotel facilities is justified.

The practical value. Based on observations and research of facts, it can be said that the interactive map works on the principle of an open database - it can be added and changed by anyone. Most of the objects and important objects are marked on the city plan - the user only needs to mark them, thus informing about the presence or unavailability of people in wheelchairs.

Key words: hotel, service, resort, limited management, strategy.

*Стаття рекомендована до друку доктором економічних наук,
професором Полінкевич О.М*

Дата надходження в редакцію 17.09.2022 р.