

УДК 338.48-6:615.8

Крайнюк Л. М.,
канд. техн. наук, професор,
професор кафедри туризму і готельного господарства;
Падалка М. І.,
магістрант,
*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова*

ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ДОСТУПНОСТІ РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДІВ М. ХАРКОВА ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

Оскільки послуги харчування є невід'ємною частиною туристичного пакету, наявність різних підприємств, що надають якісні послуги харчування, вносить істотний внесок у формування іміджу міста (туристського центру). Однак не всі люди можуть в рівній мірі користуватися послугами існуючих підприємств ресторанного бізнесу. Причина криється в наявності для людей з обмеженими можливостями непереборних бар'єрів в будівлях закладів ресторанного господарства та на шляхах пересування [1].

До недавнього часу споживачі ресторанних послуг не диференціювалися за ступенем мобільності, а розглядалися як однорідні, що спрощувало завдання ресторанного обслуговування, але вело до дискримінації інвалідів та інших мало мобільних груп населення (МГН). У світі, за даними ООН, МГП складають в середньому 10% населення, і їх частка продовжує зростати [2]. Основні причини інвалідності старіння населення, низький рівень розвитку окремих країн, невисока якість і недоступність громадського охорони здоров'я, проблеми екології, техногенні катастрофи, травматизм.

Доступність потрібна всім людям, але вкрай необхідна МГН, до яких відносяться: люди, які відчувають труднощі при самотійному пересуванні, одержанні послуг, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі, інваліди, люди з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні, люди старшого віку, люди з дитячими колясками, на велосипедах тощо. До бенефіціарів доступного середовища можна віднести 27% населення, частка інвалідів в 2018 році знаходилася на рівні 8,8%, інваліди-колясочники та слабозорі складають по 0,2%, слабочуючі – 0,1%.

У вересні-жовтні 2019 року в м. Харків був проведено on-line анкетування з метою виявлення ставлення до доступності об'єктів і впливу доступності середовища життєдіяльності на відношення інвалідів до закладів ресторанного господарства. Всього було опитано 122 респондента, найбільша кількість опитаних (87%) відноситься до категорії інвалідів – візочників, що

становить 13% з їх загальної кількості, які проживають в м. Харків. Це є репрезентативною вибіркою, тому що збільшення числа опитаних, судячи з середньоквадратичним відхиленням результатів, не сильно впливає на загальний результат опитування. На дане питання 66% опитаних відповіли ствердно. Це говорить про високе значення доступності для відвідування закладів ресторанного господарства людей з обмеженими можливостями.

Анкетування показало, що найбільш критично «доступність» оцінюють респонденти з порушеннями функцій опорно-рухового апарату (II категорія): майже 60% з них доводиться долати бар'єри при пересуванні по території закладів ресторанного господарства, 48% – при здійсненні замовлень, 57% – в користуванні автостоянкою, 58% – в отриманні інформації.

Проведений моніторинг дозволив зафіксувати рівень доступності 150 об'єктів ресторанного господарства м. Харків, які були умовно розділені на 11 категорій. Рівень доступності кожного об'єкта оцінювався за трибальною шкалою по 8 функціональним зонах.

Середній рівень оцінки доступності всіх обстежених об'єктів склав 2,28 балів з 5 можливих. При цьому доступність парковок склала – 2,28; прилеглих територій – 2,6; системи інформації – 2,06. Тобто в більшості випадків маломобільні громадяни не можуть самостійно отримувати послуги і їм доводиться вдаватися до сторонньої допомоги.

Наприклад, у ресторанах з 23 перевірених об'єктів недоступними визнані вхідні зони в 6 об'єктах і в 7 – шляхи руху всередині будівель і т.д. В одному об'єкті може бути кілька недоступних зон, наявність хоча б однієї з них свідчить про недоступність. Таких об'єктів налічується 13 або 11% від усіх обстежених ресторанів. До недоступним віднесені зони, що мають непереборні бар'єри. Якщо непереборних бар'єрів немає, то зона вважається доступною зі сторонньою допомогою, яким би її обсяг не знадобився. Наприклад, вхідний вузол без пандуса візочнику можна подолати, використовуючи кілька помічників, однак якщо коляска не проходить у двері, то він вважається недоступним.

В цілому частка інвалідів, які позитивно оцінюють рівень доступності об'єктів і послуг в закладах ресторанного господарства м. Харків в середньому склала всього 14%. При цьому лише незначна кількість об'єктів вимагає серйозного і дорогого ремонту. У більшості випадків недоступний від доступного об'єкта відокремлює високий поріг, бордюри, відсутність інформації для інвалідів різних категорій – тактильної і візуальної.

Список літератури:

1. Рябев А. А. Развитие инклюзивного туризма на примере организации харчевания в готелях та аналогічних засобах розміщення / А. А. Рябев, Л. М. Крайнюк, І. Б. Андренко // *Бізнес Інформ*. – 2019. – № 4. – С. 221–227.

2. Disability and Development Report. Chapter II. Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with persons with disabilities. New York. United Nations Publications. 2019. 258 p. URL: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/07/disability-report-chapter2.pdf>