

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Мілашовська Ольга Іванівна*, доктор економічних наук, професор
Паш Валерія Йосифівна**, магістрант
Соскіда Інна Марківна***, асистент
Мукачівський державний університет

*ORCID 0000-0003-2381-7534

**ORCID 0009-0007-0064-3582

***ORCID 0009-0009-7028-2908

© Мілашовська О.І., 2023

© Паш В.Й., 2023

© Соскіда І.М., 2023

Стаття отримана редакцією 10.09.2023 р.

The article was received by editorial board on 10.09.2023

Вступ. В умовах сьогодення, під час воєнного стану в Україні, змінюється фокус соціально-економічного розвитку індустрії гостинності. Зростає кількість людей, які потребують особливої уваги у сфері послуг. З урахуванням науково-практичного досвіду щодо якісного обслуговування відвідувачів закладів готельно-ресторанного бізнесу стає актуальним напрямок впровадження інклюзивних технологій в сферу послуг. Посиленої уваги потребує організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Це дозволить підвищити якість та культуру обслуговування. Аналіз вітчизняних і зарубіжних наукових праць дає підставу вдосконалити організацію обслуговування людей з особливими потребами в сфері гостинності. Це повинно враховувати при підготовку майбутніх фахівців в системі вищої освіти.

Огляд останніх джерел досліджень і публікацій. Питання проблеми аналізу рівня організації обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу висвітлено у працях Ніколайчук О., Попова В., Попова С., Слащева А. та Сімакова О. (удосконалення організації обслуговування) [12]; Гірняк Л., Сопіга В. (формування культури та якості обслуговування) [2]; Маршаленко М., Кропива О. (особливості організації послуг при розміщенні людей з особливими потребами) [8]; Лук'янець А., Постова В. (формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу) [10]. Сільчук Л. (особливості організації обслуговування туристів у мережі готелів) [11]; Власовець Д. (роль людських ресурсів у менеджменті готельно-ресторанного бізнесу) [1].

Метою дослідження є виокремлення факторів та особливостей організації обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Основний матеріал і результати. В сучасній індустрії гостинності організація обслуговування людей з особливими потребами відіграє важливу роль. 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 [5]. Конвенція про права осіб з інвалідністю визначає, що «інвалідність – це поняття, яке еволюціонує, і що інвалідність є результатом взаємодії, яка відбувається між людьми, які мають порушення здоров'я, і відносницькими та середовищними бар'єрами і яка заважає їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими [6]. Статтею 30 цієї ж Конвенції зазначено, що держава має вживати належні заходи для забезпечення доступу особам з особливими потребами до спортивних заходів, послуг туриз-

му, відпочинку та дозвілля. Крім цього, мали можливість організувати, розвивати та брати участь у спортивних та дозвільних заходах, створених спеціально для таких осіб [37]. Науковиця Мальковська М. визначення «сучасної індустрії гостинності» трактує, як особливу самостійну галузь економіки, що складається з групи галузей та підприємств, функції яких полягають у задоволенні різноманітного попиту на різні види бізнесу, відпочинку та розваг [7, с. 20–45]. Як зазначає Гоженко О. та Тимошенко К., що готельно-ресторанний бізнес – це складна система, при якій складно знаходити стабільність та можливість подальшого розвитку, дотримувавшись лише усім відомим правилам та законів [3, с. 47].

Значимість у правовому полі нормативного забезпечення для доступності відповідного сервісного середовища відіграє держава, як позиціонує себе у ролі гаранта забезпечення соціальних потреб своїх громадян. Відповідно до законодавчих актів, що регулюють питання захисту прав людей з інвалідністю в Україні можна віднести в першу чергу Конституцію України, а також Закони України: «Про основи соціальної захищеності інвалідів України», «Про реабілітацію інвалідів в Україні», «Про планування і забудову територій», «Про захист прав споживачів», «Про транспорт», «Про міський електричний транспорт», «Про дорожній рух» та інші.

Аналіз наукових праць вітчизняних дослідників вкотре засвідчує формування певної системи інклюзивного сервісу у сфері гостинності та індустрії, які ми поділяємо на та три етапи (рис. 1) враховуючи наступні фактори їх взаємодії:

– фактори, що впливають на характеристику підприємства готельно-ресторанного бізнесу (Завальнюк В. [4]);

– фактори, що впливають рівень та якість надання послуг з урахуванням клієнтів категорії людей з особливими потребами (спеціальне меню, технічні вимоги до вхідних частин приміщення, наявність кнопки викликів або швидкого реагування, доступний сервіс надання медичних, соціальних та психологічних послуг, які входять у спеціальний сервіс рівня надання послуг);

– фактори рівня обслуговування незалежно від соціального статусу та особливостей потреб людини.

– фактор організації іміджу у сфері обслуговування з урахування інклюзії особистості (Постова В., Лук'янець А. [10])

Наявність іміджу у організації обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу із ряд чотирьох факторів зумовлює нас розподілити їх на дві групи за дослідженням Постової В. та Лук'янець А. [10]:

Фактор I-ї групи покликаний показати характеристики самого підприємства, де конкурентоспроможність підприємств у сфері обслуговування залежить від ефективності формування цінової політики готельно-ресторанного бізнесу.

Фактори II-ї групи відображають параметри послуги розміщення. покликаний показати характеристики самого підприємства до яких відносимо ціну на послуги; клас послуг; структура і стан номерного фонду; кількість торговельних приміщень закладів ресторанного господарства; якість інженерно-технічного забезпечення послуги; якість господарського забезпечення послуги; безпека послуги.

Відповідно до розподілу наявних факторів та їх груп доцільно виділити три ключові особливості їх впливу на організацію обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу:

Перша особливість – це значимість формування дестинації для розвитку надання високого іміджу готель-ресторанному бізнесу за умови вдалого місця розташування для приваблювання туристів. Саме на цьому етапі слід врахувати географічну територію (привабливі природно-ресурсні зони – озера, водоспади, прісні річки, гори тощо), історичну цінність або родзинку місця в якому планується розвивати готельно-ресторанний бізнес (музеї, замки, інфраструктури будівель або площі названі в честь відомих постатей тощо).

Наступна особливість – це пріоритетність у формуванні сегменту споживачів у урахуванням всіх класів населення. Для ділового – це трансферу, конференц-залів для засідань чи семінарів та дитячої кімнат; для іншого з метою пізнавальних цілей – це наявність пам'ятників культури або релігії; для відвідувачів з оздоровчою ціллю – це наявність солених озер, медичних закладів у регіоні; з духовною або релігійною ціллю – це наявність церков та монастирів; для туристів за відсутності конкретної цілі з можливістю просто відпочити – це наявність природничого клімату (море, гори, прісні води тощо).

Третя заключна особливість – це відповідність візуального та практичного іміджу підприємства готельно-ресторанного бізнесу, де ключовий акцент ставиться на наявність рівня інноваційності та якості

послуг, що надаються, з урахуванням налагодженою мережею партнерських відносин з іншими закладами та мережами (в тому числі закордонними).

Таким чином, з ряду трьох особливостей у організації обслуговуванні споживачів на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в першу чергу визначається властивостями послуг, що надаються.



Рис. 1. Система інклюзивного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

На першому етапі, під час забезпечення універсального сервісу для людей з особливими потребами (інформаційна, медична, соціальна, психологічна, консультативна тощо) слід врахувати партнерські відносини або налагоджену комунікацію з медичними закладами, державними установами та наявність висококваліфікованого кадрового забезпечення фахівців. Забезпечення доступності візуальної, звукової, тактильної інформації, наявність дієвої консультативних та психологічних центрів або секторів при готельно-ресторанному закладі.

На другому етапі доступності до всіх приміщення закладу включаючи внутрішні обладнання номери, зали, кімнати, повинно бути передбачено соціально-технічні вимоги за наявністю спеціальних доріжок для інвалідів-візочників, ширина яких становить від 1,5 м і більше, а ухил – 4-6 см на погонний метр. Вхід в готель або ресторан повинен бути обладнаний пандусом шириною 1-1,1 м з кутом нахилу не більше 30-35 градусів [6]. Площа готельного номера для осіб з інклюзією повинна становити не менше 28 м². У такому номері повністю відсутні пороги. Ширина дверних прорізів становить не менше 0,9 м. У номері встановлюється спеціальне обладнання для переходу з інвалідного візка на ліжку. Санвузол також повинен бути обладнаний спеціальними поручнями і кнопкою виклику покоївки [9]. У ресторанах повинно бути розташовані місця для сидіння людей з візочками, наявність сервісу для ОМЗ включно з можливістю замовлення спеціального меню.

На заключному етапі створюються зона для паркування місць для автомобілів інвалідів та доступності пересування на прилеглий території до входних зон приміщення людей з візочками, де на кожному секторі зовнішньої площі є наявні кнопки виклику.

Відповідні рекомендації щодо реалізації та формування системи інклюзивної сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу за винятком рекомендацій з обладнання спеціальних номерів, можуть бути використані для будь-якої індустрії гостинності.

Представлена нами система впровадження інклюзивного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу дозволяє формувати практичну соціальну інновацію економічного розвитку враховуючи кращі практики вітчизняних підприємств, які зарекомендували себе на провідних готелів підприємства світу, серед яких [8]:

Парк-готель – пансіонат для літніх людей європейського рівня – на відміну від західних країн для літніх людей, що надають соціальні послуги європейського рівня, а саме: проживання, догляд і лікарська допомога;

Соціальна відповідальність турецьких готелів, що спеціалізуються на медичному туризмі – готелі Lukia Group надають найкращий сервіс та умови для реабілітації туристів після операцій та медичних процедур. Для цього готелі обладнані всім необхідним, передбачений медичний персонал, котрий індивідуально обслуговує кожного клієнта.

Готелі мережі Scandic піклуються про людей з особливими потребами. «Спроектовано для всіх, зручно для кожного» – девіз мережі Scandic. В усіх номерах для людей з особливими потребами передбачені додаткові пристосування. Готелі мережі відрізняються один від одного, але в кожному є номери, пристосовані для гостей з особливими потребами.

Висновки. На підставі аналізу вітчизняних наукових праць виокремлено чотири фактори взаємодії у формуванні системи інклюзивного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу: вплив на характеристику підприємства готельно-ресторанного бізнесу; вплив на рівень та якість надання послуг з урахуванням клієнтів категорії людей з особливими потребами (спеціальне меню, технічні вимоги до вхідних частин приміщення, наявність кнопки викликів або швидкого реагування, доступний сервіс надання медичних, соціальних та психологічних послуг, які входять у спеціальний сервіс рівня надання послуг); рівня обслуговування незалежно від соціального статусу та особливостей потреб людини; організації іміджу у сфері обслуговування з урахування інклюзії особистості. Відокремлено дві групи факторів за наявності характеристики самого підприємства та наявності параметру послуг розміщення, що зумовило розробити авторську інтерпретацію системи інклюзивного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу яка поділена на три основні етапи: перший – забезпечення універсального сервісу для людей з особливими потребами (інформаційна, медична, соціальна, психологічна, консультативна тощо); наступна (друга) – доступ до всіх приміщення закладу включаючи внутрішні обладнанні номери, зали, кімнати тощо; заключна (третя) – наявність спеціального трансферу та обладнаного місця паркування для людей з особливими потребами. Перспективи подальшого дослідження пов'язані з діагностикою та узагальненням отриманих результатів щодо розкриття значимості та актуальності наявних особливостей організації обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Власовець Д.О. Роль людських ресурсів у менеджменті готельно –ресторанного бізнесу. Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології : зб. наукових праць VI Всеукр. наук.-практ. інтернет-конференції, (Вінниця, 22 жовтня 2018 р.). Вінниця : Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2019. Ч. 2. 539 с.
2. Гірняк Л.І., Сопіга В.Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Ужгород : УжНУ, 2018. Вип. 21. Ч. 1. С. 50–55.
3. Гоженко О., Тимошенко К. Організація готельно-ресторанного бізнесу. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії та перспективи : тези доповідей VII Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 18 березня 2021 р.). Київ : Київ. нац. торг.-екон. у-т, 2021. 538 с.
4. Завальнюк В.В. Розробка методики проектування маркетингової підсистеми в системі стратегічного управління інноваціями. *Причорноморські економічні студії*. 2016. № 7. С. 112–116.
5. Закон України Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні № 875-ХІІ від 06.11.2022. URL: <http://surl.li/bhmpf> (дата звернення: 21.08.2023).
6. Конвенція про права осіб з інвалідністю : Документ 995_g71, поточна редакція від 19.06.2023. URL: <http://surl.li/yima> (дата звернення: 27.09.2023).
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. 2-ге вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
8. Маршеленко М., Кропива О. Особливості організації послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні людей з інвалідністю. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі : тези доп. VIII Всеукр. наук.-практ. конференції, присвяченої 135-річчю Національного університету харчових технологій, (м. Київ, 20 березня 2019 р.) Київ : НУХТ, 2019. С. 216–217.
9. Методичні рекомендації щодо впровадження принципів універсального дизайну від 06.08.2015. Управління містобудування та архітектури Дніпропетровської облдержадміністрації. Дніпропетровськ : Дніпроп. обл. держ. адм., 2015. 77 с.
10. Постова В.В., Лук'янець А.В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. № 14 (2020). С. 63–67.

11. Сільчук Л.О. Сучасні тенденції розвитку обслуговування у готельному господарстві на прикладі готелів мережі «Hyatt»: кваліфікаційна робота «бакалавра». Київський національний лінгвістичний університет. Київ, 2021. 86 с.

12. Сімакова О.О., Ніколайчук О.А., Слащева А.В., Попова С.Ю., Попова В.В. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. Т. 1. № 4. С. 181–185.

REFERENCES:

1. Vlasovets D. O. (2019) Rol ludskykh resursiv u menedzhmenti hotelno-restorannoha biznesu [The role of human resources in hotel and restaurant business management]. *Menedzhment XXI stolittia: suchasni modeli, stratehii, tekhnolohii: zbirnyk prats VI Vseukrainskoho naukovo-prakrychnoi internet konferentsii (Vinnytsia, Ukrainian, Oktober 22nd, 2018)*. Vinnytsia: VTEI KNTEU, 539 p. (in Ukrainian)

2. Hirniak L. I., Sopiha V. B. (2018). Formuvannya kulturny ta yakosti obsluhovuvannya u hotelno-restorannykh pidpriemstvakh [Formation of culture and quality of service in hotel and restaurant enterprises]. *Naukovii visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu – Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University*, vol. (21), part 1. Uzhhorod: UzhNU, pp. 50–55.

3. Hozhenko O., Tymoshenko K. (2021) Orhanizatsiia hotelno-restorannoha biznesu [Organization of hotel and restaurant business]. *Hotelno-restoranni ta turystychnyi biznes: realii ta perspektyvy: tezy dopovidei VII Vseukrainskoi studenstkoj nauko-vo-praktychnoi konferentsii (Kyiv, March 18, 2021)*. Kyiv: KNTEU, 538 p. (in Ukrainian)

4. Zavalnuk V. V. (2016) Rozrobka metodyky proektuvannya marketynhovoї pidsystemy d systemi stratehichnoho upravlinnia innovatsiiamy [Development of the marketing subsystem design methodology in the system of strategic innovation management]. *Prychornomorski ekonomichni studii – Black Sea Economic Studies*, no. 7, pp. 112–116. (in Ukrainian)

5. Zakon Ukrainy "Pro osnovy sotsialnoi zakhuchenosti osib z invalidnistiu v Ukraini" № 875-XII 06.11.2022 [Law of Ukraine On the Basics of Social Protection of Persons with Disabilities in Ukraine No. 875-XII November 6, 2022]. Available at: <http://surl.li/yima> (accessed August 21, 2023).

6. Konventsia pro prava osib z invalidnistiu: document 995_g71, 19.06.2023 [Convention on the Rights of Persons with Disabilities: Document 995_g71, June 19, 2023]. Available at: <http://surl.li/yima> (accessed September 27, 2023).

7. Malska M. P. (2012) *Hotelnyy biznes: teoriya ta praktyka*. 2-he vyd. pererob. ta dop. [Hotel business: theory and practice. 2nd edition processing and additional]. Kyiv: Centr uzbovoi literatury, 472 p. (in Ukrainian)

8. Marshelenko M., Kropyva O. (2019) Osoblyvosti orhanizatsii posluh hostynnosti pry rozmichenni i obsluhovuvanni ludei z invalidnistiu [Peculiarities of the organization of hospitality services when accommodating and serving people with disabilities]. *Innovatsiini tekhnolohii v hotelno-restorannomu biznesi: tezy dop. VIII Vseukrainskoi nauko-vo-prakrychnoi konferentsii (Kyiv, March 20, 2019)*. Kyiv: NUKHT, pp. 216–217. (in Ukrainian)

9. Metodychni rekomendatsii shchodo vprovadzhennia pryntsyviv universalnoho dyzainu vid 06.08.2015 [Methodological recommendations for the implementation of the principles of universal design dated August 6, 2015]. *Upravlinnia mistibuduvannya ta arkhitektury Dnipropetrovskoi obladministratsii*. Dnipropetrovsk: Dniprop. obl. derzh. adm., 77 p. (in Ukrainian)

10. Postonov V. V., Lukianets A. V. (2020) Osoblyvosti formuvannya ta pidtrymka imidzhu pidpriemstv hotelno-restorannoha biznesu [Peculiarities of image formation and maintenance of hotel and restaurant business enterprises]. *Pidpriemnytstvo ta innovatsii – Entrepreneurship and innovation*, no. (14), pp. 63–67. (in Ukrainian)

11. Silchuk L. O. (2021) Suchasni tendentsii rozvytku obsluhovuvannya u hotelnomu hospodarstvi na prykladi hoteliv merezhi "Hyatt" [Modern trends in the development of service in the hotel industry on the example of hotels of the "Hyatt" chain]: "Bachelor's" qualifying work. Kyiv National Linguistic University. Kyiv, 86 p. (in Ukrainian)

12. Simakova O. O., Nikolaichuk O. A., Slantseva O. O., Popova S. Yu., Popova V. V. (2020) Problemy udoskonalennia orhanizatsii obsluhovuvannya na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho hospodarstva [Problems of improving service organization at hotel and restaurant enterprises]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho unversytetu – Bulletin of the Khmelnytskyi National University*, vol. 1, no. 4, pp. 181–185.

УДК 338.48:338.488.2:640.412/.43-056.2(045)

JEL L8, L83

Мілашовська Ольга Іванівна, доктор економічних наук, професор. **Паш Валерія Йосифівна**, магістр. **Соскіда Інна Марківна**, асистент, Мукачівський державний університет. **Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.**

У статті витлумачено поняття «інвалідність», «особа з інвалідністю», «сучасної індустрії гостинності», «готельно-ресторанний бізнес». На підставі аналізу вітчизняних наукових праць виокремлені: аналіз факторів; фактори взаємодії у формуванні системи інклюзивного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу; вплив на характеристику підприємства готельно-ресторанного бізнесу; вплив на рівень та якість надання послуг з урахуванням клієнтів категорії людей з особливими потребами (спеціальне меню, технічні вимоги до вхідних частин приміщення, наявність кнопки викликів або швидкого реагування, доступний сер-

віс надання медичних, соціальних та психологічних послуг, які входять у спеціальний сервіс рівня надання послуг); рівня обслуговування незалежно від соціального статусу та особливостей потреб людини; організації іміджу у сфері обслуговування з урахування інклюзії особистості. Відокремлено дві групи факторів за наявності характеристики самого підприємства та наявності параметру послуг розміщення, що зумовило розробити авторську інтерпретацію системи інклюзивного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу яка поділена на три основні етапи: перший – забезпечення універсального сервісу для людей з особливими потребами (інформаційна, медична, соціальна, психологічна, консультативна тощо); наступна (друга) – доступ до всіх приміщення закладу включаючи внутрішні обладнанні номери, зали, кімнати тощо; заключна (третя) – наявність спеціального трансферу та обладнаного місця паркування для людей з особливими потребами. Перспективи подальшого дослідження пов'язані з діагностикою та узагальненням отриманих результатів щодо розкриття значимості та актуальності наявних особливостей організації обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Ключові слова: організація, інклюзія, особа з особливими потребами, підприємство, готель, ресторан, бізнес, готельно-ресторанний бізнес.

UDC 338.48:338.488.2:640.412/.43-056.2(045)

JEL L8, L83

Olha Milashovska, Doctor of Economic Sciences, Professor. **Valeriia Pash**, Master. **Inna Soskyda**, Assistant Lecturer, Mukachevo State University. **Organization of services for people with special needs at enterprises of the hotel and restaurant business.**

The article explains the concepts of "disability", "person with a disability", "modern hospitality industry", "hotel and restaurant business". Based on the analysis of domestic scientific works, the analysis of factors and factors of interaction in the formation of the system of inclusive service at the enterprises of the hotel and restaurant business were identified: the influence on the characteristics of the enterprise of the hotel and restaurant business; influence on the level and quality of service provision, taking into account clients of the category of people with special needs (special menu, technical requirements for the entrance parts of the premises, presence of a call or quick response button, available medical, social and psychological services, which are included in the special service level of provision services); level of service regardless of the social status and characteristics of human needs; organization of the image in the field of service taking into account the inclusion of the individual. Two groups of factors are separated for the presence of the characteristics of the enterprise itself and the presence of the accommodation services parameter, which led to the development of the author's interpretation of the system of inclusive service at the enterprises of the hotel and restaurant business, which is divided into three main stages: the first is the provision of universal service for people with special needs (informational, medical, social, psychological, advisory, etc.); next (second) – access to all premises of the institution, including internal equipped rooms, halls, rooms, etc.; final (third) – availability of a special shuttle and an equipped parking space for people with special needs. Prospects for further research are related to the diagnosis and generalization of the obtained results regarding the disclosure of the significance and relevance of the existing features of the organization of services for people with special needs at the enterprises of the hotel and restaurant business.

Key words: organization, inclusion, person with special needs, enterprise, hotel, restaurant, business, hotel-restaurant business.