ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАНІ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

КУЛІШ Олександра,
здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,
Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

Війна змінила життя всіх українців. Багато військових отримали інвалідність, захищаючи країну, постраждали й цивільні. Зараз в Україні вже близько трьох мільйонів людей з інвалідністю, і ця цифра, на жаль, тільки зростає. Щоб вони могли жити повноцінним життям і почували себе частиною суспільства, необхідно створювати відповідні умови: безбар'єрне середовище, інклюзивні простори, а також перелаштовувати громадський простір, у тому числі й у сфері ресторанного бізнесу.

Ресторан – це не просто місце для прийому їжі, це й частина соціального життя. Це місце зустрічі з друзями, бізнес-зустрічі. У закладах можуть проводитися майстер-класи, спікінг-клаби та інше. Саме тому важливо, щоб кожен гість, незалежно від фізичних можливостей, міг комфортно відвідувати заклад. В Україні інклюзивність у ресторанах лише починає активно розвиватися, тому важливо піднімати цю тему, навчати персонал та адаптувати простір.

Нажаль найчастіше, коли говорять про інклюзію в ресторанах, це зводиться до встановлення пандуса. Але ж давайте бути відвертими – пандус сам по собі не робить ресторан доступним. Інклюзія – це не про «ну, ми ж щось зробили», а про створення середовища, де людям відчувають себе комфортно. Уявімо ситуацію: людина на візку заїжджає в ресторан. Біля входу є пандус, і

це вже є хорошим знаком. Вона долає цей бар'єр і попадає усередину, але у торговельному залі прохід між столами настільки вузький, що просто неможливо проїхати. Доводиться просити відвідувачів пересунути свої стільці, що спричиняє незручність і для них, і для самої людини. А що робити, якщо всі місця зайняті, і немає можливості навіть протиснутися?

Люди на візках стикаються ще з такою проблемою: у закладі є санвузол, позначений символом інвалідного візка – здавалося б, усе передбачили. Але коли людина намагається скористатися ним, виявляється, що ширина верей замала, і візок просто не проходить. Уявіть, як це – опинитися в ситуації, коли найелементарніші речі стають проблемою лише тому, що хтось не подумав про деталі.

Організація обслуговування людей з особливими потребами за принципом «аби було» недопустима, інклюзія – це не про формальності. Це про те, щоб люди могли почуватися рівноправними, щоб люди відчували себе частиною суспільства.

Формально в Україні існують державні будівельні норми, які чітко регулюють доступність громадських місць. Вони прописують ширину проходів, висоту пандусів, розміри санвузлів та інше, але як часто їх реально дотримуються? Ось у чому питання. Багато закладів просто ігнорують ці вимоги або роблять усе так, щоб «виглядало пристойно», але не працювало на практиці. У результаті – десятки випадків, коли пандус є, але він настільки крутий, що ним неможливо скористатися. Або кнопка виклику персоналу знаходиться занадто високо, і людині на візку просто не може нею скористатися. Начебто передбачили, але не врахували одну з найвжливіших дедалей – зручність у використанні.

Часто, коли говорять про доступність у ресторанах, уявляють щось нудне, «державне» й суто функціональне. Але чому так? Уявімо ресторан, де все продумано так, що людина на візку не відчуває дискомфорту, але водночас простір виглядає гармонійно. Ніхто не «підлаштовував» інтер'єр під якісь вимоги – все органічно. Наприклад, проходи між столами достатньо широкі, але це не виглядає, ніби частина місць просто «випала» з загального плану. Або ж столи мають зручну висоту для всіх гостей, без відчуття, що хтось опинився в незручному положенні. Не менш важливий момент – дрібні, але значущі деталі, наприклад, в ресторані є тактильні позначки на підлозі або стінах, і вони не просто корисні, а ще й гарно вписані в загальний стиль закладу. Або ж меню, яке можна не тільки читати, а й прослухати через телефон. Це ж прості речі, які роблять ресторан по-справжньому відкритим для всіх.

Інклюзивність – це не тільки про комфорт, а й про атмосферу. Адже коли ти приходиш у заклад, ти хочеш не просто зручно сісти, а відчути, що про тебе подбали. Це стосується всього: від продуманого освітлення, яке не сліпить очі, до розташування санвузлів, які не треба шукати на іншому кінці приміщення. Ресторан – це про емоції. І якщо людина заходить, а замість того, щоб насолоджуватися вечором, постійно стикається з незручностями, то навряд чи вона захоче повернутися. А от коли простір створений з душею, він стає

місцем, куди хочеться приходити знову й знову – незалежно від того, які в тебе фізичні можливості.

Інклюзивність – це не про норми та формальні вимоги. Це про людей. Про їхній комфорт, повагу до їхніх потреб і просту людську чуйність. Технічні аспекти важливі, але найцінніше – це відчуття, яке залишається після візиту. Людина може не помітити, під яким саме кутом зроблений пандус, але вона точно запам’ятає, чи відчувала себе бажаним гостем.

Організація послуг у ресторанах для людей з особливими потребами вимагає врахування різноманітних аспектів інклюзивності та доступності. Це включає архітектурну доступність, адаптоване меню, навчений персонал та створення комфортного середовища для всіх відвідувачів. В одночас, можемо констатувати, що підприємства ресторанного господарства намагаються відповідати вимогам сьогодення та організовують обслуговування з урахуванням особливостей різних інклюзивних груп людей. Наприклад:

1. Мережа ресторанів «Сім'я ресторанів Дмитра Борисова» постійно займається облаштуванням своїх закладів відповідно до потреб людей з інвалідністю. Кожен новий ресторан, який відкривався із 2016 року, відповідає всім нормам. Так, в ресторані «Остання Барикаді», який позионується як мистецько-гастрономічний простір, незрячі можуть користуватися меню зі шрифтом Брайля. До речі, поєднання тексту чорнилами та шрифтом Брайля виглядає дуже органічно. Пандуси, ліфт та адаптовані санвузли - обов'язкові під час ще проектування закладів.

2. Українське товариство сліпих (УТОС) допомогло мережі ресторанів McDonald's адаптувати їхнє меню для незрячих. McDonalds став першим закладом, який замовив створення таких меню на всю мережу ресторанів. Заклад, який впровадив меню шрифтом Брайля, облаштував пандус та адаптовану вбиральню для людей на візках. Простір у закладах організований таким чином, щоб забезпечити вільне пересування для всіх відвідувачів.

3. У міському кафе «Хармс» крім заходів, про які згадувалось вище, встановлено невисокі столи, а стілець можна прибрати, щоб він нікому не заважав.

4. Унікальною практикою є створення інклюзивної пекарні «Good Bread», що знаходиться у м. Києві, де працює 23 люди з ментальною інвалідністю, та розроблений цілий спектр послуг для інклюзивних груп. Зокрема, тут проводяться тематичні кулінарні майстер-класи для інклюзивних споживачів.

Ці приклади демонструють, як підприємства ресторанного господарства можуть успішно інтегрувати принципи інклюзивності, забезпечуючи комфорт та доступність для всіх відвідувачів, незалежно від їхніх особливих потреб.

Ресторан – це більше, ніж просто місце, де подають їжу. Це атмосфера, спілкування, емоції. І якщо заклад зроблений з душею, якщо там дійсно думають про кожного гостя – він стає не просто рестораном, а місцем, куди хочеться повертатися. Інклюзія не має бути винятком чи додатковою опцією. Вона має стати нормою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Скільки людей в Україні отримали інвалідність 2023 року - відповідь МОЗ URL: https://ua.korrespondent.net/ukraine/4725128-v-moz-skazaly-skilky-luidei-v-ukraini-otrymaly-invalidnist-u-2023-u
2. Пандуси в нікуди та кафе, у які треба заносити на руках. Краш-тест доступності центра Києва. URL: https://www.village.com.ua/village/city/people/349111-accessibility
3. Безперешкодний доступ людей з інвалідністю та маломобільних груп населення: принципи та рекомендації. URL: http://www.pervomaisk.mk.ua/userfiles
4. Заклади харчування мають бути доступними для людей з інвалідністю. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2704751-zakladi-harcuvanna-maut-buti-dostupnimi-dla-ludej-z-invalidnistu-minregion.html.

Науковий керівник к. е. н., доцент Гопкало Л. М.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі україни: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України
Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України
Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025