

УДК 364.694:338.48
DOI

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ НА ПРИКЛАДІ НІМЕЧЧИНИ

Штик Ольга, кандидатка педагогічних наук.

ORCID: 0009-0007-5890-3252

E-mail: shtyk.olga.v@gmail.com

Індустрія гостинності з урахуванням різноманітних потреб клієнтів з обмеженими можливостями є важливим аспектом інклюзивного туризму. Зростаючий попит на безбар'єрність у сфері готельного обслуговування вимагає від готельних підприємств надання належних готельних послуг та створення спеціальних умов, що забезпечують комфорт та безпеку для людей з особливими потребами і відкриває нові можливості для їхньої участі у подорожах та відпочинку. Це включає в себе не лише фізичну доступність, а й урахування психологічних, соціальних та культурних аспектів обслуговування. У статті розглянуто соціально-психологічні особливості надання послуг особам з особливими потребами в індустрії гостинності, а також важливість адаптації інфраструктури готелю, обслуговуючого персоналу та послуг відповідно до потреб цієї категорії гостей. Ключові слова: безбар'єрне середовище, особи з особливими потребами, соціально-психологічні особливості, організація обслуговування, готельна послуга, доступна інфраструктура.

SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL FEATURES OF SERVING PEOPLE WITH SPECIAL NEEDS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY: THE CASE OF GERMANY

Shtyk Olga, candidate of pedagogical sciences.

ORCID: 0009-0007-5890-3252

E-mail: shtyk.olga.v@gmail.com

The hospitality industry, taking into account the diverse needs of customers with disabilities, is an important aspect of inclusive tourism. The growing demand for accessibility in the hotel industry requires hotel businesses to provide appropriate hotel services and create special conditions that ensure comfort and safety for people with special needs and open up new opportunities for them to participate in travel and leisure. This includes not only physical accessibility, but also consideration of the psychological, social and cultural aspects of service. The article discusses the socio-psychological characteristics of providing services to people with special needs in the hospitality industry, as well as the importance of adapting hotel infrastructure, service personnel and services to the needs of this category of guests. Based on the analysis of domestic and foreign scientific works, the following have been identified socio-psychological features of serving people with disabilities in the hospitality industry, which require an individual approach, taking into account specific psychological characteristics and needs. The socio-psychological characteristics of serving people with special needs in hotels in Germany must not only correspond to the classification and concept of the hotel and reflect all the specific features of the hotel industry, but also require a high level of training for hotel service staff.

Keywords: barrier-free environment, persons with special needs, socio-psychological characteristics, service organisation, hotel service, accessible infrastructure.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. На сучасному етапі розвитку українського суспільства відбуваються значні зміни в розумінні соціальних потреб осіб з особливими потребами. Кожна держава відповідно до рівня свого розвитку та можливостей формує нову філософію розробки соціальної та економічної політики щодо захисту прав осіб з особливими потребами, проводить відповідні реформи щодо забезпечення та надання гідного та доступного безбар'єрного середовища та сприяє взаємодії осіб з особливими потребами та суспільства, їх реабілітації та інтеграції у сучасне суспільство.

У сучасній індустрії гостинності Німеччини організація обслуговування осіб з особливими потребами відіграє важливу роль. Станом на 2024 рік приблизно 21% німецьких готелів у Німеччині є придатними для людей з особливими потребами, що свідчить про значну потребу в покращенні ситуації [9]. Кількість людей з обмеженими можливостями у сфері надання послуг постійно зростає, разом з цим підвищується і необхідність удосконалити процес обслуговування осіб з особливими потребами, які не можуть повноцінно інтегруватися у суспільство, мають відчуття власної неповноцінності та неспроможності. Тому вивчення соціально-психологічних особливостей у осіб з обмеженими функціональними можливостями, а також надання кваліфікованої соціально-психологічної допомоги представникам даної категорії людей під час обслуговування у сфері гостинності, належить до числа актуальних проблем на сучасному етапі розвитку українського суспільства, які пов'язані з соціальною інтеграцією у сучасне соціальне середовище та зміцненням соціально-психологічної компетентності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання проблеми соціально-психологічних особливостей обслуговування осіб з особливими потребами в сфері гостинності неодноразово ставали предметом наукових досліджень багатьох вчених близького і далекого зарубіжжя. Вагомий внесок у дослідженні проблеми аналізу удосконалення організації обслуговування людей з особливими потребами в індустрії гостинності та створення системи інклюзивного сервісу в готельних господарствах висвітлено у працях Ніколайчук О., Попова В., Попова С., Слащева А. та Сімакова О. [6]. Питання формування культури і якості обслуговування у готельних підприємствах досліджували Гірняк Л., Сопіга В. [1]. Серед вітчизняних науковців, слід виділити Мілашовську О., Паш В., Соскіда І. [3], які займалися питаннями організації обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Особливості надання готельних послуг клієнтам з обмеженими можливостями присвячено дослідження Цілінської А. [7], питання забезпечення доступності та комфортного обслуговування осіб з особливими потребами в готельному господарстві висвітлюється у науковій праці Поворознюк І. [5].

Аналіз наукових праць зарубіжних вчених Вебер П. (Weber P.), Маллас А. (Mallas A.), Нойманн Н. (Neumann, N.), Нойманн П. (Neumann, P.) [12], Фюлле М. (Fülle, M.) [11] та інших, засвідчує про актуальність проблеми безбар'єрності в туризмі та сфері гостинності в умовах сьогодення, а також ключовим аспектам, які варто враховувати в обслуговуванні осіб з обмеженими можливостями.

Мета статті – вивчити соціально-психологічні особливості надання готельних послуг особам з особливими потребами в індустрії гостинності з урахуванням їхніх специфічних вимог до інфраструктури, сервісу та обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Обслуговуючий персонал у сучасні готелях Німеччини прагне не тільки до забезпечення безбар'єрності, доступності та комфортного обслуговування осіб з особливими потребами, а й до надання їм рівних можливостей для відпочинку, розваг та реабілітації. Надаючи послуги для такої категорії клієнтів, обслуговуючий персонал готелів має враховувати особливості такої групи споживачів. У зв'язку з цим з'являються нові підходи, які охоплюють як технологічні, так і соціальні аспекти організації послуг в готелях для такої категорії клієнтів.

Соціально-психологічні особливості обслуговування людей з інвалідністю у сфері гостинності вимагають індивідуального підходу, врахування специфічних психологічних характеристик та потреб. Розуміння соціально-психологічних аспектів комунікації людей з особливими потребами дозволяє зменшити ризики конфліктів і непорозумінь, а також створити сприятливе середовище для конструктивного співробітництва. Дослідження соціально-психологічних особливостей обслуговування людей з інвалідністю сприяє підвищенню та удосконаленню професіоналізму в роботі з особами з особливими потребами.

Розглядаючи соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з особливими потребами в готельних господарствах, варто звернути увагу на те, що послуги та обслуговування у готельних комплексах розглядається як неперервний процес від прибуття гостя і до його від'їзду. Якість обслуговування формується у результаті взаємодії між споживачами і постачальниками під час надання послуги, яка не може бути остаточною, оскільки вона надається протягом всього перебування гостя в готелі. З метою забезпечення комфортного перебування осіб з особливими потребами або обмеженими можливостями важливо враховувати ряд особливостей, які дозволяють їм вільно пересуватися та насолоджуватися відпочинком [7, с. 9].

Процес обслуговування гостей починається з того, що вони попередньо бронюють номери в готелі. Для гостей готелів, безпосередньо для осіб з особливими потребами це зручно, тому що при приїзду в готель у них не виникає труднощів із заселенням до заявленого номеру та з оформленням документів.

Персонал, який займається бронюванням номерів в готелі, має знати та вміти точно і структуровано інформувати потенційних гостей з особливими потребами про готель, включно з розташуванням усіх об'єктів та переліком послуг, які пропонуються в кожному з їхніх закладів. Інтернет сторінки готелю, повинні бути доступними для осіб з особливими потребами (особливо для осіб з вадами зору та для осіб з сенсорними та моторними порушеннями) та виконують інформативні функції щодо бронювання готелів особами з особливими потребами.

Одним із перших аспектів надання послуг в готелі є організація послуг службою реєстрації і розміщення гостей, так як у їхні службові обов'язки входить безпосередньо гостинна зустріч гостей. Такий підхід викликає у гостей бажання знову зупинитися в готелі. Оскільки служба реєстрації і розміщення гостей найчастіше контактує і здійснює взаємодію з ними впродовж всього процесу обслуговування, то для гостей з особливими потребами слід забезпечити спеціальні зони для реєстрації, де персонал може надавати допомогу з підняттям на ліфті, навігацією та іншими проблемами. Спеціальні зони для реєстрації осіб з інвалідністю мають бути організовані таким чином, щоб вони були легко доступні та зручні для користувачів. Наприклад, такі зони можуть мати підвищені прилавки для зручного оформлення документів або проведення заселення без надмірного зусилля з боку гостей. Крім цього, персонал надає допомогу при піднятті на ліфті або з виконання інших потреб гостей з особливими потребами. Такі заходи потребують знання про використання спеціального обладнання, такого як підйомні механізми або рухомі пандуси, а також вміння ефективно спілкуватися та виявляти увагу до потреб гостей [7, с. 11].

Важливою умовою також є забезпечення наявності спеціальних інтерактивних систем навігації, які уможливають надання допомоги гостям з особливими потребами, а також допомагають зорієнтуватися їм та легко знаходити потрібні зони готелю, такі як ліфти, номери або ресторани та інші необхідні послуги. Такі системи включають в себе електронні плани приміщень, інтерактивні табло з інформацією про розташування послуг та маршрути, які допомагають гостям швидше та зручніше знаходити необхідні місця в готелі.

Готельна структура, як правило, спроектована з урахуванням усіх вимог, щодо безбар'єрного доступу для людей з обмеженими можливостями. Це означає, що номери, вестибюль, ліфти, коридори та інші приміщення мають бути обладнані так, щоб гості з особливими потребами могли вільно пересуватися без перешкод. Готельні номери для гостей з особливими потребами мають відповідати стандартам, які враховують їхні особливості, що включають в себе понижені бордюри в ванній, розширені двері, спеціальне обладнання для безпечного пересування. Використання технологій, таких як автоматичні двері, інтерактивні системи навігації, світлові та звукові сигнали для навігації та безпеки гостей з особливими потребами допомагають створювати безпечні та зручні умови для пересування і перебування гостей з інвалідністю в готельному середовищі [7, с.12, 30].

Соціально-психологічні особливості обслуговування *людей з вадами зору та незрячих при реєстрації і розміщенні в готелях* полягають у:

- наданні у разі необхідності послуги трансферу до готелю та надання допомоги з транспортуванням багажу;
- наданні допомоги при заселенні, а саме у заповненні анкети гостя, у отриманні ключ-картки від заброньованого номеру;
- наданні допомоги при розрахуванні, під час якого необхідно повідомити гостю скільки коштів ви отримали від нього, а також скільки ви йому повернете;
- запропонуванні підтримки та супроводу за допомоги персоналу готелю до заброньованого номера;
- наданні інформації щодо місцевої інфраструктури, вказуючи точні напрямки (наприклад, ліворуч від Вас знаходиться підйомник, ліфт знаходиться праворуч від Вас), про розклад роботи готелю та наявних перешкод, які можуть з'явитися під час робіт інших служб обслуговування в готелі (наприклад, робота прибиральників, підготовка до якогось заходу) [14, с. 22-24];
- обладнанні безбар'єрних номерів системою сигнального оповіщення та безпеки, за допомогою якого незряча особа має можливість, не встаючи, подати сигнал про допомогу;
- облаштуванні приміщень піктограмами міжнародного символу доступності та дублювання інформації шрифтом Брайля, доступними звуковими сигналами, які сповіщають гостей про певні події або напрямки руху, наприклад, анонс про закриття ресторану чи прохід до ліфта [7, с. 28].

Соціально-психологічні особливості обслуговування *осіб з порушенням слуху, глухих та слабочуючих людей при реєстрації і розміщенні в готелях* полягають у:

- встановленні перш за все зорового контакту для полегшення комунікації;
- спілкуванні короткими реченнями, оскільки близько 30% сказаного особи з порушенням слуху, глухі та слабочуючі особи можуть зрозуміти з контексту, просто читаючи по губах, тому для полегшення спілкування необхідно говорити чітко. Слід також використовувати контактну форму прояву жестів, якщо у людини втрачена можливість візуально сприймати жестові повідомлення [14];
- забезпеченні систем навігації, які включають світлові сигнали. Гості можуть користуватися спеціальними світловими сигналами, які вказують на розташування основних зон готелю, таких як рецепція, ресторани, ліфти та інші важливі місця. Ці сигнали допомагають гостям орієнтуватися та швидко знаходити потрібні об'єкти;
- наданні інформації про наявне технічне обладнання, а саме наявність індукційних петель в безбар'єрних номерах, в зоні реєстрації гостей, в ресторані, в аудиторіях для семінарів, які призначені для організації індукційних слухових систем в зонах обслуговування для створення комфортних умов безбар'єрного спілкування та отримання інформації;

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

- наданні на прохання гостей з порушенням слуху та глухих людей в розпорядження такі пристосування, як слухові апарати, будильники з вібрацією, телефони зі світловим сигналом, пристрій, що збільшує гучність телефонного апарату, пульти дистанційного керування приладами, що знаходяться в кімнаті, переносні детектори диму [14, с. 3].

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями при реєстрації і розміщенні в готелях полягають у:

- наданні підтримки в організації трансферу (наприклад, із залізничного вокзалу, аеропорту до готелю, тощо). Необхідно звернути увагу на те, що транспортний засіб має бути відповідним чином пристосований і що потреби людей з обмеженими можливостями пересування можуть сильно відрізнятися: наприклад, людям в інвалідних візках потрібен автомобіль з пандусом або підйомником, у той час як людям з обмеженими можливостями пересування потрібна додаткова сходинка, поручні або інші допоміжні засоби для доступу до більш високих автомобілів;

- наданні допомоги з багажем або виходом з трансферу на автостоянці готелю або в підземному паркінгу. Механічні інвалідні візки або засоби пересування іноді складаються в машині таким чином, що їх неможливо дістати без сторонньої допомоги;

- розміщенні особи з порушенням опорно-рухового апарату або особи на інвалідному візку в спеціально обладнаний номер, обов'язково розташований на першому поверсі, що включає в себе відсутність порогів в дверних отворах, збільшення розмірів вхідних дверей та інших дверей у номері, наявність поручнів на стінах в кімнаті, низьке розташування дверних ручок, замків, вимикачів світла, наявність спеціально обладнаної ванної кімнати (спеціальні стаціонарні сидіння у ванні, поручні на стінах, додаткові поручні поряд з унітазом, наявність тривожної кнопки) [14, с. 25-26].

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з інтелектуальними та когнітивними порушеннями при реєстрації і розміщенні в готелях полягають у:

- спілкуванні короткими реченнями та загальновживаною лексикою, що дає відчувати гостю себе спокійним, оскільки незнайоме середовище часто може викликати схвильований стан;

- супроводі за бажанням гостя до його номеру та ознайомленні з найважливішими зонами в готельному підприємстві для гостей;

- наданні візуально підготовленої інформації у вигляді ілюстрацій, яка полегшує особливим гостям орієнтування на території готелю (наприклад, як користуватися ключем від номера, ліфтом, телефоном, евакуаційним виходом і т.д.) [14, с. 25].

Служба обслуговування номерного фонду в готельних підприємствах є також одним із аспектів організації послуг в готелі, що забезпечує необхідний санітарно-гігієнічний стан і комфорт готельних номерів, приміщень загального користування (вестибюль, хол, коридор, сходи, ліфтові зони та ін.).

Соціально-психологічні особливості обслуговування людей з вадами зору та незрячих людей службою обслуговування номерного фонду в готелях полягають у:

- забезпеченні необхідного санітарно-гігієнічного стану і комфорту номеру, що включає в себе обов'язкове повідомлення гостя, де зберігаються речі, які персонал приносить в номер (наприклад, валізи, рушники, дрібний посуд), щоб гість мав можливість їх одразу знайти;

- належному контакті з особистими речами гостей. Слід зауважити, що особистий одяг та предмети туалету гостей з вадами зору та незрячих людей потрібно класти та залишати на тому ж місці, де їх залишив гість. Важливо залишити речі в номері в тому вигляді, в якому їх було знайдено. При виїзді з готелю, персоналу служби номерного фонду слід переконатися, що гість з вадами зору не залишив ніяких особистих речей у номері. При необхідності слід запропонувати йому допомогу перед від'їздом.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з порушенням слуху, глухих та слабочуючих людей службою номерного фонду в готелях полягають у:

- облаштуванні слухових петлевих систем в номері, що дозволяє створити безбар'єрний простір та наданні рівних можливостей почути слухопротезованим гостям необхідну звукову інформацію;
- забезпеченні номерів належними технічними засобами спілкування та зв'язку, а саме телефоном для людей з вадами слуху, надання можливості обслуговування номерів за допомогою SMS, факсу або електронної пошти [14, с. 31].

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями службою номерного фонду в готелях полягають у:

- забезпеченні необхідного санітарно-гігієнічного стану і комфортного перебування у безбар'єрному номері, що включає в себе обов'язкове урахування того, що люди з обмеженими фізичними можливостями мають різну висоту досяжності. Наприклад, люди з обмеженими можливостями при ходьбі мають діапазон досяжності від 80 см до 160 см. Люди, які користуються інвалідними візками, мають діапазон досяжності від 40 см до 120 см. Тому під час прибирання номерів варто враховувати таку особливість, особливо при розміщенні предметів (наприклад, лійка для ручного душу, рушники, зубна щітка, туалетний папір, інформаційна папка, пульт дистанційного керування, телефон, тощо);
- забезпеченні заброньованого номера функціональною і доступною кнопкою екстреного виклику, яка також має бути доступною для натискання з підлоги;
- наданні допомоги у відчиненні вікон або дверей. Для людей з обмеженою рухливістю верхніх кінцівок необхідна допомога чи підтримка, щоб відчинити або зачинити двері в приміщенні [14, с. 31].

Значне місце серед готельних послуг посідає організація харчування, яка забезпечується службою ресторанного господарства і є невід'ємною частиною готельного бізнесу.

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з особливими потребами в ресторанних господарствах, передбачають не тільки надання широкого спектра додаткових послуг, а й адаптацію готельно-ресторанного підприємства для маломобільних груп населення, що дозволяє підвищити репутацію закладу [6, с.182].

Слід зауважити, що соціально-психологічні особливості обслуговування людей з вадами зору та незрячих людей службою ресторанного господарства при готелях полягають у:

- наданні супроводу незрячого гостя до столу, особливо важливо повідомляти його про перешкоди, наприклад сходинки, а також про те, куди вони ведуть – вгору чи вниз або про вузькі місця. Щоб показати незрячому гостю його місце, достатньо покласти його руку на спинку стільця і повідомити, що це його місце;
- запропонуванні гостю меню має бути надруковані шрифтом Брайля або великим шрифтом, що значно полегшить зробити йому вибір страв. Якщо немає в наявності меню зі шрифтом Брайля, слід проінформувати гостя усно про вибір страв і напоїв;
- інформуванні гостя при поданні страв. Важливо описати, що і де лежить на столі, наприклад, сіль, перець, столові прилади тощо. Слід описати, де розташовані тарілки та напої, і пояснити, що знаходиться на тарілці. Корисно вказувати це за годинниковою стрілкою (наприклад, ваш напій на третій годині). За бажанням, слід допомогти гостю нарізати їжу;
- наданні допомоги при розрахуванні, обов'язково слід повідомити гостя, скільки грошей ви отримали від нього і скільки повертаєте [14, с. 27-28].

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з порушенням слуху, глухих та слабочуючих людей службою ресторанного господарства при готелі полягають у:

- наданні допомоги при замовленні страви. Для полегшення спілкування, необхідно підтримувати зоровий контакт під час розмови. Меню та карту напоїв слід залишити на столі, оскільки для осіб з порушенням слуху важливо вказувати на обрану страву або напій у меню. Варто зауважити, що фоновий шум може призвести до акустичних труднощів у спілкуванні, тому важливо повторювати сказане, повільно і чітко, використовуючи спрощені речення [14, с. 28].

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями службою ресторанного господарства при готелі полягають у:

- забезпеченні доступності у закладі до столів та місць у зоні самообслуговування. Особам з особливими потребами, які залежать від використання інвалідного візка, потрібні столи з під'їздом їх до інвалідних візків (рекомендована висота столу для інвалідного візка – 70 см, а глибина – 60 см.). Слід враховувати ширину проходу між столами в ресторані і надання достатнього простору для розвороту для людей на інвалідних візках. Ідеальною є ширина проходу 120 см (подекуди достатньо 80 см) і вільний простір для розвороту 150 см у;

- наданні підтримки під час подачі страв, особливо особам з обмеженими можливостями верхніх кінцівок, а саме в нарізанні їжі, в наповненні або доповненні напоїв, в допомозі з відкриттям упаковки (наприклад джему, цукру та інші), у наданні допоміжних засобів (наприклад склянки, склянки з ручками, соломинки), у наданні столових приладів для людей, які їдять однією рукою, (наприклад, потовщені ручки, підставки для тарілок, чашки-непроливайки та подушки для сидіння) [14, с. 29].

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з інтелектуальними та когнітивними порушеннями службою ресторанного господарства при готелі полягають у:

- наданні психологічної підтримки, оскільки незнайоме середовище може часто викликати стрес. Тому, необхідно дати відчуття гостю, що йому не потрібно нікуди поспішати, спілкуватися короткими реченнями, використовуючи загальноживану лексику. За необхідності, слід допомогти гостю зі стравами, зазначеними в меню, вживаючи прості слова. Для кращого розуміння і полегшення спілкування слід запропонувати меню з малюнками [14].

Наголосимо на тому, що соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з особливими потребами службою ресторанного господарства при готелі включає в себе також і створення інклюзивного меню. При обслуговуванні гостя з особливими потребами необхідно проінформувати його не тільки про основну спрямованість кухні ресторанного закладу при готелі, а й ознайомити з картою інклюзивного меню, за потреби гостей необхідно мати альтернативні варіанти щодо такого меню (наприклад, зображення страв та меню з тактильним шрифтом Брайля або доступ до меню за QR-кодом).

Організація відпочинку, дозвілля і розваг є одним з ефективних засобів привабливості, підвищення іміджу і залучення гостей у готелі. Створення інклюзивної атмосфери та організація розважальних заходів і дозвілля для осіб з особливими потребами в готельних підприємствах Німеччини, які враховують потреби та інтереси людей з обмеженими можливостями, сприяють позитивному відчуттю гостей, дозволяючи їм насолоджуватися відпочинком і часом нарівні з іншими гостями готелю.

Наголосимо на тому, що організація дозвілля і розважальні заходи готуються із врахуванням особливостей та індивідуальних потреб кожної людини з особливими потребами, фахівцями з адаптивного обслуговування. Навчені працівники, які вміють працювати з обладнанням та зручностями для гостей з різними обмеженнями, забезпечуючи комфортне та безпечне перебування в готелі [7, с. 38].

Вибір конкретних форм дозвілля і розважальних заходів для осіб з особливими потребами залежить від можливостей матеріально-технічної бази готелю, його місця розташування та наявності інфраструктури, рівня професійної підготовки працівників дозвілленої сфери [2, с. 328].

Отже, соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями службою організації дозвілля в готелі полягають у:

- проведенні розважальних заходів в суворо відведених для цього зонах в готелі (без контакту з неохопленими анімацією гостями);

- врахуванні мовного фактора, якщо розважальні послуги стосуються осіб з порушенням слуху, глухих та слабочуючих людей та осіб з інтелектуальними та когнітивними порушеннями;

- розробці відповідних програм для залучення осіб з особливими потребами до соціально-культурного життя та у стимулюванні людей з інвалідністю до соціально-культурної творчості [4, с. 246]. Організація майстер-класів з арт-терапії та різних видів мистецтва, таких як живопис, ліплення, рукоділля тощо.

- організації вечорів з живою музикою, оскільки музика є засобом комунікації, особливо для осіб з порушенням мовлення, засобом мотивації та отримання інформації, є основою для творчої активності особи з інвалідністю [4, с. 244];

- організації екскурсій для гостей з обмеженими можливостями до місць, які враховують їхні потреби та можливості. Зокрема, може бути відвідування музеїв, парків, історичних пам'яток тощо з використанням спеціального обладнання та гідів;

- організації стимуляційних занять, таких як масаж, ароматерапія, заняття з використанням різних текстур та матеріалів, які допомагають зняти стрес, підвищити настрій та сприяють загальному відчуттю комфорту в готелі [7, с. 36-41].

Звернемо увагу на те, що в готелях Німеччині приділяють особливу увагу обслуговуванню осіб з собаками-асистентами, які компенсують відчуття інвалідності й роблять своїх господарів більш захищеними, незалежними і щасливими. На собак-асистентів або собак-поводирів покладаються функції підтримки людей з фізичними, сенсорними, неврологічними порушеннями, розумовими вадами та людей з посттравматичним стресовим розладом.

Вони покликані допомагати цим людям у виконанні повсякденних завдань, які важко, небезпечно або неможливо виконати без сторонньої допомоги через їхню інвалідність, а також сприяти забезпеченню незалежності, мобільності та орієнтації. Основним завданням собаки-поводиря полягає в тому, щоб індивідуально адаптуватися до відповідних потреб і враховувати їх під час навчання [8].

Конвенція ООН про права людей з інвалідністю, яка діє в Німеччині з 26 березня 2009 року, у статтях 9 і 20 гарантує людям з довгостроковою інвалідністю право на отримання людської та «тваринної допомоги» для участі в суспільному житті.

Новий Закон «Про собак-асистентів», закріплений у Законі «Про рівні можливості для людей з інвалідністю» («Bundesgerichtsgesetz» BGG), передбачається у § 12e: «Органи державної влади, а також власники рухомих або нерухомих об'єктів і споруд не можуть відмовляти особам з інвалідністю, яких супроводжує собака-поводир, у доступі до їхніх об'єктів і споруд, зазвичай доступних для широкої громадськості та користувачів, на тій підставі, що вони супроводжуються собакою-поводирем» [10].

Подорожі та проживання в готелях, чи то у відпустці, чи то у справах, є нормальною частиною життя людей в Німеччині, в тому числі і для власників службових собак. Варто зауважити, що у готелях Німеччини немає жодних обмежень для собак-асистентів, вони мають доступ до загальних зон готелю, таких як ресторани, тренажерні зали або спа-салони та інші, щоб безперешкодно допомагати своїм господарям та забезпечити для них комфортне та безстресове перебування.

Висновки та перспективи подальших наукових досліджень. Забезпечення гостинного та інклюзивного середовища для осіб з особливими потребами в готельній індустрії є не лише питання відповідності законодавству, але й спосіб переконатися, що всі гості готелю мають рівний доступ до готельних послуг, відчувають, що їх цінують і поважають. Готельна індустрія повинна активно адаптувати свою інфраструктуру, послуги та персонал до потреб осіб з особливими потребами. Урахування психологічних, соціальних та культурних аспектів обслуговування осіб з особливими потребами дозволяє створити комфортні умови для відпочинку такої групи споживачів.

На підставі аналізу вітчизняних і зарубіжних наукових праць виокремлено соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з інвалідністю у сфері гостинності, які вимагають індивідуального підходу, врахування специфічних психологічних характеристик та потреб.

Соціально-психологічні особливості обслуговування осіб з особливими потребами в готельних господарствах в Німеччині мають не тільки відповідати класифікації і концепції готелю, відображати всі елементи специфіки готельного господарства, але й вимагати високого рівня підготовки обслуговуючого персоналу готелю.

Отже, враховуючи вищевикладене, дійшли висновку про те, що розвиток безбар'єрного середовища відповідно до потреб і вимог осіб з інвалідністю, урахування психологічного впливу стресів на них, спричиненими суспільними бар'єрами та удосконалення організації обслуговування осіб з особливими потребами, є перспективним напрямком в індустрії гостинності, який сприяє збільшенню потоку гостей з обмеженими можливостями та їх легкому адаптуванню і соціальній інтеграції в готельних господарствах Німеччини.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 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.
2. Корж Н.В. ЛЗ6 Готельна справа: Навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Онищук. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.
3. Мілашовська О. І., Паш В. Й., Соскіда І. М. Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Економіка і регіон. № 3 (90). 2023. С.61–66. URL:
4. file:///C:/Users/Inna/Downloads/anna_angelyuk,%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80+%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%83,+11%20(5).pdf (дата звернення: 27.10.2025)
5. Петрова І.В. Дозвілля в зарубіжних країнах: Підручник. К.: Кондор, 2005. 408 с.
6. Поворознюк, І. (2025). ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ. Економіка та суспільство, (72). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-59>
7. 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
8. Цілінська А. А. Особливості надання готельних послуг клієнтам з обмеженими можливостями. Курсова робота. Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола. 2024. 50 с.
9. Assistenzhunde mit ins Hotel nehmen ist einfach. <https://servicedogcertificates.org/ru/service-dog-to-a-hotel/> Stand 27.10.2025 12:24
10. Barrierefreiheit-Stichtag naht - Nur 21 Prozent der deutschen Hotels erfüllen die BfSG-Anforderungen <https://www.tageskarte.io/hotellerie/detail/barrierefreiheit-stichtag-naht-nur-21-prozent-der-deutschen-hotels-erfuellen-die-bfsg-anforderungen.html> (дата звернення 29.10.25)
11. Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG), Artikel 9, §12e-I. https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/_12e.html



12. Fülle, M. (2012). Barrierefreies Reisen: Analyse des 'Tourismus für Alle' in Deutschland am Beispiel der Stadt Eckernförde. Bachelorarbeit, Hochschule Mittweida.
13. Mallas, A., Neumann, P., & Weber, P. (2007).
14. Vom 'Tourismus für Menschen mit Behinderung' zum 'Tourismus für Alle'.
15. In: Becker, C., Hopfinger, H., & Steinecke, A. (Hrsg.), Geographie der Freizeit und des Tourismus: Bilanz und Ausblick (S. 309–319). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag. DOI: 10.1524/9783486700015.309
16. Neumann, N. (2022). Barrierefreiheit in touristisch genutzten Räumen. Dissertation, Carl von Ossietzky Universität Oldenburg.
17. Tourismus für Alle. Barrierefreies Reisen – Ein Leitfaden zum Umgang mit dem Gast, 2. Auflage, Hrsg. BMWFW & WKO, 2015. – S. 57

REFERENCES

1. Hirniak L.I., Sopiha V.B. Formuvannia kultury ta yakosti obsluhovuvannia u hotelno-restorannykh pidpriemstvakh. Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Uzhhorod : UzhNU, 2018. Vyp. 21. Ch. 1. S. 50–55
2. Korzh N.V. L36 Hotelna sprava: Navchalnyi posibnyk / I. V. Levytska, N. V. Onyshchuk. K.: Kyiv.nats.torh.-ekon.un-t. Vinnytsia, PP «TD«Edelveis i K» 2015. 580 s.
3. Milashovska O. I., Pash V. Y., Soskida I. M. (2023) Orhanizatsiia obsluhovuvannia liudei z osoblyvymy potre-bamy na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho biznesu [Organization of service for people with special needs at the enterprises of hotel and restaurant business]. Ekonomika i rehion. № 3 (90), pp. 61–66. Available at: file:///C:/Users/Inna/Downloads/anna_angelyuk,+%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80+%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%83,+11%20(5).pdf (дата звернення: 27.10.2025)
4. Petrova I.V. Dozvillia v zarubizhnykh krainakh: Pidruchnyk. K.: Kondor, 2005. 408 s.
5. Povorozniuk I. M. (2022) Psykholohichni osoblyvosti obsluhovuvannia spozhyvachiv na pidpriemstvakh industrii hostynnosti [Psychological features of consumer service at the enterprises of the hospitality industry]. Var-iatyvni modeli y tekhnolohii transformatsii profesiinoho rozvytku fakhivtsiv v umovakh vidkrytoi osvity: zb. mater. Vseukr. nauk.-prakt. internet-konf., 23 chervnia 2022 r. K. : DZVO «Un-t menedzhmentu osvity». pp. 297–302.
6. Simakova O.O., Nikolaichuk O.A., Slashcheva A.V., Popova S.Yu., Popova V.V. Problemy udoskonalennia orhanizatsii obsluhovuvannia na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho hospodarstva. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. 2020. T. 1. № 4. S. 181–185
7. Tsilinska A. A. Osoblyvosti nadannia hotelnykh posluh kliientam z obmezhenymy mozhlyvostiamy. Kursova robota. Halytskyi fakhovyi koledzh imeni Viacheslava Chornovola. 2024. 50 s.
8. Assistenzhunde mit ins Hotel nehmen ist einfach. <https://servicedogcertificates.org/ru/service-dog-to-a-hotel/> Stand 27.10.2025
9. Barrierefreiheit-Stichtag naht - Nur 21 Prozent der deutschen Hotels erfüllen die BfSG-Anforderungen <https://www.tageskarte.io/hotellerie/detail/barrierefreiheit-stichtag-naht-nur-21-prozent-der-deutschen-hotels-erfuellen-die-bfsg-anforderungen.html> (дата звернення 29.10.25)
10. Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG), Artikel 9, §12e-l. https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/_12e.html
11. Fülle, M. (2012). Barrierefreies Reisen: Analyse des 'Tourismus für Alle' in Deutschland am Beispiel der Stadt Eckernförde. Bachelorarbeit, Hochschule Mittweida.
12. Mallas, A., Neumann, P., & Weber, P. (2007).
13. Vom 'Tourismus für Menschen mit Behinderung' zum 'Tourismus für Alle'.
14. In: Becker, C., Hopfinger, H., & Steinecke, A. (Hrsg.), Geographie der Freizeit und des Tourismus: Bilanz und Ausblick (S. 309–319). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag. DOI: 10.1524/9783486700015.309
15. Neumann, N. (2022). Barrierefreiheit in touristisch genutzten Räumen. Dissertation, Carl von Ossietzky Universität Oldenburg.
16. Tourismus für Alle. Barrierefreies Reisen – Ein Leitfaden zum Umgang mit dem Gast, 2. Auflage, Hrsg. BMWFW & WKO, 2015. – S. 57