

УДК 339.13:642.5 (571.17)

## **ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ НА РЫНКЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В Г. КЕМЕРОВО**

Закамская Л. Л., к.т.н., доцент  
Геманова К.Д., студент гр. ССб-201, III курс  
Вертячих Д.А., студент гр. ССб-201, III курс  
Кузбасский государственный технический университет  
имени Т. Ф. Горбачева  
г. Кемерово

В России рынок общественного питания – это разнообразная и динамичная отрасль экономики, которая представлена кафе, ресторанами, барами, кофейнями, заведениями быстрого питания и столовыми. Эта отрасль обслуживает широкий круг гостей и удовлетворяет самые разные потребности, включая питание, удобство, качество, общение и развлечение, с помощью предоставления различных услуг – по организации обслуживания, приготовления блюд, доставки, организации различных мероприятий и банкетов, самообслуживания, еду на вынос, организация досуга и т.д.

Зачастую индустрия питания упускает из виду такую категорию потребителей, как люди с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), а ведь они составляют определенную часть потребительского рынка. Такие люди могут иметь ограниченную мобильность из-за возраста, инвалидности, травм или болезней, из-за чего периодически сталкиваются с проблемами доступа к городской инфраструктуре, которая не готова удовлетворить их потребности.

Поэтому в современном мире актуальной проблемой является формирование доступной среды, потому что все люди без исключения, независимо от имеющихся у них отклонений, имеют право получать доступ к любой услуге без ограничений.

Вопрос по созданию доступной среды является очень важным, так как в первую очередь его целью является повышение качества жизни маломобильных групп населения в современном обществе, а также имеет решающее значение для содействия социальной интеграции и обеспечения равных прав. Поэтому предприятиям общепита необходимо обеспечить доступность и инклюзивность своих предложений для этого сегмента рынка.

По данным Росстата на 1 января 2022 года в России проживает более 40 млн. маломобильных граждан, из них 11,330,574 лица с ОВЗ – это около 8% населения страны, из них в Кемеровской области 219,946 человек, при этом по Сибирскому федеральному округу из всех областей – Кемеровская, находится на первом месте по количеству таких граждан.

В последние десятилетия в стране уделяется особое внимание для поддержки данной категории населения во всех сферах их жизнедеятельности, и тем самым создания более доступной городской среды для них.

С 2011 года в стране реализуется госпрограмма «Доступная среда», ее цель – к 2030 году создать безбарьерную среду, позволяющую обеспечить условия доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ и других маломобильных групп населения, а также информационной доступности [2].

В Кемерово в рамках данной программы был создан доступный вариант транспорта, более приспособленный для маломобильных граждан. Во многих государственных учреждениях, таких как больницы, школы, театры, библиотеки установлены пандусы, контрастная маркировка ступеней для людей с нарушением зрения, выделяются места на парковках, также для них создаются специальные санузлы.

Следует сказать, что за эти годы город добился определенного прогресса в создании более доступной городской среды на государственном уровне. Но этого недостаточно, ведь также лица с ОВЗ пользуются услугами негосударственных учреждений, к которым относится малый и средний бизнес, куда относятся и общепит, и там ситуация обстоит куда хуже.

По данным 2ГИС на данный момент в Кемерово создано 804 предприятия общественного питания, из них только 106 частично адаптировано для лиц с ОВЗ. В некоторых заведениях созданы следующие условия доступности:

1. Кафе «Грильница»: имеется пандус с одним поручнем, т.е. потребитель в кресле-коляске не сможет подняться на пандусе без помощи других; просторное помещение, где можно свободно передвигаться на кресле-коляске; множество зрительной информации – табло с готовностью заказа, крупные вывески «выдача», «прием заказов», контрастная маркировка в виде кругов на прозрачных полотнах дверей; электронное меню.

2. Кафе «Вкусно и точка»: имеется пандус без поручней; контрастная маркировка в виде желтых кругов; отбойники для дверей, чтобы человек в инвалидном кресле, толкая дверь креслом, не повредил себе ноги; специализированный санузел – унитаз с поручнями, низко расположенная сушилка для рук; бумажное меню с точечным шрифтом по системе Брайля; табло с готовностью заказа; низкие столы; большой сенсорный экран в зале для оформления заказа или просмотра меню.

3. Пиццерия «Додо Пицца»: доступный вход – широкие двери и отсутствие лестницы; специализированный санузел; в помещении возможно передвигаться на кресле-коляске; электронное меню в приложении; на входе кнопка для вызова персонала.

4. Ресторан «Прованс» утверждают, что имеют доступный вход, пандус, широкий лифт, вместо обычной двери – автоматическую, но это таковым не является. На самом деле все перечисленные условия доступности принадлежат торговому центру, к которому прилегает ресторан, имеющий отдельный вход, никак не относящийся к торговому центру. При этом таких заведений в

городе много, которые отмечают на карте 2ГИС, что у них имеется доступный вход для лиц с ОВЗ, но, к сожалению, это не так.

Также в некоторых заведениях условия доступности созданы только для видимости об этом свидетельствует следующее. Наличие пандусов – одно из самых распространенных условий доступности входа в помещение, но многие жалуются на то, что есть пандусы, у которых поручни установлены только с одной стороны – нарушение нормативов, а также зимой они часто завалены снегом, поэтому ими невозможно воспользоваться без помощи посторонних – это говорит о том, что условие создано, но нет гарантии, что оно будет организовано на надлежащем уровне.

Поэтому в данном вопросе важна вовлеченность государства, а точнее его контроль по соблюдению условий доступной среды для общепита. Также было бы разумным включить требования по созданию доступной среды по аналогии с техническими условиями пожарной безопасности.

Нужно сделать вывод, что лица с ОВЗ пока не могут беспрепятственно посещать предприятия общественного питания, потому что не все предприятия готовы предоставлять сервис этой категории людей – это зависит от конкретного предприятия и их уровня приверженности предоставлению услуг лицам с ОВЗ.

Адаптация предприятий питания для разных категорий людей с ОВЗ – сложная задача, требующая тщательного планирования и внимания к деталям. Тем не менее, это важное начинание, которое поможет сделать данные предприятия более доступными и комфортными для разных категорий лиц с ОВЗ:

Меры для людей с частичным нарушением слуха, либо при полной его потере:

- бумажное меню с картинками и текстом: можно создать меню, включающее фотографии блюд и напитков вместе с текстовым описанием. Таким образом, люди, у которых могут возникнуть трудности с устным общением, могут просто указать на то, что они хотят;

- приложения для приема заказов: можно разработать приложение, позволяющее гостям оформлять заказы через свое мобильное устройство, либо предоставлять им планшеты для этого. Приложение может иметь простой интерфейс с изображениями блюд и напитков, при этом гости могут легко выбрать то, что они хотят, добавить в корзину, где будет видна итоговая сумма заказа;

- визуальные подсказки: такие как вывески, дающие понять, где и что находится, или экраны с табло, чтобы сообщить гостям, когда заказы готовы. Также можно использовать световую или мигающую систему, чтобы предупредить клиентов об этом.

Меры для людей с частичным нарушением зрения, либо при полной его потере:

- меню, написанное шрифтом Брайля – поможет самостоятельно ознакомиться гостям с меню заведения;

– тактильно-звуковая мнемосхема с кнопкой вызова персонала рядом со входом – поможет описать планировку помещения и расположение различных элементов, так гости смогут легко ориентироваться, имея четкие пути для перемещения; а кнопка вызова персонала поможет, если потребуется его помощь.

Для людей, передвигающихся с помощью кресла-коляски:

– доступный вход: создать широкий проем на входе, чтобы через него легко могло проехать кресло-коляска. Если есть лестница, то нужно установить пандус с двумя поручнями;

– доступные места для сидения: в помещении должен быть хотя бы один стол, специально предназначенный для людей на кресле-коляске, при этом высота стола должна регулироваться, также должно обеспечиваться достаточно пространства для передвижения на кресле-коляске;

– санузел: унитаз должен иметь поручни для опоры, доступную высоту раковины и сушилки для рук, а также достаточно места для перемещения кресла-коляски в туалете.

К сожалению, бывают такие случаи, что нет возможности предпринять те или иные действия для организации доступной среды и это не всегда происходит из-за нежелания владельцев общепита. Проблемой здесь может являться то, что чаще всего кафе арендуют готовые помещения и перепланировка их под лиц с ОВЗ невозможна или очень проблематична, так как изначально при строительстве здания, помещение не было ориентировано на маломобильных потребителей. Поэтому важно закладывать все элементы доступной среды при проектировании зданий изначально. Но тем не менее здесь может быть следующий выход – кнопка вызова персонала и при этом наладить качественный сервис.

Качественный сервис можно реализовать через обучение персонала, для этого следует создавать программы обучения, которые повышают культуру общения персонала, освещают о правах различных категорий людей с ОВЗ и их потребностях в сфере общественного питания. Это может помочь создать более гостеприимную и доступную среду, и обеспечить лучшее обслуживание. В результате подготовленный персонал, сможет помочь такому гостю: без страха, негатива, спокойно и правильно, даже если будут отсутствовать условия доступной среды [1].

Развитие доступной среды для лиц с ОВЗ становится все более важным вопросом, и индустрия общественного питания не является исключением. Создание условий для этой категории потребителей в данной сфере, принесет пользу не только таким людям, но и поможет предприятиям выйти на недостаточно обслуживаемый рынок и повысить свою репутацию социально ответственных предприятий.

#### **Список литературы:**

1. Милосердие.ru. Человечность важнее подъемника. Что делает кафе доступными для всех [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://www.miloserdie.ru/article/ne-puskaya-v-kafe-moyu-sobaku-povodyrya-v-obsluzhivanii-otkazyvayut-mne/> (дата обращения: 07.03.2023).

2. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: официальный сайт. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/3/0> (дата обращения: 04.03.2023).

3. Федеральная служба государственной статистики. Положение инвалидов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/13964> (дата обращения: 04.03.2023).