

Marharyta Lavrova

Université d'état agrotechnologique

de Tavria de Dmytro Motorny

lavrovamargarita44@gmail.com

Superviseure scientifique: Vynogradova M.S.,

maître-assistant du département des langues étrangères

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE HÔTELIER POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Chaque année, le nombre de touristes augmente rapidement. Cette activité touristique donne une impulsion significative au développement de l'industrie hôtelière et de restauration en général et de l'hôtellerie en particulier. Un bon hôtel et une large gamme de services sont la garantie que les clients seront satisfaits du voyage. Surtout les clients handicapés ont besoin d'un tel service et d'une attention accrue. La problématique de la prestation de services aux personnes handicapées est très pertinente en ce moment. Il s'agit d'un problème social dont l'essence est l'intégration de cette catégorie de la population dans la société.

Au cours des dernières décennies, les hôtels (ou les blocs séparés) pour personnes à mobilité réduite se sont répandus à l'étranger. Cela nécessite certaines conditions. C'est d'abord l'accessibilité architecturale de l'hôtel et des alentours, des chambres spécialement équipées. L'accessibilité consiste en ce qu'un parking spécialisé pour les personnes handicapées doit se trouver à proximité de chaque hôtel. De plus, il doit y avoir un moyen de transport spécial équipé d'un élévateur pour fauteuil roulant pour le transfert à l'aéroport ou à la gare et à des fins touristiques. La troisième direction des services est la disponibilité de l'information. Toutes les informations, les panneaux d'accessibilité, les panneaux d'avertissement doivent être présentés de manière répétée de différentes manières. Visuel et audible, tactile, écrit

en braille et positionné pour l'accessibilité en fauteuil roulant. Ces trois domaines constituent la base d'une hospitalité abordable.

Rendre l'hôtel pratique, aussi accessible et confortable que possible pour tous les clients, quel que soit leur état de santé - cette tâche est placée par les hôteliers parmi les tâches importantes. Les besoins des citoyens ayant des problèmes de santé figurent désormais parmi les priorités de la société moderne. À l'étranger comme en Ukraine, il y a un certain nombre de problèmes à résoudre. Principalement, ces problèmes sont liés à la création d'un environnement accessible et à l'imperfection du cadre réglementaire et législatif, à l'insuffisance des qualifications du personnel et au manque de logements budgétaires.

Les personnes handicapées voyagent beaucoup moins que les autres groupes de touristes. Actuellement, le tourisme inclusif représente 11% du flux touristique mondial total. Selon les prévisions, en 2022, le tourisme inclusif représentera 22% de toutes les dépenses touristiques dans le monde. À présent, les services touristiques accessibles sont demandés par 127 millions de citoyens de l'UE (plus de 27% de la population européenne), dont 70% ont la capacité financière et physique de voyager. Le tourisme pour les personnes handicapées est un domaine touristique relativement nouveau et en développement dynamique. L'importance sociale du tourisme pour des catégories particulières de la population est due, en particulier, au fait que le nombre relatif et absolu de personnes souffrant de divers types de handicap ne cesse de croître. À l'heure actuelle, environ 7% de la population sont des personnes handicapées. Le territoire adjacent aux objets de l'industrie touristique doit avoir la possibilité d'un accès et d'un déplacement sans entrave des touristes handicapés de toutes les catégories, y compris l'utilisation d'un fauteuil roulant, d'une canne, de béquilles, etc. [1].

Dans les bâtiments et les structures, les conditions doivent être fournies pour la pleine utilisation des locaux pour la mise en œuvre en toute sécurité des activités nécessaires de manière indépendante ou à l'aide d'une personne accompagnante, ainsi

que l'évacuation en cas d'urgence. Les bureaux d'accueil, les bureaux d'enregistrement et les autres bureaux de la zone de service principale doivent avoir une hauteur de surface de travail ne dépassant pas 850 mm. Les bâtiments doivent être équipés d'ascenseurs ou de plates-formes élévatrices pour permettre aux fauteuils roulants d'accéder aux étages au-dessus ou au-dessous du sol de l'entrée principale du bâtiment. Il est recommandé de placer les lieux de repos dans un endroit calme, à l'écart des vitrines, des stands, des courants d'air, de la surchauffe et de l'éclairage intense. Dans les lieux de repos ou d'attente, il faut prévoir la possibilité d'avoir au moins une place pour les personnes en fauteuil roulant ou celles, utilisant des béquilles et des cannes, ainsi que pour les accompagnants. Dans la partie résidentielle des hôtels doivent être prévues des salles de séjour spéciales pour les personnes handicapées, y compris les personnes utilisant des fauteuils roulants pour les déplacements [2]. Dans les lieux de résidence temporaire de personnes (hôtels) avec plus de 20 chambres, 5% doivent être adaptés aux personnes handicapées. La formation du personnel fournissant des services touristiques est une partie intégrante du travail d'un hôtel pour personnes handicapées. Également, lors de la fourniture de services touristiques et d'excursions pour les voyageurs handicapés, l'organisation touristique fournit des instructeurs, des guides et des accompagnateurs spécialement formés (par exemple, des interprètes en langue des signes pour les sourds-muets). Lors de la formation du personnel pour travailler avec des touristes handicapés, les exigences des services de réadaptation médicale doivent être prises en compte. Le personnel fournissant des services doit être formé à un niveau théorique et doit être capable de travailler avec des personnes ayant des besoins spéciaux [3].

De nos jours, les services de l'emploi aux États-Unis attirent déjà un grand pourcentage de personnes handicapées. Ainsi, 8,7% des travailleurs employés dans le secteur des services américain ont un handicap. Ainsi, on peut supposer sans risque de se tromper que le pourcentage de travailleurs valides handicapés dans le secteur

des services augmentera et qu'ils constituent une future source importante de main-d'œuvre. Aux États-Unis, l'emploi des personnes handicapées est extrêmement important pour la création de main-d'œuvre, la diversité des entreprises [4].

Certes, les entreprises du secteur des services sont plus actives pour attirer les personnes handicapées que les entreprises manufacturières. Par exemple, une enquête auprès de 320 entreprises hôtelières américaines a révélé que 25% d'entre elles (principalement de grands hôtels ou des hôtels faisant partie de sociétés internationales) recrutent activement des personnes handicapées, tandis que les petites et moyennes entreprises recrutent moins souvent des personnes handicapées (18 et 12%, respectivement). Cela est dû au fait que les grandes entreprises ont plus de ressources pour embaucher cette catégorie de citoyens. Marriott International est considéré comme un leader en termes d'emploi de personnes handicapées dans ses hôtels. De plus, cette société hôtelière a créé une organisation à but non lucratif pour aider les diplômés du secondaire handicapés à recevoir une éducation spéciale avec un emploi supplémentaire. Selon la direction de la société hôtelière Marriott International, si les entreprises veulent employer des personnes handicapées, leur soutien à long terme est nécessaire [5].

On peut conclure qu'actuellement les entreprises les plus viables sont celles qui s'adressent au client et à ses besoins, quel qu'il soit. Une gestion réussie des services d'hôtellerie et de restauration oblige chaque employé de l'entreprise à penser au client et à faire tout le possible pour créer et maintenir l'idée du client comme la valeur la plus élevée à satisfaire. En Ukraine, on fait un travail intensif sur l'intégration sociale des personnes handicapées.

Références

1. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / Л. Агафонова, О. Агафонова,; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Знання України, 2002. – 351 с.

2. Захарченко М.Н. Обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі / М.Н. Захарченко. – М.: Економіка, 2010. – 217 с.
3. Квартальнов В.А. Іноземний туризм / В.А. Квартальнов. – М.: Фінанси і статистика, 2005. – 311 с.
4. Квартальнов В.А. Туризм: теорія й практика: Обрані праці: в 5-ти т. / В.А. Квартальнов. – М.: Фінанси і статистика, 2005. – 346 с.
5. Лісник А.Л. Організація управління готельним бізнесом: Підручник / А. Лісник. – М.: Інтел Універсал, 2005. – 211 с.

Anastasiia Nesterchuk

Dmytro Motornyi Tavria State

Agrotechnological University

nastyanesterchuk5@gmail.com

Language advisor: Zaitseva N. V.,

Senior Teacher, Department of Foreign Languages,

NEUROMARKETING AND ITS USE IN TOURISM AND HOSPITALITY

Nowadays, due to the increase in the number of producers of goods and services consumers are becoming more and more demanding. As a result, manufacturers and service providers have to diversify their design and promotion campaign, try to understand human behavior and get into their mind. It is commonly known that more than 90% of the information is processed subconsciously in the human brain. Traditional market research methods, used to understand the consumer behavior, fail to tap into the subconscious processes taking place in the brain of consumers [1].

Neuromarketing is a new way of consumer marketing research, the subject of which is the study of unconscious consumer reactions for certain incentives. The idea is that a person makes decisions irrationally. This means that deciding whether to buy