

УДК 658:512.2:640.43

Захарова С.Г.

канд.держ.упр., доцент, Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро

УНІВЕРСАЛЬНИЙ ДИЗАЙН В СТВОРЕННІ ВНУТРІШНЬОГО ПРОСТОРУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

Універсальний дизайн – це принцип розробки продуктів, послуг та середовища, який робить їх доступними та легкими у користуванні для всіх

людей, незалежно від їхніх індивідуальних потреб або обмежень. Його складовими є врахування різних потреб користувачів, включення інклюзивного підходу до дизайну, легкість використання та доступність для всіх. Універсальний дизайн розвивається через інновації та новаторські підходи до створення продуктів, послуг, що дозволяє забезпечити комфорт та зручність для всіх користувачів. Універсальний дизайн сприяє створенню комфортного та безбар'єрного середовища для всіх гостей, включаючи людей з обмеженими можливостями. Важливо враховувати потреби і зручність для всіх користувачів, незалежно від їх фізичних можливостей. Готельно-ресторанні підприємства, які впроваджують універсальний дизайн, стають більш доступними і привабливими для різних категорій клієнтів, що може позитивно вплинути на їх бізнес.

До категорій споживачів з особливими потребами на сьогодні відносять інвалідів (людей з обмеженими фізичними можливостями) та мало мобільні групи населення (МГН) – людей, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі.

До МГН віднесені:

- вагітні жінки,
- люди похилого віку,
- люди з дитячими колясками тощо.

Доступність для таких груп споживачів – це комплекс заходів загального характеру, які спрямовані на забезпечення людям з обмеженими можливостями доступу до фізичного оточення, транспорту, інформаційних комунікацій та зв'язку нарівні з іншими громадянами.

Для позначення об'єктів інфраструктури, адаптованих для потреб інвалідів та МГН, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі, використовується знак «Міжнародний символ доступності».

В Україні розроблено та діють низка нормативно-правових документів, що регулюють питання доступності осіб з обмеженими фізичними

можливостями та мало мобільних груп населення до об'єктів туристичної інфраструктури, а саме:

- ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;
- ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
- ДБН В. 2.2.-9-99 «Будинки і споруди. Громадські будинки і споруди. Основні положення»;
- ДБН В. 2.2.-17:2006 «Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення»;
- ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі»;
- ДБН В.2.2-9-2009 «Громадські будинки. Основні положення»;
- ДСТУ - Н Б.В. 2.2-31:2011 «Настанова з облаштування будинків і споруд громадського призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху».



Рис.1. Міжнародний символ доступності



Рис. 2. Активний символ доступності

На відповідність цим умовам проводяться процедури сертифікації і категоризації готельно-ресторанних підприємств. З метою максимального задоволення потреб такої категорії осіб та створення комфортних умов для їх проживання в готелях необхідно забезпечити виконання розділу 6 ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»:

- Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.
- Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку.
- Готелі усіх категорій повинні мати як мінімум один номер, пристосований до потреб інвалідів.
- У загальнодоступній частині готелю принаймні один туалет повинен бути пристосований до потреб інвалідів.
- У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно визначити місця для особи, що рухається на візку.

Крім виконання обов'язкових вимог нормативно-правових документів, необхідно при проектуванні готельно-ресторанних підприємств враховувати принципи універсального дизайну:

- Рівноправне використання.
- Гнучкість у користуванні.

- Просте та зручне використання.
- Сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів.
- Припустимість помилок.
- Низький рівень фізичних зусиль.
- Наявність необхідного розміру і простору при підході, під'їзді та різноманітних маніпуляціях незважаючи на антропометричні характеристики, стан та мобільність користувача.

Такий підхід з використанням універсального дизайну дозволить покращити якість обслуговування та відчуття комфорту для всіх категорій гостей, що є ключовим елементом успішної діяльності в сфері гостинності. Ми – різні, але усі заслуговуємо на повноцінне життя!