

Павлова Світлана Іванівна

к.е.н., доцент

Палашкевич Олена Леонідівна

здобувачка вищої освіти

Житомирський державний університет імені Івана Франка

м. Житомир

ПРОЄКТУВАННЯ ДОСТУПНИХ ПРОСТОРІВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

У сучасних умовах актуальність питання проєктування просторів, доступних для людей з інвалідністю, людей похилого віку та батьків з дітьми у готельно-ресторанному бізнесі є важливою з багатьох причин. По-перше, ми бачимо як з кожним роком у світі підвищується нахил до старіння населення, особливо це популярне явище для Європи. А мобільність людей з віком природньо обмежується, тому необхідно адаптувати простір, щоб пенсіонери залишалися активними та мали рівні можливості участі у соціальному житті без ізоляції, ходили у різні заклади та подорожували.

По-друге, війна має свої величезні наслідки, як для фізичного, так і для духовного здоров'я людей. Необхідно створити рівні та безбар'єрні умови для всіх громадян, щоб вони могли повернутись до звичного для них життя у соціумі без перешкод. Громадські споруди, публічні місця, транспорт і послуги мають бути фізично доступними для всіх суспільних груп. Також потрібно враховувати, що для багатьох події війни дуже вплинули на психічне здоров'я. Це стосується військових, які були на фронті, цивільних, які втратили близьких або були змушені покинути свої домівки, переїхавши до іншого міста. Тому, якщо гість у закладі проявляє агресію, персонал повинен бути лояльним і все зрозуміти.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу, економічна активність та цільова аудиторія збільшиться, якщо людина на кріслі колісному, пенсіонер чи батьки з дитячим візком зможуть вільно відвідувати заклади та отримувати різні послуги. Ми повинні насамперед розуміти, що архітектурні рішення, створені для людей з інвалідністю, полегшують життя кожному, а ще підвищують цінність бренду, бо клієнти люблять заклади, у яких відчувається повага та є індивідуальний підхід до кожного клієнта. Вони підвищують зручність для людей з тимчасовими травмами, туриста з важкими валізами, кур'єра з великою кількістю посилок чи навіть того, хто втопився після непростого робочого дня.

Сучасне містобудування, а особливо заклади гостинності, переходить від моделі "типового користувача" до концепції універсального, всеохопного доступного дизайну. Проєктування просторів для маломобільних груп населення, а саме: людей з інвалідністю, людей похилого віку та батьків з маленькими дітьми — є не просто дотриманням норм, а стратегією,

інструментом для створення соціальної згуртованості та відчуття причетності до активного соціально-культурного життя [2].

Багатоцільовий дизайн закладів гостинності включає у себе створення середовища, яке буде зручним абсолютно для всіх без винятку, без необхідності додаткового пристосування. Основні принципи передбачають рівноправне використання, гнучкість, простоту та інтуїтивність.

Основними елементами безбар'єрного простору у закладах готельно-ресторанного бізнесу є:

- Безступеневі входи та пандуси з кутом нахилу, що відповідає державним будівельним нормам. Згідно з державними будівельними нормами України, кут нахилу пандуса має забезпечувати безпечний та самостійний рух маломобільних груп населення;

- Широкі дверні прорізи та автоматичні системи відкриття у закладах (громадських будівлях, магазинах, лікарнях тощо) мають відповідати вимогам інклюзивності та безпеки, зокрема ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» [1];

- Тактильна навігація для осіб з порушеннями зору у закладах (громадських будівлях, установах) має бути безперервною, безпечною, контрастною та надійно закріпленою, відповідно до державних будівельних норм (ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»);

- Спеціалізовані санвузли та зони відпочинку у закладах (охорони здоров'я, освітніх, громадських) повинні відповідати нормам доступності, гігієни та безпеки.

Для людей похилого віку особливо важливими є наявність місць для перепочинку, наприклад крісла або зручні лави, приблизно кожні 50-100 метрів, а також достатнє освітлення у кімнатах та громадських зонах, яке не буде засліплювати. Батькам з маленькими дітьми необхідно забезпечити наявність кімнат для матері та дитини з наявністю всіх потрібних зручностей, а саме: пеленальний столик, місце для годування, широкі шляхи для легкого руху дитячих візків та ігрові зони з безпечним покриттям.

Невід'ємною частиною сучасного світу є шалена та невпинна цифровізація і безпека середовища. Вона забезпечує доступ до інформації, комунікацій, публічних та інших послуг онлайн абсолютно для всіх груп населення [3]. «Розумні міста» об'єднують навігаційні додатки, які в режимі реального часу показують користувачам доступні маршрути, уникаючи сходинок чи інших перешкод, хоча раніше вони були більше спрямовані лише на автоматизацію руху та раціональне споживання. Є датчики, які допомагають людям з вадами зору вільно пересуватися містом без зайвих перешкод. Ці детектори дуже точні, вони подають аудіо-сигнали про колір на світлофорі чи наближення транспорту.

Цифрові технології популярні та широко застосовуються і в готельно-ресторанному бізнесі. Наразі у закладах гостинності є внутрішні цифрові карти чи QR-коди з доступом до аудіо-провідника, який детально опише планування приміщення. Ці зручності дозволяють без перешкод дістатись свого столика

або кімнати. Більша частина закладів використовує чат-боти, де є функція перетворення тексту на мову, що дозволяє забезпечити повністю рівний доступ до послуг бронювання та меню для всіх відвідувачів.

Також цифровізація допомагає менеджеру готелю чи ресторану зрозуміти, де і чому важко пересуватись пенсіонерам, людям на візку чи батькам з дітьми, тому потрібно, наприклад, встановити пандус або підлога надто слизька. Цифровізація загалом створює умови при яких споживачі послуг гостинності, незважаючи на їх функціональні порушення чи комунікативні можливості, мають вільний доступ до всієї інформації в різних форматах з використанням технологій. При цьому беруться до уваги їх потреби та можливості.

Отже, інклюзивне проектування просторів у закладах готельно-ресторанного бізнесу є інвестицією у якість життя всього суспільства. Впровадження безбар'єрності та доступності підвищує мобільність населення, знижує соціальну ізоляцію та стимулює економічну активність.

Список літератури

1. ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Останні новини, нормативи та публікації - ДБНУ - Державні будівельні норми України - норми: ДБН, ДСТУ, СНиП, ГОСТ, СН, ВБН.
URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832
2. Radware Captcha Page. *Radware Captcha Page*.
URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-bezbariernoho-prostoru-v-ukraini-na-period-do-2030-roku-i-374>
3. Національна соціальна сервісна служба - Безбар'єрність. Головна | Національна соціальна сервісна служба України.
URL: <https://nssu.gov.ua/bezbariernist>