

# ІНКЛЮЗИВНИЙ ДИЗАЙН ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ НАПРЯМ СОЦІАЛІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

**О. Г. Розметова**

*Національний університет харчових технологій*

У ХХІ столітті процес розвитку суспільства вимагає створення передумов для формування нових нетрадиційних компонентів у соціальній сфері, інноваційних засобів соціальної діяльності, а нововведення є формою цього суспільного розвитку. Джерелами соціальних інновацій є зміни зовнішнього середовища, соціальні проблеми, що повсякчас виникають і які неможливо вирішити за допомогою традиційних методів, а також зміни потреб суспільства і його членів.

Значного поширення соціальні інновації набули і в готельній індустрії. В сучасних умовах господарювання однією з конкурентних переваг для підприємств готельного господарства може бути досягнення 100% «індексу задоволеності клієнта» або безвідмовності сервісного обслуговування для широкого сегмента споживачів. Дані численних досліджень підтверджують, що один незадоволений клієнт призводить до втрати 300 потенційних клієнтів. Враховуючи соціальну складову готельного обслуговування, яка базується на сприйнятті комплексного продукту в процесі контакту клієнта з організацією (вплив на тіло людини, його майно, розум, а також обробка інформації), можна значно розширити цільовий ринок підприємства. Одним з варіантів розширення цільового ринку може бути вихід на споживачів абсолютно не охоплених певним сервісом або обмежених в ньому. До такого сегменту споживачів можна віднести людей з обмеженими можливостями або маломобільні групи населення (люди з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, люди похилого віку, вагітні жінки, діти дошкільного віку, особи з дитячими колясками). Враховуючи значне збільшення їх частки в загальній структурі світового населення, вони є вагомим сегментом потенційних клієнтів, не охоплених різного роду сервісом через низький рівень доступності сервісної середовища.

Однією з інноваційних тенденцій у сучасному сервісному обслуговуванні, здатною вирішити проблему доступності сервісу для клієнтів з обмеженими можливостями, є впровадження «Концепції універсального дизайну». Універсальний дизайн (дизайн для всіх) або інклюзивний дизайн - стратегія, спрямована на проектування та наповнення різних типів середовища, продуктів, комунікацій, інформаційних технологій і послуг, для забезпечення доступності та розуміння всіма покупцями, відповідно для загального використання без необхідності адаптації.

Практичним прикладом застосування концепції універсального дизайну є готелі Тойоко Ін, що використовують інклюзивний дизайн, забезпечуючи клієнтам з інвалідністю самостійне проживати в готелях (без необхідності сторонньої допомоги) з максимальним комфортом. Наступним прикладом соціалізації послуг є готелі мережі Scandic, де впроваджено єдину програму підвищення доступності у всіх готелях, яка постійно удосконалюється. У співпраці з організаціями, створеними для підтримки людей з обмеженими можливостями, а також з гостями та співробітниками готелів було складено список із 110 пунктів, який назвали стандартом доступності Scandic. Цей стандарт включає всі заходи підтримки таких гостей і є обов'язковим для дотримання при підготовці всіх продуктів і послуг Scandic.

Важливим є те, що універсальний дизайн є концепцією, яка виходить за рамки питання доступності та пристосованості будівель, охоплюючи також соціальні, економічні, культурні питання, і максимально сприятиме об'єднанню людей, а не поділу їх на окремі групи за різним ступенем можливостей. Використання універсального дизайну дозволить готельним підприємствам та багатьом іншим сервісним організаціям застосовувати в процесі обслуговування основні принципи та ідеї рівності і зручності для всіх клієнтів.

## **ЛІТЕРАТУРА**

1. <http://www.csrhotel.ru/>
2. <http://www.toyoko-inn.com/russian/info/bfree.html>