

52. ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ УНІВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНУ В ГОТЕЛЯХ

Т. Хронюк,
Т. В. Влодарчик

Національний університет харчових технологій

Сучасні тенденції світової соціалізації висувають нові вимоги до сервісного обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, як неохопленого повним спектром послуг сегмента споживачів. Насамперед, стає актуальним питання поглиблення і зміни процесу переходу від «гостинних послуг» до «гостинності для всіх» у готельному господарстві.

Особи з обмеженими можливостями (або маломобільні групи населення) включають людей, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, при одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. Це люди з інвалідністю (до 12% населення країни), особи з тимчасовим порушенням здоров'я (до 1,5%), люди похилого віку (понад 40%), вагітні жінки (біля 1%), діти дошкільного віку (більше 2 млн.), особи з дитячими колясками (біля 1%). Близько 15% населення України мають певний вид інвалідності і з кожним роком їх кількість збільшується [1]. Сфера гостинності повинна мати змогу надавати необхідні послуги та розуміти потреби маломобільного населення. Тому актуальним на сьогодні є впровадження в підприємства готельного господарства універсального дизайну.

Універсальний дизайн (UNIVERSAL DESIGN) є стратегією, яка спрямована на те, щоб проектування і наповнення різних типів середовищ, виробів, комунікацій, інформаційних технологій і послуг були доступні та зрозумілі всім і підходили для загального використання у якомога незалежний і природній спосіб, бажано без необхідності в адаптації чи спеціалізованих рішеннях. Часто термін «UNIVERSAL DESIGN» використовують в розумінні «дизайн для всіх» або «інклюзивний дизайн». Це не стиль дизайну, а орієнтування на будь-який процес дизайну під лінзою соціальної гармонії. Тобто процес, який починається з усвідомлення проектувальником власної соціальної відповідальності і орієнтується на розмаїття потреб, спроможностей і досвіду користувачів.

Значення універсального дизайну є дуже важливим в сучасному суспільстві, адже все більше уваги в світі приділяється досягненню соціального балансу та нівелюванню між необмеженими та обмеженими людськими можливостями. Згідно з позицією Центру з питань універсального дизайну в

NCSU (NCSU - North Carolina State University - Державний університет Північної Кароліни) його принципи можна застосовувати для оцінки існуючого дизайну, спрямування процесу подальшого розвитку дизайну та навчання як дизайнерів, так і споживачів використовувати товари та умови оточуючого середовища за більш придатними характеристиками.

Принцип 1: Рівноправне використання (дизайн має бути корисним та легким у сприйнятті та використанні для людей з різним рівнем можливостей).

Принцип 2: Гнучкість у користуванні.

Принцип 3: Просте та зручне використання

Принцип 4: Сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів.

Принцип 5: Припустимість помилок (дизайн зводить до мінімуму можливість виникнення ризиків та шкідливих наслідків випадкових або ненавмисних дій користувачів).

Принцип 6: Низький рівень фізичних зусиль.

Принцип 7: Наявність необхідного розміру і простору при підході, під'їзді та різноманітних маніпуляціях незважаючи на антропометричні характеристики, стан та мобільність користувача.

Останні дослідження показали, що доступність повинна означати щось більше, ніж безпосередній доступ до будівлі або приміщення за допомогою допоміжних або спеціальних засобів, (наприклад: інформаційна доступність, доступ до якісних послуг тощо).

Універсальне або інклюзивне проектування - це сучасний підхід до проектування приміщень, який явно відрізняється від «проектування для інвалідів». Наприклад, стандартні, але ширші двері виявляться зручними, як для людини в інвалідній колясці, так і для особи, що несе в руках валізи; відсутність сходинок або порогів біля входу зробить будівлю, пристосовану як для людини з порушеннями опорно-рухового апарату, так і для людей з дитячою коляскою або транспортним візком. Це певна концепція, яка виходить за рамки питання доступності та пристосованості будівель, охоплюючи також соціальні, культурні, економічні питання, і максимально сприятиме об'єднанню людей, що мають і не мають певні функціональні обмеження.

Закордонний досвід показує, що тенденція впровадження універсального дизайну в засобах розміщення зростає. Такими прикладами провідних готельних підприємств світу є : спортивно-реабілітаційний готельний комплекс в місті Москва; турецькі готелі Lykia Group; мережа готелів Тойоко Ін; готелі мережі Scandic; центр ім. Одюбона Велфліт (WellfleetAudubon), Массачусетс, США [4].

Враховуючи значне збільшення частки людей з інвалідністю в загальній структурі світового населення, вони є вагомим сегментом потенційних споживачів, не охоплених різного роду сервісом через низький рівень доступності сервісної середовища.

Універсальний дизайн в повній мірі має на меті забезпечення повного та рівного доступу до закладів та послуг для всіх, усунення соціальних та

психологічних бар'єрів. Готелі, заклади харчування, торгівлі, транспорту мають надавати якісні послуги всім без винятку, при цьому брати до уваги особливі потреби осіб з інвалідністю, тому впровадження універсального дизайну є необхідним кроком в подоланні соціальних обмежень. Якість послуг та професійна підготовка - є головними принципами, які лежать в основі «послуг для всіх».

Література:

1. Азін В. М. Сфера обслуговування для всіх: навч. курс / В. М. Азін О. Красюкова-Енс Л. Байда Я. Грибальський Ю. Найда. – К. 2011. – 45 с.
2. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник. / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: «Абетка» - ФОП Сисин О.В., 2014.- 432с.
3. Розметова Е.Г., Мельник И.Л. Инновационные тенденции в формировании социальной составляющей сервисного обслуживания // Актуальные проблемы и направления социально-экономического развития Республики Беларусь: Материалы II Междунар. науч. конф. молодых ученых (Минск, 25 мая 2012 г.) / редкол.: А.В. Червяков [и др.]. – Минск : НИЭИ М-ва экономики Респ. Беларусь, 2012.
4. Туризм без бар'єров: доступна Адриатика. Режим доступу: http://globe-all.info/available_tourism/1741