

УДК 338.48

І. А. Сазонець,

д. е. н., професор, професор кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу,
ВНПЗ "Дніпровський гуманітарний університет"

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8032-3675>

А. Є. Гессен,

к. е. н., директор, Рекреаційне підприємство "Червоний Маяк"

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-0642-2242>

О. В. Седлецька,

старший викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу,

ВНПЗ "Дніпровський гуманітарний університет"

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1754-9150>

Ю. Г. Лучанська,

старший викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу,

ВНПЗ "Дніпровський гуманітарний університет"

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-8234-6905>

DOI: 10.32702/2306-6792.2025.7.72

СТАНДАРТИ СТВОРЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ПРОСТОРУ В РЕСТОРАНАХ УКРАЇНИ НА ОСНОВІ ІНКЛЮЗИВНИХ ПІДХОДІВ

I. Sazonets,

Doctor of Economic Sciences, Professor, Professor of the Department of Tourist and Hotel and Restaurant Business,
Dnipro Humanitarian University

A. Hessen,

PhD in Economics, Director, Recreational enterprise 'Chervonnyy Mayak'

O. Sedletska,

Senior Lecturer of the Department of Tourist and Hotel and Restaurant Business, Dnipro Humanitarian University

Yu. Luchanska,

Senior Lecturer of the Department of of Tourist and Hotel and Restaurant Business, Dnipro Humanitarian University

STANDARDS FOR CREATING BARRIER-FREE SPACE IN UKRAINIAN RESTAURANTS BASED ON INCLUSIVE APPROACHES

В статті проведено аналіз нормативної бази створення безбар'єрного простору в ресторанних закладах. Визначено окремі негативні чинники: по-перше, деякі послуги не сплановані до дрібниць, що може спричинити проблеми. По-друге, в готелі не передбачені номери для мандрівників з обмеженими фізичними можливостями. Частково ця проблема вирішується наявністю котеджів на території, але вони є дорогими і не кожен відпочивальник може собі дозволити такий відпочинок. По-третє, менеджменту ресторану необхідно проводити глибокий аналіз для пошуку нових шляхів покращення доступності, знаходити партнерів для надання більш доступних послуг та використовувати новітні технології для покращення подорожей для туристів з інвалідністю.

Адаптація ресторанних об'єктів для людей з інвалідністю є нагальною потребою, яка може забезпечити конкурентну перевагу готельно-ресторанному комплексу.

The article highlights the theoretical aspects of barrier-free accessibility and develops practical recommendations for implementing the principles of a barrier-free environment in restaurant business establishments. It is determined that Ukraine is actively promoting the concept of accessibility. Its main goal is to ensure equal opportunities for all groups of the population, including people with disabilities, the elderly, parents with children under six, women and youth, to access jobs, services and facilities. This paper analyzes the availability of equal opportunities for all segments of the population in the restaurant business.

The article proves that creating a barrier-free space in Ukrainian restaurants is an important step towards an inclusive society. Adherence to international and national standards will improve the quality of service, attract more customers, and promote the development of socially responsible business. Solving these problems requires a comprehensive approach, including government support, awareness raising, and effective control over compliance with the law.

The article analyzes the regulatory framework for creating a barrier-free space in restaurant establishments. Some negative factors are identified: first, some services are not planned to the smallest detail, which can cause problems. Second, the hotel does not have rooms for travelers with disabilities. This problem is partially solved by the presence of cottages on the territory, but they are expensive and not every vacationer can afford such a vacation. Thirdly, the restaurant management needs to conduct an in-depth analysis to find new ways to improve accessibility, find partners to provide more accessible services, and use the latest technologies to facilitate travel for tourists with disabilities.

Implementation of appropriate measures will help create a barrier-free environment in the hotel and restaurant complex and provide all guests, regardless of their physical condition, with a comfortable and accessible stay. Adaptation of restaurant facilities for people with disabilities is an urgent need that can provide a competitive advantage to the hotel and restaurant complex.

Ключові слова: стандарти, створення, безбар'єрний, простір, ресторани, інклюзія, показники, доступність.

Key words: standards, formation, barrier-free, space, restaurants, inclusion, indicators, accessibility.

ВСТУП

Розвиток сучасної індустрії гостинності вимагає створення інклюзивного середовища, яке забезпечує комфорт і доступність для всіх відвідувачів, незалежно від їхнього фізичного стану. Розвиток доступного простору в закладах громадського харчування є важливим напрямком, який сприяє рівності та доступності для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. Інклюзія в ресторанному бізнесі не тільки підвищує рівень соціальної відповідальності, а й відіграє важливу роль у підвищенні конкурентоспроможності компанії. Міжнародний досвід підтверджує, що адаптація приміщень до потреб усіх категорій відвідувачів сприяє збільшенню клієнтської бази, підвищенню якості обслуговування та створенню позитивного іміджу. В Україні законодавство вимагає створення доступного середовища, але існує низка економічних, технічних та організаційних проблем на шляху реалізації цих вимог.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Доступність лише нещодавно стала темою активного обговорення. Основною причиною такого тривалого ігнорування є спадщина по-

страдянського періоду, існуючі стереотипи та зосередженість на інших важливих соціальних питаннях. Крім того, серйозність проблеми тривалий час недооцінювалася, і лише коли стало зрозуміло, що існує багато аспектів, які потребують вирішення, проблема була усвідомлена. Окремі вчені вже достатньо повно аналізували її в своїх дослідженнях. Це такі науковці як: Вівсьяник О.М. [1, 2], Главацька О.Л. [5], Горішна Н.М. [5], Зубченко С. О.[4], Каплан Ю. Б. [4], Сазонець І.Л. [1, 2, 3], Тищенко Ю. А. [4], Слозанська Г.І. [5], Ханіна О.І.[3].

У своїх дослідженнях науковці описали соціальні умови та методи управління та організації ресторанних закладів, соціальне значення розвитку доступності, економіку індустрії відпочинку та міжнародні аспекти розвитку доступності в ресторанній індустрії. Вони також вивчали взаємозв'язок між індустрією гостинності, охороною здоров'я, медичним туризмом, профілактикою захворювань та реабілітацією. За участі цих дослідників були розроблені концепції розвитку індустрії гостинності, включаючи вплив індустрії гостинності на якісну профілактику та реабілітацію, а також способи створення доступного та інклюзивного середовища. Однак, зростання соціальних стандартів в суспільстві відкриває

нові проблеми, що пов'язані зі специфікою організації харчування людей з обмеженими можливостями.

МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета представленої роботи полягає у висвітленні теоретичних аспектів безбар'єрності та розробці практичних рекомендації щодо впровадження принципів безбар'єрного середовища в закладах ресторанного бізнесу. Україна активно просуває концепцію доступності. Її основна мета — забезпечення рівних можливостей для всіх груп населення, включаючи людей з інвалідністю, людей похилого віку, батьків з дітьми до шести років, жінок та молодь, щодо доступу до робочих місць, послуг та об'єктів. Тому і в представленій роботі доцільним є проаналізувати наявність рівних можливостей для всіх верств населення в ресторанному бізнесі.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

З початку ХХІ століття Україна активно інтегрується в європейську спільноту. На сьогоднішній день країна досягла значного прогресу у сферах політики, законодавства, освіти та соціального розвитку. Водночас, соціальна сфера залишається однією з тих, де найскладніше досягти європейських та світових стандартів життя. Хоча Конституція України визначає країну як соціальну державу, рівень соціального забезпечення ще не досяг того стандарту, який забезпечує громадянам гідний рівень життя. Проектування доступного простору в закладах ресторанного господарства регулюється низкою міжнародних та національних нормативно-правових актів. Найважливішим міжнародним документом у цій сфері є Конвенція Організації Об'єднаних Націй про права осіб з інвалідністю [6], яка зобов'язує держави-учасниці забезпечувати доступність у громадських місцях, а саме ресторанах, кафе та інших закладах громадського харчування. Світовий досвід показує, що безбар'єрність — це не лише соціальна, а й економічно доцільна стратегія. Застосування принципів інклюзивного проектування та розвитку сприятиме підвищенню ефективності державних послуг, розширенню економічних можливостей та соціальної інтеграції людей з інвалідністю. В Україні цей процес набуває особливого значення в контексті європейської інтеграції та дотримання міжнародних зобов'язань, зокрема Конвенції ООН про права людей з інвалідністю.

Створення безбар'єрного середовища є одним із пріоритетних напрямків розвитку суспільства. Метою цього процесу є створення рівних можливостей для всіх громадян, незалежно від їхніх фізичних можливостей чи інших характеристик. Принцип, що лежить в основі цієї концепції, полягає в забезпеченні доступності в усіх сферах життя, включаючи забудоване середовище, транспорт, освіту, працевлаштування, охорону здоров'я, туризм, культурні послуги та доступність до об'єктів харчування. Останнє є особливо важливим завданням, яке пов'язано із задоволенням щоденних потреб людини.

В Україні питання доступності регулюється Державними будівельними нормами (ДБН), зокрема ДБН В.2.2-40:2018 "Доступність будинків і споруд". [7] Цей стандарт передбачає встановлення пандусів, широких дверей, спеціальних туалетів та інших безбар'єрних просторів. Закон України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні" [8] та Закон "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб" [9] також відіграють важливу роль у впровадженні цих стандартів.

Крім того, європейські стандарти доступності, такі як ISO 21542:2011[10], пропонують комплексні рішення для проектування будівель і громадських просторів з урахуванням потреб маломобільних груп населення. Деякі європейські країни також мають універсальні рекомендації щодо дизайну, які спрямовані на створення комфортного простору для всіх верств населення, включаючи людей похилого віку та батьків з дитячими візочками. Впровадження подібного підходу в Україні значно покращить доступність та відповідатиме кращим міжнародним практикам.

Фізична доступність у ресторанах означає створення середовища, комфортного для всіх клієнтів, незалежно від їхніх фізичних можливостей. Це включає в себе безбар'єрні входи та виходи, зручне планування простору, санітарні приміщення, доступність місць для сидіння, тактильні та візуальні елементи тощо. Світовий досвід показує, що важлива не лише фізична доступність, а й зручна навігація всередині будівлі. Серед тактильних елементів рекомендується впровадження тактильних путівників та дошок меню шрифтом Брайля або озвучення на підлозі для людей з вадами зору, а серед візуальних елементів — використання контрастних кольорів для позначення зон. Розширення нормативної бази у цій сфері сприятиме підвищенню загального рівня інклюзивності закладів громадського харчування.

Створення безбар'єрного простору в українських ресторанах є важливим кроком на шляху до інклюзивного суспільства. Дотримання міжнародних та національних стандартів дозволить підвищити якість обслуговування, залучити більше клієнтів та сприятиме розвитку соціально відповідального бізнесу. Вирішення цих завдань вимагає комплексного підходу, що включає державну підтримку, підвищення обізнаності та ефективний контроль за дотриманням законодавства.

Як один із найбільших гуманітарних та медичних центрів України, м. Дніпро відіграє важливу роль у підтримці людей, які постраждали від війни. Створення безбар'єрного туристичного середовища не лише сприятиме їхній соціальній реінтеграції, а й підтримає економіку міста завдяки залученню внутрішнього туризму та відповідних інвестицій в інфраструктуру.

м. Дніпро та Дніпровський регіон мають значний потенціал для розвитку доступного туризму завдяки своїм природним, культурним та рекреаційним ресурсам. Регіон є важливим економічним і туристичним центром України та активно розбудовує інфраструктуру для доступного туризму. Передумовами для розвитку доступного туризму в Дніпропетровській області є:

1. Транспортна доступність. У м. Дніпро є міжнародний аеропорт, залізничний вокзал та добре розвинена мережа доріг, що дозволяє легко дістатися до регіону. Розвинута інклюзія в громадському транспорті, зокрема курсують низькопідлогові автобуси і трамваї. Також доступні таксі та транспортні послуги для людей з інвалідністю.

2. Природні ресурси та рекреація. Річка Дніпро — одна з найдовших річок Європи, її набережна частково обладнана для відпочинку людей з інвалідністю. На Набережній дуже багато закладів громадського харчування — як дешевих кафе, так і елітних ресторанів. Заповідники та природні парки (наприклад, Самарський ліс, Орільський природний заповідник) можуть бути адаптовані для інклюзивного туризму шляхом створення спеціальних екологічних стежок. Термальні курорти та СПА-салони доступні для людей з особливими потребами.

3. Культурні та історичні пам'ятки. Історичний центр Дніпра, включаючи Катеринославський бульвар, Центральний проспект та площу Героїв Майдану, частково реконструйований для транспортної доступності. Музеї та виставкові комплекси, зокрема Музей АТО, Національний історичний музей Дніпра, Музей рет-

ро-автомобілів. Церковні об'єкти також мають спеціальні умови для людей з інвалідністю, у тому числі собори, монастирі та культові споруди.

4. Готельно-ресторанна інфраструктура. Збільшення кількості готелів та ресторанів з безбар'єрним доступом є ключовим фактором розвитку інклюзивного туризму. Готельно-ресторанні комплекси поблизу річки Дніпро, такі як "Хутір", "Гранд Готель Україна" та "Менора", можуть слугувати прикладами розміщення для всіх типів мандрівників. Також доступні гастрономічні тури, які враховують особливі потреби мандрівників з інвалідністю.

5. Доступні події та розважальний туризм. В місті організовуються фестивалі, концерти та спортивні заходи, які враховують потреби людей з інвалідністю. Професійний спортивний туризм, у тому числі інклюзивні змагання на спортивному комплексі "Дніпро". Доступні театри та кінотеатри з аудіодискрипцією та субтитрами для людей з порушеннями слуху та зору. Всі ці заходи забезпечуються відповідним харчуванням різного формату.

Проведемо аналіз створення безбар'єрного простору у відомому ресторані м. Дніпро. У таблиці 1 проаналізовано деякі показники доступності об'єкта "Готельно-ресторанний комплекс "Хутор" відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будинків і споруд".

Розташований на березі Дніпра готельно-ресторанний комплекс "Хутір" відомий своїми принципами української гостинності та прагненням забезпечити комфорт своїх гостей. Хоча на офіційному сайті комплексу не надано детальної інформації про реалізацію принципів доступності, можна розглянути можливі дії щодо створення інклюзивного середовища.

У готельно-ресторанному комплексі вжито наступних заходів для забезпечення доступності:

доступність території та будівлі: вхід обладнаний пандусами та поручнями з відповідним нахилом для користувачів інвалідних візків. Під'їзні шляхи спроектовані таким чином, щоб не перешкоджати пересуванню;

кімнати та зали: спеціальні кімнати спроектовані з урахуванням потреб людей з інвалідністю, включаючи поручні та доступні ванні кімнати з доступними душовими кабінами;

їдальні: столи розставлені на достатній відстані один від одного, щоб за ними могли сидіти маломобільні групи населення, а меню доступне шрифтом Брайля або контрастним великим шрифтом;

Таблиця 1. Окремі показники доступності локацій ГРК "Хутір" у відповідності до ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд"

№	Фактор безбар'єрності	Реалізація фактору безбар'єрності в ГРК «Хутір»
1	Наявність пандусів у входах до приміщень	На вході в приміщення ресторану є пандус. Безбар'єрне проживання осіб з інвалідністю можливо в котеджах
2	Прозорі конструкції на входах в приміщення повинні мати яскраві позначки	В приміщеннях ГРК «Хутір» відсутні прозорі входні та інші конструкції
3	В комплексі повинна бути присутні міжнародні символи доступності	В ГРК «Хутір» в наявності міжнародні символи доступності
4	Сайт підприємства повинен бути адаптованим до користування людьми з інвалідністю	Сайт підприємства не зовсім адаптований до потреб людей з обмеженими можливостями
5	Наявність безпроблемного входу на територію готелю	В ГРК «Хутір» забезпечено безпроблемний вхід на територію
6	Наявність окремих місць для парковки людей з інвалідністю	На окремій парковці ГРК «Хутір» наявні міста для авто людей з обмеженими можливостями
7	Оснащений ліфт	Будівля ГРК «Хутір» є малоповерховою та не передбачає наявність ліфту
8	Обізнаність персоналу в сфері безбар'єрності	Персонал підприємства проходить тренінги з обслуговування осіб з обмеженими можливостями
9	Шляхи евакуації з будівлі повинні бути придатними для користування людьми з інвалідністю	Шляхи евакуації з будівлі придатні для користування людьми з інвалідністю

інформаційна доступність: комплексний веб-сайт, розроблений для людей з вадами зору та слуху, сумісний з пристроями для читання з екрану та з альтернативним текстом для зображень;

навчання персоналу: персонал навчений приймати гостей з особливими потребами, в тому числі, основам жестової мови та етикету спілкування;

допоміжне обладнання: біля входу є спеціальна автостоянка для гостей з обмеженими можливостями. Доступна послуга супроводу або допомоги.

Реалізація відповідних заходів допоможе створити безбар'єрне середовище в готельно-ресторанному комплексі та забезпечити всім гостям, незалежно від їхнього фізичного стану, комфортне та доступне перебування.

ВИСНОВОК

Необхідно визначити окремі негативні чинники, що було виявлено в результаті дослідження: по-перше, хоча менеджер швидко реагує на прохання чи скарги гостей і негайно їх виправляє, деякі послуги не сплановані до дрібниць, що може спричинити проблеми. По-друге, в готелі не передбачені номери для мандрівників з обмеженими фізичними мож-

ливостями, а це означає, що гості повинні спочатку зателефонувати або навіть особисто відвідати офіс, щоб обговорити з менеджером свої ідеї та висловити побажання, наприклад, щодо організації банкетного меню. Це може забирати багато часу і бути менш зручним, але це дозволяє персоналу приділити всю свою увагу гостям і застосувати індивідуальний підхід до кожного з них. Однак, не всі клієнти однакові, деякі не люблять спілкування і вважають, що їм зручніше користуватися онлайн-сервісами, тому повинні бути альтернативи. По-третє, менеджменту ресторану необхідно проводити глибокий аналіз для пошуку нових шляхів покращення доступності, знаходити партнерів для надання більш доступних послуг та використовувати новітні технології для полегшення подорожей для туристів з інвалідністю.

Питання доступності лишаються актуальними для готельно-ресторанного комплексу "Хутір" і можуть стати ключовим фактором для розширення послуг. Важливо враховувати зростаючу потребу в безбар'єрності внаслідок війни. За три роки з початку повномасштабного вторгнення кількість людей з інвалідністю в Україні зросла на 300 000 до 3 мільйонів. 80 відсотків з цих людей — люди

працездатного віку. У зв'язку з цим адаптація ресторанних об'єктів для людей з інвалідністю є нагальною потребою, яка може забезпечити конкурентну перевагу готельно-ресторанному комплексу.

Література:

1. Вівсянник О. М., Сазонець І. А. Формування безбар'єрного простору в санаторно-курортних закладах на основі реалізації принципів охорони здоров'я. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 3. — URL: <https://www.nauka.com.ua/index.php/dy/article/view/3230> (дата звернення: 28.12.2024),
2. Вівсянник О. М., Сазонець І. А. Передумови формування державою безбар'єрного простору в санаторно-курортних закладах. Інвестиції: практика та досвід. 2024. № 6. С. 208—212.
3. Сазонець І. А., Ханіна О. І. Форми медичного волонтерства та напрямки державного регулювання волонтерської діяльності у медичній сфері. Інвестиції: практика та досвід. 2024, № 1. С. 103—109.
4. Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України: аналіт. доп. / Зубченко С. О., Каплан Ю. Б., Тищенко Ю. А. Київ: НІСД, 2020. 24 с.
5. Інклюзія в дії: стратегії впровадження в Україні та світі: кол. моногр. / авт. кол.: О. А. Главацька, Н. М. Горішна, Г. І. Слосанська та ін. Тернопіль: ФОП Осадца Ю. В., 2022. 326 с.
6. Конвенція про права осіб з інвалідністю: офіційний переклад Конвенції надісланий листом Мінсоцполітики від 19.06.2023 р. № 995_g71. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення 19.03.2025).
7. ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд". URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832 (дата звернення 19.03.2025).
8. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 01.01.2025 р. № 875-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення 19.03.2025).
9. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 05.03.2025 р. № 1706-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text> (дата звернення 20.03.2025).
10. ДСТУ Б ISO 21542:2013 Будинки і споруди: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 28 вересня 2018 р.

N 260. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/DBN00040> (дата звернення 20.03.2025).

References:

1. Vivsiannyk, O.M. and Sazonets', I.L. (2024), "Prerequisites for the state creation of barrier-free space in sanatorium and spa institutions", *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, vol. 3, available at: <https://www.nauka.com.ua/index.php/dy/article/view/3230> (Accessed 28.12.2024).
 2. Vivsiannyk, O.M. and Sazonets', I.L. (2024), "Prerequisites for the state creation of barrier-free space in sanatorium and spa institutions", *Investytsii: praktyka ta dosvid*, vol. 6, pp. 208-212.
 3. Sazonets', I.L. and Khanina, O.I. (2024), "Research in the sphere of state health care management based on the methodology of determinism", *Investytsii: praktyka ta dosvid*, vol. 1, pp. 103—109.
 4. Zubchenko, S.O. Kaplan, Yu.B. and Tyschenko, Yu.A. (2020), *Stvorennia bezbar'ier-noho seredovyscha ta sotsial'na inkluziia: svitovyi dosvid dlia Ukrainy* [Creating a barrier-free environment and social inclusion: world experience for Ukraine], NISD, Kyiv, Ukraine.
 5. Hlavats'ka, N.M. Horishna, H.I. and Slozans'ka, O.L. (2022), *Inkluziia v dii: stratehii vprovadzhennia v Ukraini ta sviti* [Inclusion in action: implementation strategies in Ukraine and the world], FOP Osadtsa Yu.V., Ternopil', Ukraine.
 6. Ministry of Social Policy of Ukraine (2023), "Convention on the Rights of Persons with Disabilities", available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (Accessed 19.03.2025).
 7. DBN Ukraine (2019), "DBN V.2.2-40:2018 "Inclusivity of buildings and structures", available at: https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832 (Accessed 19.03.2025).
 8. Verkhovna Rada of Ukraine (2025), The Law of Ukraine "On the foundations of social protection of persons with disabilities in Ukraine", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (Accessed 19.03.2025).
 9. Verkhovna Rada of Ukraine (2025), The Law of Ukraine "On ensuring the rights and freedoms of internally displaced persons", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text> (Accessed 20.03.2025).
 10. Ministry of Regional Development, Building and Housing of Ukraine (2018), "DSTU B ISO 21542:2013 Buildings and structures", available at: <https://ips.ligazakon.net/document/DBN00040> (Accessed 20.03.2025).
- Стаття надійшла до редакції 25.03.2025 р.