

УДК 721:640.4-056.2

JEL classification: L83, R53, I31

[https://doi.org/10.31891/dsim-2025-12\(39\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-12(39))

ПРОЄКТНІ РІШЕННЯ В ІНКЛЮЗИВНОМУ ПЛАНУВАННІ ВЕСТИБЮЛЬНОЇ ГРУПИ ПРИМІЩЕНЬ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

БАКАЛОВ Валерій

кандидат технічних наук, доцент кафедри хімії, технологій та фармації
Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка

<https://orcid.org/0000-0002-8602-7778>

e-mail: bakalow1972@ukr.net

ЛАПИЦЬКА Надія

доктор філософії, доцент кафедри хімії, технологій та фармації
Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка

<https://orcid.org/0000-0003-2431-4373>

e-mail: nadegda.lapitskaja@gmail.com

БОЛЬШАК Вероніка

здобувач вищої освіти

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка

<https://orcid.org/0009-0009-0189-9322>

e-mail: work.veronika2004@gmail.com

У статті проаналізовано сучасний стан готельних підприємств та їх пристосованість до інклюзивного обслуговування. Встановлено, що інклюзивний туризм в Україні не є розвиненим. Причиною цього, першочергово, є прогалини у проектуванні інфраструктури та закладів розміщення. Виявлено, що навіть при облаштуванні інклюзивних номерів готельні підприємства, більшою мірою, не готові до створення безбар'єрного середовища для людей з особливими потребами. Це пов'язано із прогалинами у проектуванні будівель. В минулі часи не надто переймалися зручністю та комфортом людей з інвалідністю. Тому велика кількість будівель, які на сьогодні займають готельні підприємства, не придатна до зустрічі гостей з обмеженими можливостями. Саме це викликає першочергову необхідність в розробці проектних та організаційних рішень по відношенню до реконструкції закладів розміщення з урахуванням вимог інклюзивності; планування нових закладів розміщення, які б одразу враховували вимоги інклюзивності та дозволяли створювати безбар'єрний простір для людей з обмеженими можливостями.

В роботі представлено проектні рішення щодо організації інклюзивного обслуговування в закладах розміщення. Наведені рішення стосуються вестибюльної групи приміщень адже встановлено, що саме в цьому напрямку існує найбільше проблем при організації інклюзивного туризму. Представлені в роботі рішення дозволяють створити безбар'єрне середовище для людей із дисфункцією опорно-рухового апарату та порушенням зору. Окрім того в роботі запропоновані організаційні рішення, які спростять поселення і покращать враження від перебування в готелі людей із порушеннями зору та слуху.

Ключові слова: готель; вестибюльна група приміщень; проектування; інклюзивність; безбар'єрний простір.

PROJECT SOLUTIONS IN INCLUSIVE PLANNING OF THE LOBBY AREA IN HOTEL FACILITIES

BAKALOV Valerii, LAPYTSKA Nadiia, BOLSHAK Veronika

T.H. Shevchenko National University "Chernihiv Collegium"

The article analyses the current state of hotel enterprises and their adaptability to inclusive services. It is established that inclusive tourism in Ukraine is not well developed. The primary reason for this is the gaps in the design of infrastructure and accommodation facilities. It has been revealed that even when inclusive rooms are provided, most hotel enterprises are not fully prepared to create a barrier-free environment for people with special needs. This is largely due to shortcomings in building design. In the past, the comfort and convenience of persons with disabilities were not given sufficient attention. As a result, many buildings currently occupied by hotel enterprises are unsuitable for accommodating guests with limited mobility. This highlights the urgent need to develop design and organizational solutions aimed at reconstructing accommodation facilities with consideration for inclusivity requirements, as well as planning new facilities that take inclusivity into account from the outset and ensure the creation of a barrier-free environment for people with disabilities.

The paper presents design solutions for organizing inclusive services in accommodation facilities. The proposed solutions concern the lobby area, as this part of hotel infrastructure has been identified as having the most significant issues related to inclusive tourism. The solutions presented in the study make it possible to create a barrier-free environment for people with musculoskeletal disorders and visual impairments. In addition, the paper proposes organizational measures that simplify the check-in process and enhance the hotel experience for guests with visual and hearing impairments.

Keywords: hotel; lobby area; design; inclusivity; barrier-free environment.

Стаття надійшла до редакції / Received 22.10.2025

Прийнята до друку / Accepted 12.11.2025

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Сучасний світ стрімко розвивається, зростає темп життя, кордони «стираються». Все більше людей подорожує і мета подорожей є різноманітною – від відпочинку до бізнес-поїздок, що сприяє інтенсивному розвитку сфери туризму [1]. Проте спостерігається й невтішна тенденція, пов'язана із пришвидшенням темпу життя і розвитком науково-технічного прогресу – це підвищений травматизм внаслідок ДТП, виробничих травм тощо [2]. Це спричиняє те, що людей з обмеженими можливостями у сучасному суспільстві стає все більше. З метою нормальної їх адаптації та функціонування в суспільстві, враховуючи значимість поїздок в сучасному житті, важливо забезпечити для них рівноправний доступ до послуг засобів розміщення. Саме доступність готельних підприємств для людей з інвалідністю значною мірою вплине на їх адаптацію як до працевлаштування, оскільки роботодавці не будуть перейматися тим, що така людина не зможе їздити у справах компанії, так і у соціальній сфері – відпочинок за межами власного дому також буде більш доступним.

Для України це питання постає найбільш критично, адже окрім дорожньо-транспортного, побутового і промислового травматизму в нашій країні проживає понад 3 млн. людей з інвалідністю, отриманою внаслідок бойових дій [3]. Проте проаналізувавши стан інклюзивного туризму в Україні можна дійти висновку, що його розвиток знаходиться на дуже низькому рівні. Це пов'язано з тим, що більшість локацій залишається не доступною для населення з особливими потребами [4]. Це питання можна вирішити шляхом розробки відповідних проектних рішень при плануванні готельних підприємств та організації їх послуг. Тому вважали, що розробка проектного рішення для інклюзивного обслуговування на потужностях готельних підприємств є своєчасним і актуальним завданням. Обрано для дослідження і представлення саме вестибюльну групу приміщень, оскільки саме з нею першочергово стикаються відвідувачі при прибутті у готель.

ФОРМУВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Об'єктом дослідження є інклюзивність в проектних рішеннях вестибюльної групи готельних підприємств.

Предметом дослідження є дані щодо інклюзивного обслуговування гостей у закладах розміщення та законодавчі акти щодо проектування приміщень для людей з особливими потребами.

Мета дослідження – надати проектне рішення вестибюльної групи приміщень готельного підприємства для комфортного обслуговування гостей з особливими потребами; обґрунтувати запропоновані проектні рішення.

Для досягнення поставленої мети були сформульовані завдання: дослідити проблематику проектування приміщень готельних підприємств і адаптації їх до інклюзивного простору; розробити проект вестибюльної групи приміщень для обслуговування людей з особливими потребами; розробити пропозиції щодо впровадження інклюзивних проектних рішень як в нові, так і в уже існуючі підприємства.

Методи дослідження: теоретичний аналіз інформаційних джерел; розрахунково-графічний; порівняльний аналіз; описовий метод.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Проектні рішення є важливим елементом при відкритті або реорганізації будь-якого закладу розміщення. Враховуючи законодавство України, а саме Зміни № 1 в ДБН В.2.2-20:2008 року «Державні будівельні норми України» в частині «Будинки і споруди: готелі» від 01 квітня 2019 року – важливо враховувати інклюзивність при проектуванні засобів розміщення. Відповідно до прийнятої зміни обов'язковим є облаштування не менше 10% номерів для людей з обмеженими можливостями [5]. Завдяки тому, що в готелях відповідно до законодавства має бути більша кількість номерів для людей з особливими потребами, створюється безбар'єрне середовище, що відповідає вимогам сьогодення. Однак постає проблема – вестибюльна група приміщень не здатна приймати більшу кількість гостей з інвалідністю ніж було передбачено першочерговим проектом. У цьому зв'язку важливо розглянути можливі проектні рішення, які слід прийняти для підлаштування вестибюльної групи приміщень під інклюзивний простір. Для цього потрібно розуміти категорії людей, які підпадають під поняття «люди з особливими потребами». В роботі [2] наведено чітку класифікацію видів інвалідності. Згідно з наведеними даними існують наступні види інвалідності: дисфункція опорно-рухового апарату; сенсорна – порушення зору або слуху; інтелектуальна; психічна; неврологічна; набута в результаті хронічних або інших захворювань [2]. Завдяки такій класифікації можна чітко розуміти, які рішення слід приймати з метою створення безбар'єрного середовища для кожної із груп людей. Так, для людей із інтелектуальною, психічною, неврологічною інвалідністю або інвалідністю, викликану хронічними захворюваннями, не потрібно здійснювати зміни в проектах приміщень або удосконалювати проектні рішення. Достатньо прийняти міри та дещо удосконалити організацію обслуговування, можливо, харчування, тоді як для людей, які мають дисфункцію опорно-рухового апарату або сенсорну інвалідність доцільно змінити саму проектну частину підприємства, застосувати проектні рішення оскільки такі люди потребують певної фізичної допомоги.

Враховуючи все перелічене вище вважали за доцільне у даній роботі представити проєкт вестибюльної групи приміщень готельних підприємств, адаптований до потреб людей із особливими потребами, а саме – дисфункцією опорно-рухового апарату та сенсорною інвалідністю (рис. 1 А–Б).

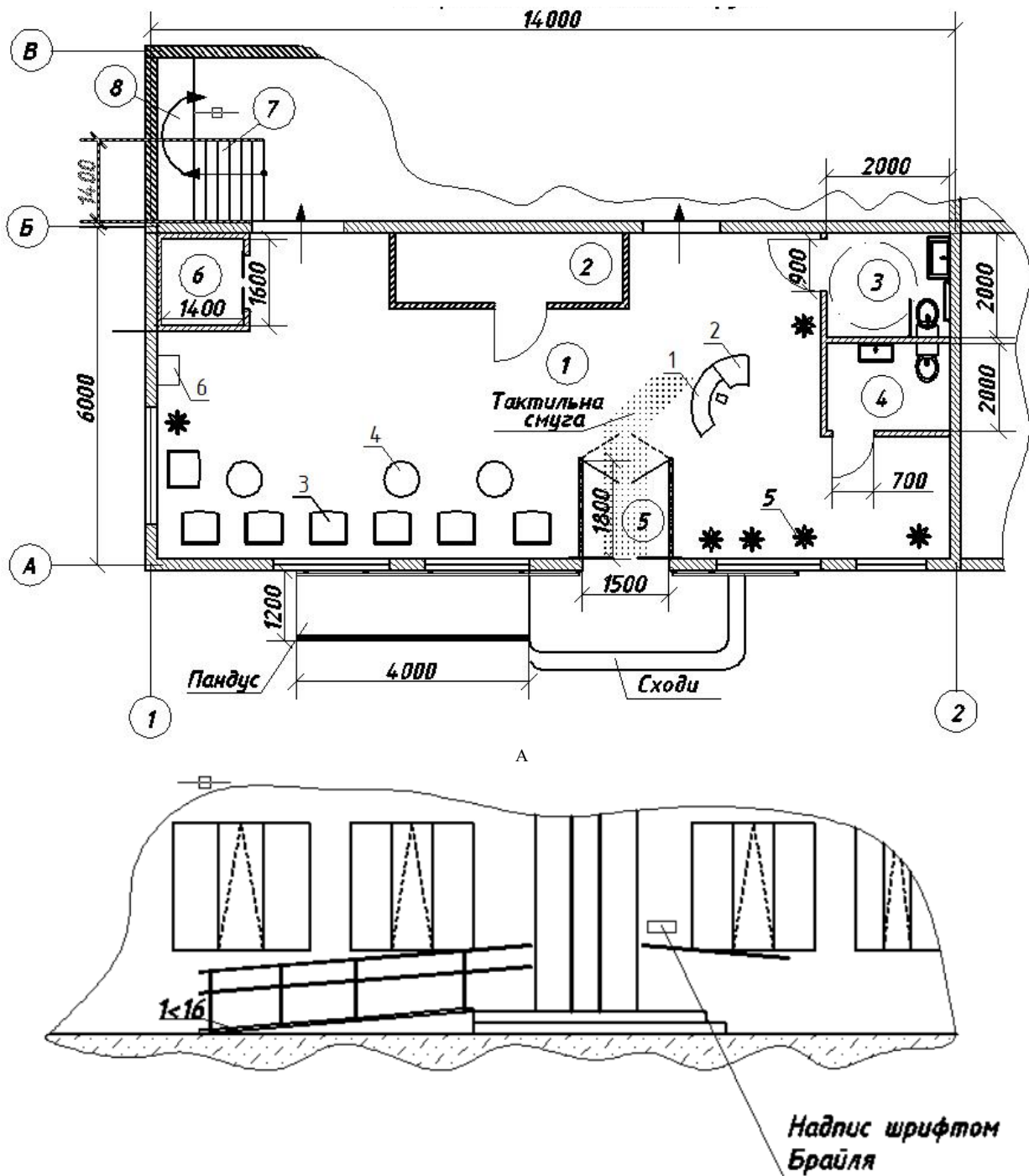


Рис. 1. А – фрагмент плану зони входу та приймально-вестибюльної групи готелю на 60 місць. Експлікація приміщень: 1 – вестибюль з рецепцією (48,1 м²); 2 – багажна (5,85 м²); 3 – санвузол для людей з обмеженими можливостями (4 м²); 4 – санвузол (4 м²); 5 – тамбур з першими автоматично розсувними дверима, другі двері – двополотні з хиткими полотнами (2,7 м²); 6 – ліфт з можливістю переміщення людей з особливими потребами (2,4 м²); 7 – сходові клітка (3,2 м²); 8 – поворотна площадка маршових сходів (1,8 м²). Специфікація меблів: 1 – стійка рецепції (1 шт.); 2 – стійка рецепції із пониженою частиною для можливості обслуговування людей, які пересуваються на візку (1 шт.); 3 – крісла (7 шт.); 4 – стіл круглий (3 шт.); 5 – квіти у вазонах (6 шт.); 6 – каво-машина (1 шт.). Б – фрагмент фасаду зони входу (розріз)

На представленому рис. 1 можна побачити яким чином доцільно розміщувати приміщення і меблі у вестибюлі готельного підприємства для комфортного прибуття і поселення людей з особливими потребами. Слід наголосити на тому, що таке розташування приміщень і меблів не є обов'язковим для інклюзивного обслуговування. Його метою є показати відмінності між стандартними і інклюзивними проєктами

рішеннями; показати що саме і яким чином потрібно впроваджувати у проєкт вестибюльної групи приміщень. Те, яким чином організувати простір кожному персональному підприємству, вирішує керівництво конкретного закладу розміщення.

З рис. 1-А видно, що для інклюзивного обслуговування важливо робити більш широкі дверні отвори як при вході, так і в інших приміщеннях та ліфтах. Вхідні двері в готель рекомендується робити розсувними (рис. 1-А, Б), а також забезпечувати звичайними дверима, однак вони мають бути двополотняними з хиткими полотнами. Це дозволить людині на візку безперешкодно потрапити у приміщення, адже такі двері будуть відкриватися всередину приміщення від поштовху. При цьому слід наголосити, що доцільним є використання саме хиткої конструкції дверей, адже за правилами безпеки мають відчинятися «на себе» при вході в приміщення і «від себе» – при виході з нього. Це необхідно для того, щоб гості і персонал не були заблокованими у приміщенні готелю у разі надзвичайних ситуацій. Проте людина з дисфункцією опорно-рухового апарату не зможе відкрити двері самостійно у такому випадку. Використання ж хиткої конструкції дозволить забезпечити інклюзивність і безпечність, оскільки така конструкція дверей передбачає відкриття їх в обидві сторони.

Також з представленого креслення (рис. 1-А) видно, що з метою забезпечення інклюзивності доцільно проєктувати більш широкі двері в побутові приміщення і ліфти. Так, двері для людей у санвузол для людей з особливими потребами на 28,6% ширші порівняно із стандартним рішенням. Такі вимоги висувуються до усіх дверних отворів приміщень, до яких тою чи іншою мірою можуть бути дотичними люди з особливими потребами.

На нашу думку доцільним рішенням також є проєктування стійки рецепції із пониженою частиною (рис. 1-А). це дозволить гостю, який вимушений пересуватися у візку або страждає на нанізм (карликовість) почуватися повноцінно, бачити адміністратора і всю інформацію, що розміщена на стійці рецепції. Це підвищить лояльність гостя, позитивно вплине на імідж закладу і, як результат, посприє збільшенню тиристопотоку. Це буде досягнуто завдяки тому, що будуть усунуті фізичні бар'єри для людей із особливими потребами, адже на сьогодні проблематикою інклюзивного туризму є саме те, що навіть при організації інклюзивних номерів у закладах розміщення присутній ряд інших фізичних бар'єрів, у тому числі пов'язаних із прибуттям і поселенням гостей [6].

Окрім зазначеного для людей із дисфункцією опорно-рухового апарату важливим є те, як саме потрапити у приміщення готелю. Як зазначається в роботі [6] проблематика постає саме в тому, що перед людьми із особливими потребами виникає багато бар'єрів при поселенні. Саме тому представлені у нашій роботі проєктні рішення представляють науковий інтерес. Як видно з рис. 1-Б запропонований пандус має нахил менше 1:16 і обладнаний подвійними перилами на висоті 60 і 90 см з обох сторін. Це суттєво спростить вхід гостя до приміщення готелю і посприє створенню безбар'єрного середовища. Також потрібно сказати про те, що входи у всі приміщення готелю не повинні мати перепадів по висоті й порогів для вільного пересування людини на візку.

Окрім людей з дисфункцією опорно-рухового апарату інклюзивного простору потребують люди із сенсорною інвалідністю. Для людей з порушенням зору рекомендовано розміщувати таблички із шрифтом Брайля (рис. 1-Б). вони мають бути при вході у заклад і в усіх приміщеннях готелю. Важливо також передбачити тактильну смугу на підлозі при вході в готель, за якою людина з порушенням зору зможе зорієнтуватися в яку сторону рухатися, наприклад, до стійки рецепції (рис. 1-А). крім того, вважаємо за доцільне облаштувати текстову інформацію паралельно звуковою. Наприклад, в ліфті голосом повідомляти поверх на який натиснуто, інформацію про закриття дверей, прибуття ліфту на поверх і відкриття дверей.

Сенсорна інвалідність, окрім порушень зору, характеризується також порушеннями слуху. Для таких людей доцільно передбачити текстові табло у всіх важливих вузлах готелю. Важливим при цьому є й організаційна складова. Значущим рішенням буде направлення персоналу готелю на курси підвищення кваліфікації, а саме – вивчення мови жестів. Першочергово потрібно почати з працівників рецепції. Це буде мати суттєвий позитивний вплив на думку гостя і покращить імідж готелю.

Всі зазначені рішення будуть вказувати на уважність до гостя не залежно від його фізичних особливостей, до його потреб. Результатом цього буде задоволеність гостя перебуванням у готелі, а, як відомо, саме це є основною метою індустрії гостинності.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ У ДАНОМУ НАПРЯМКУ

Було встановлено, що створення інклюзивного простору в готелі не обмежується облаштуванням лише інклюзивних номерів. Дуже важливе значення має впровадження інклюзивних проєктних рішень при організації роботи вестибюльної групи готельного підприємства, адже саме звідси починається контакт відвідувача з готелем. Проблемаю є неготовність засобів розміщення організувати стовідсоткове безбар'єрне середовище для людей з особливими потребами різного характеру.

Проаналізувавши проблематику, було розроблено проєкт вестибюльної групи приміщень готельного підприємства з впровадженням інклюзивних проєктних рішень. Запропоновано встановлювати: при вході пандус, кут нахилу якого не перевищує 1:16, обладнаний двома рядами перил, розміщених на різній висоті;

розсувні двері та двополотні двері з хиткою конструкцією; при вході і в усіх приміщеннях готелю де є інформація для гостей рекомендовано розміщувати таблички із шрифтом Брайля; в тамбурі при вході підлогу рекомендовано облаштувати тактильною смугою, що буде вести до стійки рецепції; поряд із стандартною стійкою рецепції запропоновано встановлювати понижену стійку; дверні отвори всіх приміщень повинні бути більш широкими порівняно із стандартними нормами. З організаційної точки зору запропоновано облаштувати текстові та звукові табло; направляти персонал готелю на курси вивчення мови жестів. Такі проєктні та організаційні рішення дозволять створити безбар'єрний простір для людей з особливими потребами, покращать репутацію та імідж готелю, посприяють сталому розвитку туристичної галузі України.

Враховуючи все перелічене можна стверджувати, що прийняті у представленій роботі рішення є перспективними і своєчасними.

У подальших дослідженнях планується розкрити проєктно-організаційні рішення щодо створення інклюзивного простору в ресторанах при готелях та інклюзивності при наданні додаткових послуг готельних підприємств.

Література

1. Бойко З. В., Горожанкіна Н. А., Грушка В. В. Тенденції розвитку туризму в Україні в умовах воєнного часу // Економіка та суспільство. 2024. № 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-7>
2. Лапицька Н., Большак В. Розробка стратегії інклюзивного обслуговування у готелях // Development Service Industry Management. 2025. № 3. С. 63–69. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11\(9\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11(9))
3. Поворознюк І. М. Особливості організації надання готельних послуг для осіб з особливими потребами // Економіка та суспільство. Готельно-ресторанна справа. 2025. № 72. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-59>
4. Писаревський І. М., Давидов Є. О., Черкас Я. В. Імплементція засад інклюзивності у закладах розміщення та підприємствах туристичної // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва. 2019. № 23. С. 167–179 DOI: <https://doi.org/10.30977/PPB.2226-8820.2019.23.0.167>
5. Сазонець О. М., Гессен А. Є., Седлецька О. В., Лучанська Ю. Г. Стандарти формування безбар'єрного простору в готелях України на основі інклюзивних підходів // Інвестиції: практика та досвід. 2025. № 7. С. 27–32 <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.7.27>
6. Чернишова Т. М., Мутасова С. А. Ринок готельних послуг України для клієнтів з особливими потребами в умовах сучасних викликів // Індустрія туризму і гостинності в Центральній та східній Європі. 2023. № 9. С. 80–87. <https://doi.org/10.32782/tourismhospceee-9-10>

References

1. Boiko, Z. V., Horozhankina, N. A., & Hrushka, V. V. (2024). *Tendentsii rozvytku turyzmu v Ukraini v umovakh voiennoho chasu*. *Ekonomika ta suspilstvo*, (59). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-7>
2. Lapytska, N., & Bolshak, V. (2025). *Rozrobka stratehii inkluzyvnoho obsluhovuvannia u hoteliakh*. *Development Service Industry Management*, (3), 63–69. [https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11\(9\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11(9))
3. Povorozniuk, I. M. (2025). *Osoblyvosti orhanizatsii nadannia hotelnykh posluh dlia osib z osoblyvymy potrebamy*. *Ekonomika ta suspilstvo*. *Hotelno-restoranna sprava*, (72). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-59>
4. Pysarevskiy, I. M., Davydov, Ye. O., & Cherkas, Ya. V. (2019). *Implentatsiia zasad inkluzyvnosti u zkladakh rozmishchennia ta pidpriemstvakh turindustrii*. *Problemy i perspektyvy rozvytku pidpriemnytstva*, (23), 167–179. <https://doi.org/10.30977/PPB.2226-8820.2019.23.0.167>
5. Sazonets, O. M., Hessen, A. Ye., Sedletska, O. V., & Luchanska, Yu. H. (2025). *Standarty formuvannia bezbar'iernoho prostoru v hoteliakh Ukrainy na osnovi inkluzyvnykh pidkhodiv*. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, (7), 27–32. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.7.27>
6. Chernyshova, T. M., & Mutasova, S. A. (2023). *Rynok hotelnykh posluh Ukrainy dlia klientiv z osoblyvymy potrebamy v umovakh suchasnykh vyklykiv*. *Industriia turyzmu i hostynnosti v Tsentralnii ta Skhidnii Yevropi*, (9), 80–87. <https://doi.org/10.32782/tourismhospceee-9-10>