

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

На правах рукопису

**КІФОРУК ОЛЕКСАНДР СЕРГІЙОВИЧ
БЕЗБАР'ЄРНЕ СЕРЕДОВИЩЕ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна
(код) (назва спеціальності)
Освітня програма Готельно-ресторанна справа
(назва)
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра

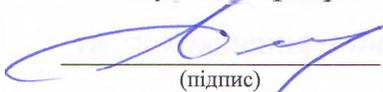
Науковий керівник:
Сазонець Ігор Леонідович,
доктор економічних наук, професор

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

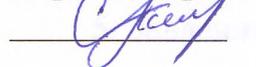
№ 5 від 06.02.2025р

Завідувач кафедри


(підпис)

А. Місний
(ім'я, прізвище)

Нормоконтроль



Наталія СЕРГІЄНКО

Дніпро, 2025

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

 Тетяна ТЕСЛЕНКО

« 03 » 10 2024 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
КІФОРУКА ОЛЕКСАНДРА СЕРГІЙОВИЧА**

1. Тема роботи: **«Безбар'єрне середовище в готельно-ресторанному бізнесі»**

2. Науковий керівник: доктор економічних наук, професор Сазонець Ігор Леонідович. Затверджені наказом вищого навчального закладу від «19» вересня 2025 року № 88-02

3. Термін подання роботи на кафедру: 01.02. 2025 року

4. Мета кваліфікаційної роботи полягає в формуванні теоретичних передумов та розробки практичних рекомендації створення, впровадження та покращення принципів безбар'єрного середовища в закладах готельно-ресторанного бізнесу

5. Завдання кваліфікаційної роботи:

1. дослідити теоретико-методологічні засади дослідження безбар'єрного середовища;

2. проаналізувати впровадження принципів безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі: світовий та український досвід;

3. дослідити та запропонувати практичні аспекти впровадження безбар'єрності в готельно-ресторанному бізнесі.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з\п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вступ	07.11.2024	виконано
2.	I Розділ	29.11.2024	виконано
3.	II Розділ	29.12.2024	виконано
4.	III Розділ	29.01.2025	виконано
5.	Робота в цілому	01.02.2025	виконано

Науковий керівник _____



Ігор САЗОНЕЦЬ

Здобувач вищої освіти _____



Олександр КІФОРУК

Дата видачі завдання 03.10 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Кіфорук О. С. Безбар'єрне середовище в готельно-ресторанному бізнесі. 95 с., 7 табл., 8 рис., 50 джерел.

Кваліфікаційна робота на здобуття рівня вищої освіти «бакалавр з готельно-ресторанної справи». ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», Дніпро, 2025.

У першому розділі роботи викладено теоретичні засади дослідження безбар'єрного середовища. Визначено нормативно-правові принципи формування безбар'єрного середовища для людей з обмеженими можливостями, розкрито теоретичні аспекти взаємозв'язку між готельно-ресторанним бізнесом і безбар'єрністю.

У другому розділі роботи проаналізовано міжнародний досвід організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі та організацію безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні 1990-х – початку 2020-х рр., зокрема в аспектах державної політики та підприємницького досвіду.

У третьому розділі розглянуто практичні аспекти впровадження безбар'єрності в готельно-ресторанному бізнесі, виявлено перспективи вдосконалення форм гостинності для клієнтів із обмеженими можливостями, систематизовано особливості організації безбар'єрного просторового середовища в готельно-ресторанному бізнесі, обґрунтовані рекомендації щодо вдосконалення безбар'єрного середовища в сфері в готельно-ресторанного бізнесу в Україні, проаналізовано інноваційні технології в створенні безбар'єрного середовища в сфері готельної індустрії для обслуговування осіб з обмеженими можливостями, вивчено запровадження принципів безбар'єрності в діяльності готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse».

Ключові слова: безбар'єрність, інклюзія, середовище, готель, ресторан, проблеми, напрями, гостинність.

Список публікацій здобувача:

1. Кіфорук О. С. Інноваційні технології в створенні безбар'єрного середовища в сфері готельної індустрії для обслуговування осіб з обмеженими можливостями. *Актуальні проблеми розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., Дніпро, 19 груд. 2024 р. Дніпро, 2024. С.

ABSTRACT

Kiforuk O. Barrier-free environment in the hotel and restaurant business. 95 p., 7 tables, 8 figures, 50 sources.

Qualification work for obtaining the level of higher education "bachelor's degree in hotel and restaurant management". VNPZ "Dnipro Humanitarian University", Dnipro, 2025.

The first section of the work theoretically explores the principles of researching a barrier-free environment. The conceptual and regulatory and legal principles of forming a barrier-free environment for people with disabilities are determined, theoretical aspects of the relationship between the hotel and restaurant business and barrier-freeness are revealed.

The second section of the work analyzes the state of implementation of the principles of a barrier-free environment in the hotel and restaurant business: world and Ukrainian experience, explores the International experience of organizing a barrier-free environment in the hotel and restaurant business, considers the Organization of a barrier-free environment in the hotel and restaurant business in Ukraine: experience of the 1990s - early 2020s, analyzed state policy and business experience as factors in the formation of a barrier-free environment in Ukraine.

The third section proposes practical aspects of implementing barrier-free in the hotel and restaurant business, identifies prospects for improving forms of hospitality for clients with disabilities, systematizes the features of organizing a barrier-free spatial environment in the hotel and restaurant business, makes recommendations for improving the barrier-free environment in the hotel and restaurant business in Ukraine, analyzes innovative technologies in creating a barrier-free environment in the hotel industry for serving people with disabilities, studies the implementation of barrier-free principles in the activities of the hotel and restaurant complex "Khutir Farmhouse".

Keywords: barrier-free, inclusion, environment, hotel, restaurant, problems, directions, hospitality

List of publications of the applicant:

1. Kiforuk O. S. Innovative technologies in creating a barrier-free environment in the hotel industry to serve people with disabilities. *Actual problems of development of the tourism and hospitality industry in a competitive environment*: materials of the All-Ukrainian scientific and practical conference, Dnipro, 19 December. 2024 Dnipro, 2024. C.



Звіт подібності

метадані

Назва організації

Dnipropetrovsk University of Humanities

Заголовок

Кіфорук С.О. плагіат

Автор

Науковий керівник / Експерт

Кіфорук С.О.Сазонець І.Л.

підрозділ

Dnipropetrovsk University of Humanities

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		0
Інтервали		0
Мікропробіли		5
Білі знаки		350

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2



17684

Кількість слів

136891

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Копію тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	https://ffr.org.ua/bezbar-yemist-v-ukrayini-try-roky-shlyahu-vid-strategiyi-do-realnyh-zmin-u-gromadah/	198 1.12 %
2	tgg_2021b_139 8/20/2024 O.M.Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (O.M.Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv)	77 0.44 %
3	http://8ref.com/15/referat_155015.html	67 0.38 %
4	http://repositc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/19351/1/LopushynskiySlobodian.pdf	66 0.37 %

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО СЕРЕДОВИЩА	13
1.1. Концептуальні та нормативно-правові засади формування безбар'єрного середовища для людей з обмеженими можливостями.....	13
1.2. Готельно-ресторанний бізнес і безбар'єрність: теоретичний аспект	22
1.3. Інноваційні технології в створенні безбар'єрного середовища в сфері готельної індустрії для обслуговування осіб з обмеженими можливостями	30
РОЗДІЛ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ ПРИНЦИПІВ БЕЗБАР'ЄРНОГО СЕРЕДОВИЩА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: СВІТОВИЙ ТА УКРАЇНСЬКИЙ ДОСВІД	34
2.1. Міжнародний досвід організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі	34
2.2. Організація безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні: досвід 1990-х – початку 2020-х рр... ..	41
2.3. Державна політика та підприємницький досвід як чинники формування безбар'єрного середовища в Україні.....	48
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	56
3.1. Особливості організації безбар'єрного просторового середовища в готельно-ресторанному бізнесі.....	56
3.2. Рекомендації щодо вдосконалення безбар'єрного середовища в сфері в готельно-ресторанного бізнесу в Україні	71
3.3. Запровадження принципів безбар'єрності в діяльності готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse».....	78
ВИСНОВКИ	86
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАНЬ	91

ВСТУП

Актуальність досліджуваної теми. З початку XXI століття Україна активно рухається до інтеграції з європейською спільнотою. На сьогодні вже здійснено значні кроки у сфері політики, законодавства, освіти та соціального розвитку. Водночас соціальна складова залишається однією з найскладніших для адаптації до європейських та світових стандартів якості життя. Хоча Конституція України визначає країну як соціальну державу, рівень соціального забезпечення все ще не відповідає стандартам, що могли б гарантувати гідне життя громадянам.

Проблема безбар'єрності середовища стала предметом активного обговорення відносно недавно. Головними причинами її тривалого ігнорування стали пострадянський вплив, існуючі стереотипи, а також зосередженість на інших важливих соціальних питаннях. Крім того, суспільство довгий час недооцінювало масштаб цієї проблеми, і лише після її висвітлення стало очевидно, що вона має багато аспектів, які потребують вирішення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні науковці різних галузей активно досліджують питання, пов'язані з інклюзією та створенням безбар'єрного середовища. Ґрунтовні наукові розвідки у цій сфері здійснюють педагоги – у межах розробки нових методик інклюзивного навчання, психологи – у сфері психологічної реабілітації та соціалізації особистості, соціологи – у контексті дослідження суспільного ставлення до людей з обмеженими можливостями та подолання дисбалансів у їхньому співіснуванні з іншими членами суспільства, а економісти – щодо організаційних, економічних, фінансових і соціальних аспектів формування інклюзивного середовища.

Вагомі теми та питання розвитку безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі як чинника соціально-економічного розвитку

висвітлені у працях І. Антоненко, Л. Безтелесної, Т. Гринько, К. Гудим, О. Дація, О. Джусова, В. Кожушко, Л. Ліпич, М. Мальчик, М. Мельникової, Н. Мешко, В. Редько, В. Саричева, Г. Тарасюк, С. Хамініч та інші. У своїх дослідженнях науковці охарактеризували соціальні передумови та управлінські підходи до організації діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери, соціальне значення розвитку безбар'єрного середовища, економіку курортної справи, міжнародні аспекти розвитку безбар'єрного середовища в готельно-ресторанній та туристичній сферах.

Окремі проблеми наукових досліджень, що поєднують галузь гостинності, готельний та ресторанний бізнес, охорону здоров'я, медичний туризм, профілактику й реабілітацію захворювань проводили О. Баб'як, А. Бурачик, О. Вівсянник, В. Воронкова, М. Гакова, В. Джинджоян, І. Зима, І. Сазонець, О. Сазонець, С. Сардак, Т. Тесленко, В. Торяник, О. Ханіна. За участю цих науковців розроблено концепцію розвитку сфери гостинності, що включає й питання впливу готельно-ресторанного бізнесу як складової галузі гостинності на процеси якісної профілактики і реабілітації, створення безбар'єрного інклюзивного середовища.

Мета представленої роботи полягає у висвітленні теоретичних аспектів безбар'єрності та розробці практичних рекомендації щодо впровадження принципів безбар'єрного середовища в закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Досягнення мети дослідження передбачає розв'язання таких **завдань**:

- систематизувати концептуальні засади формування безбар'єрного середовища для людей з обмеженими можливостями й конкретизувати дефініції вихідних понять;

- охарактеризувати нормативно-правові засади створення безбар'єрного середовища, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі;

- систематизувати та здійснити аналітичний огляд міжнародного досвіду організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в перспективі його інтеграції в український соціальний простір;
- висвітлити стан організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні 1990-х – початку 2020-х рр.;
- розкрити роль державної політики та підприємницького досвіду як чинників формування безбар'єрного середовища в Україні;
- проаналізувати вдосконалення форм гостинності для клієнтів із обмеженими можливостями;
- визначити особливості організації безбар'єрного просторового середовища в готельно-ресторанному бізнесі;
- сформулювати рекомендації щодо вдосконалення безбар'єрного середовища в сфері в готельно-ресторанного бізнесу в Україні;
- розкрити значення інноваційних технологій в створенні безбар'єрного середовища в сфері готельної індустрії для обслуговування осіб з обмеженими можливостями;
- визначити принципи запровадження безбар'єрності в діяльності готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse».

Об'єктом дослідження є безбар'єрне середовище в готельно-ресторанному бізнесі в Україні в його актуальному стані та перспективах розвитку.

Предмет дослідження – чинники, форми та методи розвитку безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні з урахуванням міжнародного досвіду.

Методи дослідження. В роботі використані такі загальнонаукові та спеціальні методи дослідження як структурно-логічний аналіз для визначення сутності безбар'єрного середовища; історичний метод – для визначення чинників розвитку принципів безбар'єрності в сучасному суспільстві; метод теоретичного аналізу – для розкриття законодавчого

забезпечення проходження реабілітації для окремих груп громадян; математичної статистики – для формування цифрового матеріалу в процесі статистичного дослідження. Дослідження засноване на загальних положеннях економічної теорії та менеджменту щодо формування безбар'єрного середовища.

Наукова новизна роботи полягає в удосконаленні існуючих методичних підходів та розробки наукових рекомендацій з питань запровадження безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі.

Практичне значення дослідження полягає у можливості та доцільності використання представлених у ньому фактологічного, статистичного матеріалу та теоретичних положень для розвитку безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні.

Апробація роботи. Здобувач вищої освіти Кіфорук О.С. підготував матеріали «Інноваційні технології в створенні безбар'єрного середовища в сфері готельної індустрії для обслуговування осіб з обмеженими можливостями» на Всеукраїнську науково-практичну конференцію «Актуальні проблеми розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі», що відбулася 19 грудня 2024 р. Дніпро, 2024.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку використаних джерел. Робота містить 8 рисунків та 7 таблиць. Перелік використаних джерел включає 50 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 95 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО СЕРЕДОВИЩА

1.1. Концептуальні та нормативно-правові засади формування безбар'єрного середовища для людей з обмеженими можливостями

Формування безбар'єрного середовища є одним із пріоритетних напрямів розвитку суспільства, який спрямований на створення рівних можливостей для всіх громадян, незалежно від їх фізичних можливостей чи інших особливостей. В основі цієї концепції лежить принцип забезпечення доступності всіх сфер життя, включаючи архітектурне середовище, транспорт, освіту, працевлаштування, медицину, туризм та культурні послуги.

Світовий досвід доводить, що безбар'єрність є не лише соціальною, але й економічно вигідною стратегією. Впровадження принципів універсального дизайну та інклюзивного розвитку сприяє підвищенню ефективності громадських послуг, розширенню економічних можливостей та соціальній інтеграції людей з інвалідністю. В Україні цей процес набув особливої актуальності в контексті євроінтеграції та реалізації міжнародних зобов'язань, зокрема імплементації Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю.

Формування безбар'єрного середовища базується на кількох ключових концепціях, які визначають підходи до забезпечення доступності та інклюзії.

Інклюзивний підхід

Інклюзивний підхід передбачає створення умов, які дозволяють усім громадянам, незалежно від їхніх можливостей, брати активну участь у суспільному житті. Це означає не лише забезпечення фізичної доступності

будівель і транспорту, але й адаптацію освітніх програм, доступність інформації та створення сприятливого соціального середовища.

Універсальний дизайн

Концепція універсального дизайну спрямована на створення середовища, яке є зручним для всіх людей, незалежно від їхніх фізичних можливостей, віку чи інших особливостей. Основні принципи універсального дизайну включають:

- гнучкість у використанні – забезпечення можливості користування об'єктами різними групами населення.
- простота та інтуїтивність – легке сприйняття інформації та простота навігації.
- перцептивна інформація – використання різних способів передачі інформації (візуальних, звукових, тактильних).
- толерантність до помилок – мінімізація ризику помилок при використанні об'єкта.

Незалежне життя та соціальна інтеграція.

Концепція незалежного життя передбачає створення умов, за яких люди з інвалідністю можуть жити самотійно, без необхідності постійної допомоги з боку інших осіб. Це включає адаптоване житло, доступний транспорт, підтримку зайнятості та забезпечення доступу до громадських послуг.

Доступність як соціальна норма

У розвинених країнах світу безбар'єрність розглядається не як окремий напрямок політики, а як невід'ємна частина соціально-економічного розвитку. Наприклад, у країнах Скандинавії рівень доступності міського середовища перевищує 90%, що стало можливим завдяки чіткій нормативній базі, фінансовій підтримці та активному залученню громадських організацій до прийняття рішень.

Нормативно-правові засади формування безбар'єрного середовища

Правове регулювання безбар'єрного середовища базується на міжнародних стандартах та національному законодавстві.

Міжнародні нормативно-правові акти

Україна керується такими міжнародними документами:

- Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (2006 р.) – основний документ, який зобов'язує держави-учасниці забезпечувати безбар'єрне середовище.
- Стратегія Європейського Союзу щодо інвалідності (2010-2020 рр.) – визначає заходи для забезпечення рівних можливостей у сфері освіти, праці, транспорту.

Українське законодавство

Конституція України

- Стаття 24 – гарантує рівність прав усіх громадян.
- Стаття 46 – закріплює право осіб з інвалідністю на соціальний захист.

Закони України

- Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» – визначає обов'язки держави щодо забезпечення доступності.
- Закон «Про регулювання містобудівної діяльності» – регулює питання доступності громадських і житлових будівель.

Державні будівельні норми (ДБН)

- ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» – містить обов'язкові вимоги щодо архітектурної доступності.

Виклики та перспективи реалізації безбар'єрного середовища

1. Проблеми реалізації

- недостатнє фінансування.
- низький рівень контролю за виконанням нормативів.
- відсутність інклюзивної культури в суспільстві.

2. Перспективи розвитку

- зміцнення нормативної бази.
- залучення інвестицій та міжнародної допомоги.
- освітні програми з інклюзивного дизайну.

Формування безбар'єрного середовища є необхідною умовою для забезпечення рівних прав та можливостей усіх громадян. Україна робить значні кроки у цьому напрямку, проте подальший розвиток вимагає посилення контролю за дотриманням нормативів, розширення фінансування та активного залучення громадськості до процесу прийняття рішень. Створення доступного середовища є не лише питанням соціальної політики, а й загальносуспільним завданням, що сприяє покращенню якості життя всіх громадян.

У сучасному світі декларується рівність та доступність усіх благ цивілізації для усіх верств населення без винятків. Це стосується медицини, освіти, прав на працю та відпочинок, соціальне забезпечення тощо. Предметом нашої уваги з огляду на тему дослідження є освітня галузь як осередок формування у дітей та молоді таких соціально важливих якостей як толерантність, емпатія, милосердя, взаємодопомога тощо.

Особа з особливими потребами – це особа, яка потребує особливої уваги та підтримки. Як правило, це діти та особи з інвалідністю. Проте, не лише ця категорія може потребувати додаткової уваги.

Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору в Україні була затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р. Документ визначає основні напрями розвитку безбар'єрності в країні до 2030 року.

Окрім цієї стратегії, в Україні ухвалено низку інших нормативних актів, спрямованих на регулювання впровадження принципів безбар'єрності. Серед них – Указ Президента України «Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні», Закон України «Про внесення змін до

деяких законів України щодо організації інклюзивного навчання», а також Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю.

Додатково діють Розпорядження Кабінету Міністрів України щодо створення міжвідомчої робочої групи для розробки Національної стратегії безбар'єрності, Постанова КМУ про заходи з формування безперешкодного життєвого середовища для маломобільних груп населення на 2009–2015 роки «Безбар'єрна Україна», а також Постанова КМУ, яка визначає критерії доступності приміщень для виборчих дільниць, що використовуються дільничними виборчими комісіями під час організації голосування.

Станом на 2023 рік десятки тисяч людей вже мають інвалідність внаслідок війни. І цифра ця щодня зростає, фізично постраждалих сотні тисяч [32].

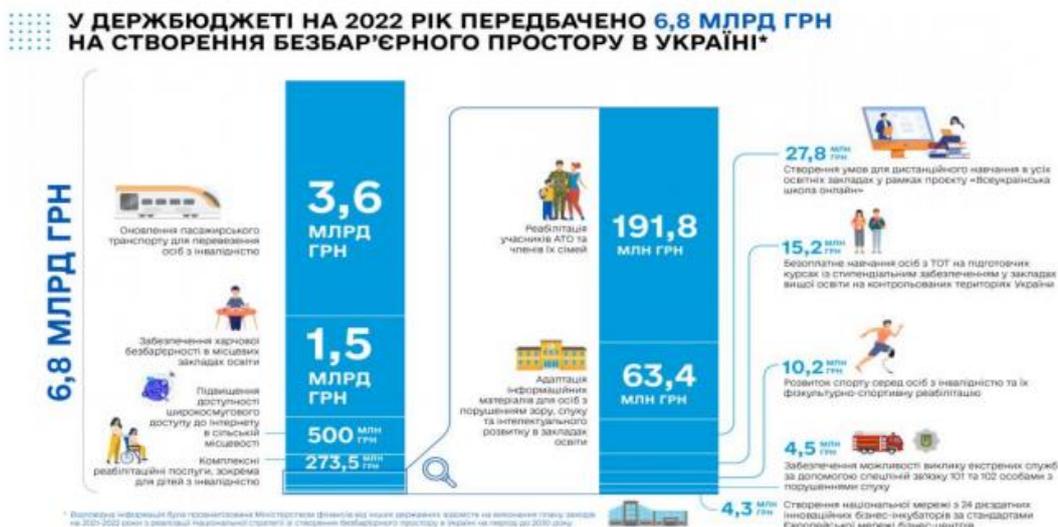


Рисунок 1.1 – Фінансування створення безбар'єрного середовища в Україні

Додатково діють Розпорядження Кабінету Міністрів України щодо створення міжвідомчої робочої групи для розробки Національної стратегії безбар'єрності, Постанова КМУ про заходи з формування безперешкодного

життєвого середовища для маломобільних груп населення на 2009–2015 роки «Безбар’ерна Україна», а також Постанова КМУ, яка визначає критерії доступності приміщень для виборчих дільниць, що використовуються дільничними виборчими комісіями під час організації голосування.

Станом на 2023 рік десятки тисяч людей вже мають інвалідність внаслідок війни. І цифра ця щодня зростає, фізично постраждалих сотні тисяч [32].

Особливо значущим досягненням у межах Національної програми стало створення «Довідника безбар’ерності». Цей ресурс фактично є навчальним посібником з етичного та недискримінаційного спілкування, у якому закріплено сучасні норми безбар’ерної мови. Ініціатива належить Олені Зеленській та була реалізована у співпраці з ГО «Безбар’ерність», іншими громадськими організаціями, правозахисниками, психологами, батьками дітей з інвалідністю, а також українськими та міжнародними експертами.

Довідник складається з чотирьох розділів: «Складові безбар’ерності», «Правила мови», «Словник» і «Безбар’ерний календар». У ньому розглядаються такі поняття, як бар’єри, стереотипи, інклюзія, залучення, недискримінація, толерантність, прийняття, доступність, гендерна рівність, універсальний дизайн тощо. Також пояснюються основні принципи безбар’ерної мови – мови, що не містить упереджених, стереотипних або дискримінаційних висловлювань. Окрім того, у довіднику запропоновані коректні мовні формулювання з поясненням їхнього вживання, визначені важливі пам’ятні дати та надані рекомендації щодо їхнього відзначення, включно з випадками, коли привітання є недоречними.

Очевидно, що проблема соціальних стереотипів нав’язана нашому суспільству історично, коли ще з часів Спарти до хворих немовлят ставилися бездушно – їх вбивали свідомо чи залишали без уваги, тобто вбивали несвідомо. Сьогодні диктує нам нові правила співіснування у світі. Ці

правила засновані на толерантності, взаємоповазі, емпатії та рівності прав кожного члена суспільства. Саме тому інклюзія є такою важливою для цивілізованого світу.

Бар'єр – це те, що ускладнює особі отримати доступ до потрібних ресурсів. Бар'єри класифікуються за різними ознаками. Так, сьогодні виокремлюють бар'єри:

- фізичні (відсутність свободи самостійного пересування);
- економічні (різниця в оплаті труда);
- освітні (невідповідність освітніх установ потребам особи з особливими освітніми потребами);
- цифрові (відсутність доступу до цифровізації);
- соціальні (порушення громадянських прав особистості);
- інформаційні (відсутність доступу до інформації) [30].

В нашому суспільстві, як і в інших країнах існують маломобільні групи населення. (рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Малобільні групи населення

В цілому, наше суспільство вже готове до подолання більшості бар'єрів, але для цього треба зробити багато важливих кроків. Рекламно-просвітницьку кампанію безбар'єрності українського суспільства розгорнула перша леді України Олена Зеленська. Була прийнята Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року, проте, війна 2022 року змінила пріоритети роботи першої леді та відтермінувала повну реалізацію її програми безбар'єрності. Кількість осіб, що відносяться до маломобільних груп населення зростає (рис. 1.3).

Вагітні жінки, матері з малолітніми дітьми, вояки з пораненнями та контузіями, люди з вадами опорно-рухового апарату, люди з багажем чи вантажем, люди що зазнали травм чи переломів, люди з вадами серця, легневими недугами, тощо.



~ 50% мешканців важко долати перешкоди

Джерела: Державна служба статистики України, МЗС, Департамент з економічних і соціальних питань ООН

Рисунок 1.3 – Кількість осіб серед маломобільних груп населення

Як наголошує перша леді України О. Зеленська: «Безбар'єрність – це філософія суспільства без обмежень. Це про внутрішню готовність створювати середовище, у якому буде комфортно всім. До Плану заходів залучена потужна команда – це представники влади разом із представниками громадськості. Я б навіть назвала це не План заходів, а План змін. І це про зміни, які можуть бути втілені в найближчі два роки та мають сприяти тому, щоб безбар'єрність стала новою суспільною нормою» [3].

Поняття безбар'єрності завжди йде в купі із інклюзією, адже це дійсно пов'язані поняття між собою та спільною метою – забезпечити рівні права та свободи усім верствам населення не зважаючи на індивідуальні особливості.

В нащій державі відбувся стрімкий розвиток правової бази щодо проблем людей з обмеженими можливостями, інклюзії та безбар'єрного середовища. Значна частка нормативних актів зазнали змін, які пов'язані з потребою їх кореляції із міжнародними та європейськими документами. Пропонуємо ознайомитись із нормативно-правовою базою безбар'єрності в Україні. Таблиця 1.1

Нормативно-правова база безбар'єрності в Україні

Нормативний акт	Основні положення акту
Указ Президента України «Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні»	Створення безбар'єрного простору в різних аспектах життя людини, рівних можливостей для всіх суспільних груп населення для самореалізації, здобуття освіти, працевлаштування, розвитку здібностей та потенціалу, забезпечення системного та комплексного підходу щодо реалізації принципів соціальної, економічної, політичної, цифрової та фізичної безбар'єрності, підтримуючи ініціативу громадськості.
Закон України «Про внесення змін до деяких законів України про освіту щодо організації інклюзивного навчання»	Унормування особливостей організації інклюзивного навчання здобувачів освіти з особливими освітніми потребами.
Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю	Заохочення, захист і забезпечення повного й рівного здійснення всіма особами з інвалідністю всіх прав людини й основоположних свобод, а також заохочення поважання до притаманної їм гідності. Визнання, що до осіб з інвалідністю належать особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими.
ДБН «Інклюзивність будівель та споруд»	Норми на проектування, будівництво нових та реконструкцію, реставрацію, капітальний ремонт та технічне переоснащення існуючих житлових будинків та громадських будівель і споруд, а також розумне їх пристосування з урахуванням потреб маломобільних груп населення.

Соціальна безбар'єрність, перш за все, це такий вид безбар'єрності, який повністю залежить від людини, від соціуму. Переважна більшість соціальних бар'єрів – це стереотипи, пов'язані із інвалідністю, маломобільністю, особливими освітніми потребами тощо. Відповідно, і позбавитися соціальних бар'єрів, за логікою, найпростіше. Для цього непотрібні додаткові кошти, перебудова інфраструктури, особливого транспорту тощо. Для подолання соціальних бар'єрів потрібно лише бажання людей бути толерантними, емпатійними та поважати одне одного незалежно від будь-яких умовностей.

1.2. Готельно-ресторанний бізнес і безбар'єрність: теоретичний аспект

Згідно із Законом України «Про туризм», існує низка різновидів туризму, серед яких можна виділити: дитячий, молодіжний, сімейний, для літніх людей, культурно-пізнавальний, спортивний, релігійний, екологічний, підводний, гірський, пригодницький, мисливський, автомобільний, самодіяльний, а також для осіб з обмеженими можливостями [40].

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, у світі налічується понад 1 мільярд осіб з обмеженими можливостями. У європейських країнах частка людей з інвалідністю становить від 22% до 31% населення, у США – приблизно 17%. Через низку перешкод у навколишньому середовищі рівень активності подорожей серед осіб з інвалідністю залишається порівняно низьким (табл. 1.2). Зокрема, цей сегмент подорожей складає приблизно 7-8% світового туризму, 11% від загальної кількості поїздок у Європі та стільки ж у США й Австралії. Найбільш активними мандрівниками серед людей з обмеженими можливостями є жителі Великої Британії (37%) та Німеччини (53%) [24]. Проблеми розвитку інклюзії актуалізуються в Україні у зв'язку зі кількістю осіб з обмеженими можливостями (рисунок 1.4).

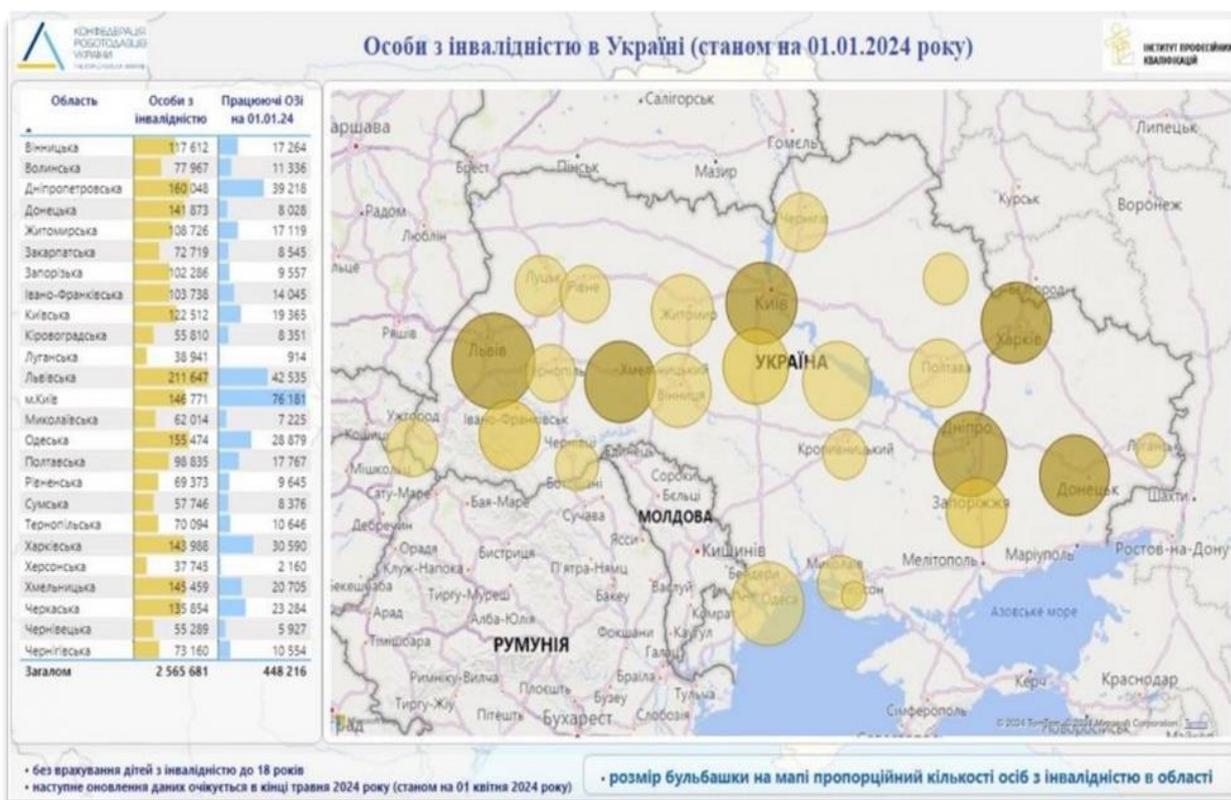


Рисунок 1.4 – Кількість осіб з інвалідністю за регіонами станом на 01.01.2024 р.

На сьогодні не існує єдиного загальноприйнятого визначення поняття «туризм для осіб з обмеженими можливостями», що спричиняє наукові дискусії. У більшості країн, які мають розвинену туристичну індустрію, створено спеціальні програми та соціальні ініціативи, що спрямовані на забезпечення доступності туристичних послуг для осіб з особливими потребами. Туризм для людей з обмеженими можливостями є важливим напрямом для будь-якої розвиненої країни, адже право на відпочинок і подорожі повинно бути однаково доступним для всіх громадян.

Інклюзивний або адаптивний туризм – це вид туризму, який передбачає тісну співпрацю між усіма учасниками туристичного ринку з метою створення доступних умов для осіб з особливими потребами. Він враховує рухову, зорову, слухову та когнітивну доступність, дозволяючи людям функціонувати самостійно, на рівних умовах і з почуттям гідності, завдяки

впровадженню універсальних туристичних продуктів і послуг [4; 22]. У міжнародній практиці цей вид туризму також відомий під назвами: «доступний туризм» (accessible tourism), «туризм для всіх» (tourism for all), «універсальний туризм» (universal tourism), «безбар'єрний туризм» (barrier-free tourism), «адаптивний туризм» (adaptive tourism) та «інклюзивний туризм» (inclusive tourism). Через це існує потреба у більш точному визначенні цих понять, оскільки вони мають різні значення залежно від контексту. Класифікація груп осіб безбар'єрного туризму в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Класифікація груп осіб безбар'єрного туризму

Групи осіб	Класифікація
З вадами здоров'я	З фізичними вадами (з вадами кінцівок або з втраченими кінцівками; паралізовані)
	З дефектами органів відчуття та нервовими розладами (сліпі; глухі та глухонімі; сліпоглухі; сліпоглухонімі)
	Психічно неповноцінні (розумово відсталі, гліоти)
Відносно здорові люди похилого віку	60-70 років
	70-80 років
	80-90 років
	Довгожителі (90 і більше років)
Батьки з дітьми	Батьки з маленькими дітьми
	Самі діти

За останні десятиліття Всесвітня туристична організація (ВТО) неодноразово наголошувала на важливості туризму як соціального явища, що базується на рівноправному доступі до подорожей для всіх людей. Вперше взаємозв'язок між туризмом і доступністю було зафіксовано у Манільській декларації зі світового туризму, прийнятій Генеральною Асамблеєю ВТО в Манілі (Філіппіни) у 1980 році. У ній туризм було визнано фундаментальним правом людини, а також ключовим фактором соціального розвитку. ВТО рекомендувала країнам-учасникам запроваджувати ефективні та

недискримінаційні механізми регулювання туристичних послуг, які гарантують їхню доступність для всіх.

У 1981 році Організація Об'єднаних Націй оголосила «Міжнародний рік людей з особливими потребами», що стало переломним моментом у формуванні нового підходу до соціальної інтеграції осіб з інвалідністю. Ця ініціатива започаткувала подальше десятиріччя, відоме як «Десятиліття осіб з інвалідністю» (1983-1992 рр.), протягом якого активно впроваджувалися заходи, спрямовані на покращення умов життя та доступності для людей з обмеженими можливостями.

У 1989 році у Великій Британії експертна група з питань туризму та інвалідності опублікувала звіт під назвою «Туризм для всіх», який став важливим кроком у розвитку концепції доступного туризму [5]. У документі наголошувалося на прогресі, досягнутому після проголошення «Міжнародного року людей з особливими потребами», а також на необхідності продовження роботи з розширення доступних туристичних послуг, незалежно від віку чи фізичних можливостей мандрівників.

Для інтеграції осіб з інвалідністю в суспільне життя важливо створювати комфортні умови їхнього проживання. Це передбачає формування безбар'єрного середовища, де люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно користуватися всією інфраструктурою, відвідувати заклади побутового та громадського призначення, вільно пересуватися транспортом і отримувати необхідну інформацію [47].

Обмеження життєвих функцій організму, які впливають на повсякденну активність людини, формують специфічні потреби осіб з інвалідністю при користуванні туристичними послугами, що в багатьох випадках є критично важливими (табл. 1.3).

Визначення терміну «клієнт з особливими потребами у сфері туризму» базується на аналізі різних типів та форм обмежень життєдіяльності, які

спричиняють інвалідність. Виділення таких туристів залежно від характеру порушень функцій організму дозволяє підприємствам туристичної та готельної індустрії розробляти та застосовувати адаптивні туристичні послуги в рамках концепції інклюзивного туризму.

Таблиця 1.3

Загальні рекомендації щодо усунення бар'єрів навколишнього середовища для осіб з порушеннями опорно-рухового апарату

Основні форми інвалідності (літерне позначення)	Графічне зображення	Бар'єри навколишнього середовища	Рекомендації по усуненню
Інваліди, які пересуваються на кріслах-колясках (К)		Пороги, сходинки, нерівне, слизьке покриття, неправильно встановлені пандуси, відсутність поручнів, високе розташування інформації, високі прилавки, відсутність місця для розвороту на крісло-колясці, вузькі дверні прорізи, коридори, відсутність сторонньої допомоги при подоланні перешкод (при необхідності) і ін. фізичні та інформаційні бар'єри	Усунення фізичних бар'єрів на шляху до туристичного об'єкту, альтернативні форми соціокультурних послуг – он-лайн музеї, 3Д-екскурсії (в тому числі - на дому), зручне розміщення інформації, бЗ організація роботи помічників
Інваліди з порушенням опорноорухового апарату (О)		Відсутність на туристичному об'єкті соціальної інфраструктури допомоги для здійснення дій руками; пороги, сходинки, нерівне, слизьке покриття, неправильно встановлені пандуси; відсутність поручнів, відсутність місць відпочинку на шляху руху і ін. фізичні бар'єри	Усунення фізичних бар'єрів на шляху до місця надання послуг, організація місця для відпочинку; для інвалідів, які не діють руками, допомога при виконанні необхідних дій

Фізичні або психосоматичні обмеження не є суто особистими проблемами людини, а можуть розглядатися як форма дискримінації, якщо суспільство не створює необхідних умов для їх подолання. Водночас особливі потреби туристів не повинні ставати перешкодою для їхньої повноцінної участі в суспільному житті.

Поняття «клієнт з особливими потребами у сфері туризму» акцентує увагу на необхідності індивідуального підходу до таких осіб і відповідної адаптації туристичних послуг, що сприятиме доступності та комфорту для всіх категорій мандрівників.

Розвиток туризму для людей з інвалідністю як у світі, так і в Україні супроводжується численними викликами, що вимагають комплексного підходу з боку держави та суспільства. За підрахунками експертів туристичної галузі, понад 2,5 мільйона людей з обмеженими можливостями регулярно здійснюють подорожі.

Основні функції та можливості, які забезпечує туризм для осіб з особливими потребами, включають:

- сприяння фізичній та психологічній стійкості організму завдяки руховій активності;
- формування позитивного психоемоційного стану;
- налагодження соціальних зв'язків і залучення до суспільного життя;
- виконання науково-пізнавальної функції та розширення культурного світогляду;
- розвиток інтелектуального та виховного потенціалу особистості.

Вперше термін «туризм для всіх» (tourism for all) був офіційно закріплений у міжнародних нормативно-правових документах у 1991 році. Тоді Генеральна Асамблея Всесвітньої туристичної організації прийняла резолюцію «Створення можливостей для туризму особам з інвалідністю у 90-х роках». У документі було визначено поняття «інвалід», окреслено

проблеми, пов'язані з бар'єрами в туризмі, а також запропоновано низку заходів для покращення доступності туристичної сфери. Серед таких заходів були розробка спеціальних інформаційних та рекламних матеріалів, навчання персоналу та впровадження стандартів доступності для туристичних підприємств і об'єктів.

У 2005 році в Дакарі (Сенегал) цей документ було оновлено та перейменовано на «Туризм, доступний для всіх». У ньому детально розписані вимоги до забезпечення доступності кожного елемента туристичного продукту. Згодом, у 2013 році, Генеральна Асамблея ВТО прийняла рекомендації, в яких доступний туризм визначається як процес співпраці всіх учасників туристичної галузі. Мета такого підходу – забезпечити людям з особливими потребами, зокрема з порушеннями мобільності, зору, слуху та когнітивних функцій, можливість самостійно, на рівних умовах і з почуттям власної гідності користуватися туристичними послугами, розробленими відповідно до принципів універсального дизайну [15].

Таким чином, концепція «туризму для всіх» охоплює створення доступного середовища для людей з різними фізичними можливостями. Це передбачає адаптацію туристичної інфраструктури для осіб з інвалідністю, супроводжуваних осіб, літніх людей, тимчасово маломобільних громадян та батьків із дитячими візками. Термін «доступний туризм» здебільшого розглядається як туристичний сервіс, орієнтований на всіх споживачів незалежно від їхніх фізичних можливостей або віку. Водночас у деяких випадках цей термін також використовується для позначення бюджетних туристичних послуг.

Кількість маломобільних груп населення в Україні невідомо зростає, що вимагає від держави та суспільства вжиття заходів для забезпечення рівних прав і можливостей. Необхідно створити інклюзивний простір, вільний від дискримінації, де враховуються потреби кожної людини.

До маломобільних груп населення (МГН) належать особи, які відчувають труднощі з пересуванням, орієнтуванням у просторі, отриманням інформації чи користуванням певними послугами. Щодня вони стикаються з різними бар'єрами, що можуть бути спричинені станом здоров'я, інвалідністю, похилим віком, вагітністю або тимчасовими обмеженнями рухливості. Також до цієї категорії можна віднести людей із важкими валізами, дитячими візочками, велосипедами чи навіть тих, хто подорожує з тваринами, оскільки вони також зіштовхуються з певними труднощами. Бар'єри ускладнюють повноцінне життя та обмежують доступ до послуг.

Ці перешкоди можуть бути різного характеру:

- Архітектурні – невідповідний дизайн будівель, що ускладнює їх використання.
- Інформаційні – складні процедури доступу до інформації.
- Психологічні – упереджене або негативне ставлення з боку суспільства.
- Економічні – фінансові обмеження, що заважають вести бажаний спосіб життя.
- Нормативні – обмежений доступ до регуляторних документів.

Вагомими у створенні безбар'єрного оточуючого середовища є Будівельні норми (ДБН) і державні стандарти (ДСТУ) [41]. У відповідності до офіційного визначення, котре міститься в Державних будівельних нормах України «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» (ДБН В.2.2-40:2018), «маломобільні групи населення» (МГН) – це люди, які відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі» [31].

Тому, до цієї категорії населення відноситься доволі велика частка людей, яка згідно даних із різних джерел складає від 30 до 50% щодо всього населення.

Отже до маломобільних груп населення відносяться:



Рисунок 1.4 – Маломобільні групи населення

Таким чином, поняття безбар'єрності виходить за межі фізичної доступності та охоплює рівність, повагу, толерантність, взаєморозуміння та доступність у всіх сферах життя.

Відповідно до державних будівельних норм (ДБН), заклади готельно-ресторанного бізнесу повинні гарантувати зручний доступ для маломобільних осіб. Це, зокрема, включає:

- фізичну можливість безперешкодно потрапити до закладу;
- комфортне пересування територією та приміщеннями;
- доступ до інформації про заклад і його послуги;
- можливість отримання якісного обслуговування.

На основі чинних ДБН та найкращих міжнародних практик у 2023 році група авторів презентувала довідник «Гостинність без бар'єрів», що містить рекомендації щодо створення інклюзивного середовища в сфері HoReCa.

Попри певні зрушення, у сфері туризму досі існують значні виклики щодо доступності як у містах, так і в сільській місцевості. Багато туристичних об'єктів залишаються недосяжними для людей із особливими потребами, що породжує невідповідність між попитом і можливостями задоволення туристичних запитів. Музеї, парки, архітектурні пам'ятки, зелені

садиби, місця громадського користування, вебсайти та інформаційні стенди мають бути адаптовані для всіх категорій відвідувачів.

Також спостерігається нестача кваліфікованого персоналу в індустрії гостинності та туризму. Важливо вдосконалювати систему підготовки кадрів, щоб вони відповідали міжнародним стандартам обслуговування. Фахівці туристичної сфери повинні володіти навичками коректної комунікації, бути толерантними, відкритими та готовими надавати необхідну інформацію про доступність послуг.

Таким чином, у сучасних умовах створення безбар'єрного середовища стає важливою конкурентною перевагою для підприємств. Це дозволяє не лише забезпечити високий рівень сервісу для різних груп споживачів, а й сприяє комфортному відпочинку, якісній комунікації та повноцінній інтеграції всіх людей у суспільне життя.

1.3. Інноваційні технології в створенні безбар'єрного середовища в сфері готельної індустрії для обслуговування осіб з обмеженими можливостями

Згідно із «Всесвітнім оглядом у сфері охорони здоров'я», близько 785 мільйонів осіб віком від 15 років і старші (15,6%) мають обмежені можливості, що зумовлюють певні обмеження – фізичні, психічні, сенсорні [3]. За приблизними оцінками, від 1 до 12 % від загальної кількості осіб із обмеженими можливостями не відчують незручностей у подорожі, пов'язаних із обмеженням у сферах: загального комфорту та безпеки; мобільності (доступності); комунікації та інформативності [4]. Переважна частина незручностей для цієї категорії громадян стосується індустрії гостинності. Так, до проблем, що виникають у процесі перебування в об'єктах готельної індустрії (готелях, мотелях, клубах-готелях, пансіонатах тощо) осіб з обмеженими можливостями належать: обмеженість свободи

пересування; ускладненість перевезень; постійна потреба у сторонній допомозі; недостатня доступність інформаційного поля та безпека.

Обслуговування маломобільних осіб та інших осіб з обмеженими можливостями потребує впровадження у спектр послуг, що надаються готельною індустрією, широкого комплексу інноваційних допоміжних методів та інструментів, до яких належать, зокрема, сучасне допоміжне обладнання, пристосування номерів та об'єктів загального користування в місцях тимчасового розміщення до потреб осіб з обмеженими можливостями. Метою упровадження інноваційних технологій в готельній індустрії є створення безбар'єрного середовища, уможливлення вільного переміщення територією та всередині об'єктів; забезпечення комфортного переміщення до таких об'єктів; мінімізація потреби в сторонній допомозі.

Важливою є диференціація упровадження технологічних інновацій у залежності від типів обмеження можливостей.

Так, перша фаза гостьового циклу для осіб з обмеженою мобільністю розпочинається задовго до їхнього прибуття в місце розміщення. Технологія обслуговування в об'єктах класичного готельного бізнесу орієнтована на можливість попереднього замовлення (бронювання) номерів, що не обмежують мобільність. Сучасні технології обслуговування забезпечують бронювання номера: із входом із вулиці; на першому поверсі, ближче до виходу, ліфта або головного входу; номеру для осіб з обмеженими можливостями (обов'язковим є підйом спеціальним ліфтом, куди безперешкодно ввійде візок або ходунки для дорослих) [2; 4]:

До сучасних вимог обслуговування осіб з обмеженою мобільністю належать:

1) додаткові послуги із супроводу та іншої допомоги (адміністрації готелів запроваджують їх самостійно);

2) спеціальні пристосування у номері для осіб з обмеженою мобільністю (додаткові дверні ручки, поручні кутові і вертикальні,

відповідна ширина дверей, висота та ширина ліжка, достатня зона для розвороту біля ліжка крісла колісного, відповідне розташування розеток і вимикачів);

3) наявність у душовій кабіні душового стільця, додаткового стільця, кнопки виклику допомоги у ванній кімнаті / туалеті.

Загалом можна виокремити такі основні нововведення (інновації) обслуговування маломобільних осіб у готельній індустрії:

1) обслуговування через мобільний застосунок готелю, що забезпечує можливість віддаленої реєстрації та комунікації з адміністрацією, персоналом, службами готелю, медперсоналом і групами взаємної підтримки, цифровий код у смартфоні гостя, що забезпечує можливість самостійного заселення в номер;

2) підвищення ефективності надання допомоги через Інтернет та упровадження механізмів, що забезпечують безбар'єрність середовища (автоматизоване керування дверима в номері, у приміщеннях готелю, системами сигналізації, рівнем освітлення, засобами пересування за допомогою підймальних механізмів, сходинокходами та іншими приладами);

3) створення сприятливого середовища перевезень завдяки використанню інватранспорту, спеціального електрокару тощо;

3) упровадження безшовних технологій інтеграції різних сервісів для скорочення тривалості процесу бронювання (повнота інформації про готель, доступність інформації про послуги готелю та ціни на них в режимі реального часу).

Важливою ініціативою приватного бізнесу в сфері підтримки процесу створення безбар'єрного середовища в Україні, яка має велике значення і для розвитку сфери гостинності є створення карти безбар'єрності в Україні. Цю карту розробила компанія «ЛУН Місто» і на ній відзначені всі об'єкти

готельно-ресторанного бізнесу, які є доступними для людей з обмеженими можливостями. Ця карта постійно поповнюється новими об'єктами.

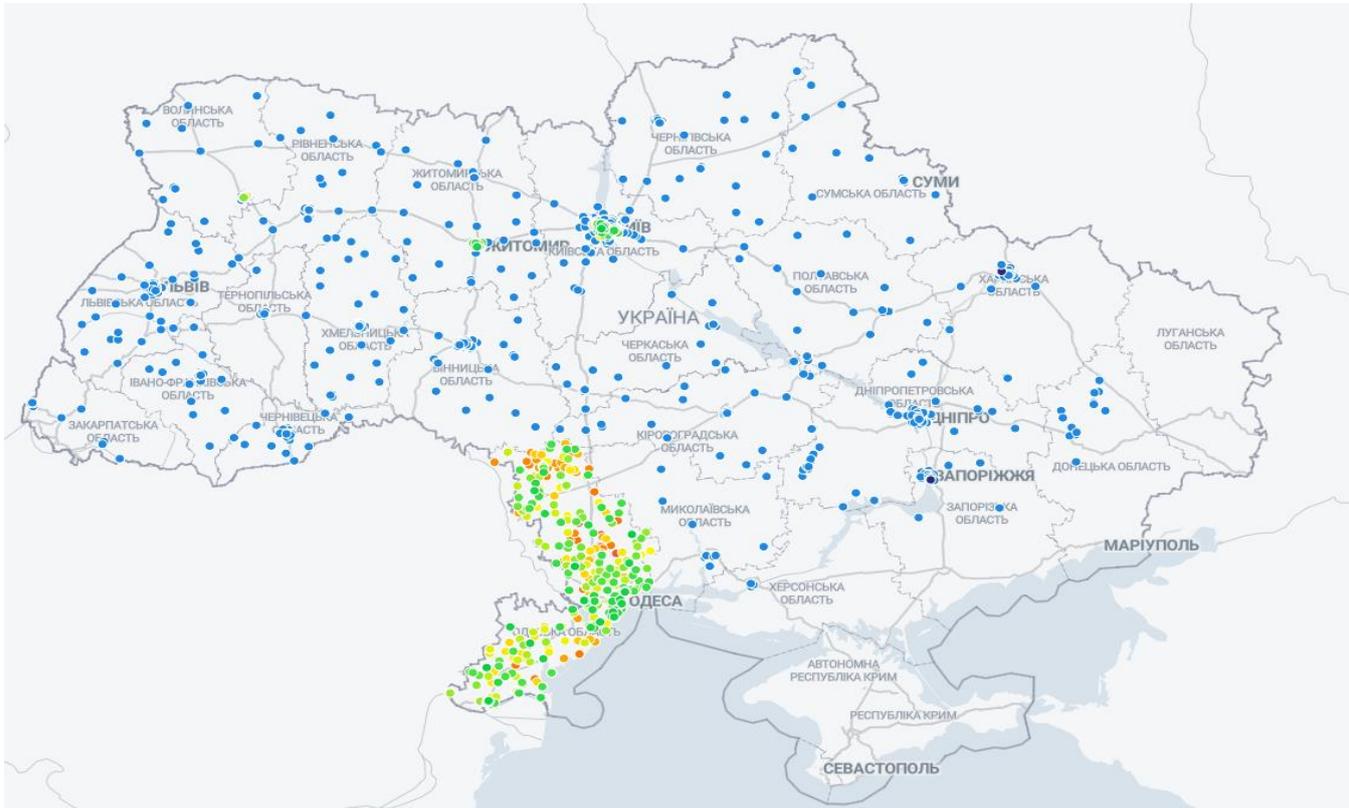


Рисунок 1.5 – Макет інтерактивної карти безбар'єрності, що розроблена агенцією «ЛУН Місто» у співпраці з ДАРТ

Джерело: https://lun.ua/misto/barrier-free?l=7ffff&gad_source=1&gclid=CjwKCAiA5eC9BhAuEiwA3CKwQmiAJ5smc-WPrGlayFLWPvi0eqww6LL7eD9BIa-7r3ddnnX7w4W1xoCnUsQAvD_BwE#5/48.2/30.3

Обслуговування у сфері готельної індустрії осіб із сенсорними обмеженнями вимагає впровадження у спектр послуг комплексу допоміжних методів та інструментів [2], зокрема:

- системи оповіщення глухої або слабочуючої людини;
- тактильних пристроїв та пристосувань, тактильних панелей та вказівників;
- тифлотехнічне обладнання номерів та об'єктів загального користування в місцях тимчасового розміщення.

В індустрії гостинності для таких клієнтів необхідно створювати середовище тимчасового проживання із можливістю вільного орієнтування в

просторі або максимального розширення інформаційного поля, а також скорочувати тривалість і складність бронювання номерів.

Під час бронювання номерів в об'єктах класичного готельного бізнесу особам із порушеннями зору доводиться уточнювати в адміністрації: умови для вільного орієнтування; можливість і правила проживання в номері із собакою-поводирем тощо. Особи з порушеннями слуху відчують потребу в інформації про додаткові послуги супроводу. Водночас для всіх клієнтів із сенсорними обмеженнями система бронювання послуг готелів має бути максимально інформативною та простою. З огляду на це спеціалізовані та вузькоспеціалізовані підприємства готельної індустрії співпрацюють із сервісами бронювання, що імітують функціонал для людей зі слабким зором, застосовують контент, що відповідає міжнародному стандарту WCAG2.0 (для користувачів із різними сенсорними обмеженнями).

Для максимального урахування потреб клієнтів із сенсорними обмеженнями створюються спеціалізовані готелі, що особливим чином організують процеси прибуття, реєстрації та розміщення клієнтів.

Об'єкти класичного готельного бізнесу не створюють доступного середовища для повноцінного тимчасового проживання осіб з обмеженими можливостями, оскільки їх обслуговування потребує не просто персоналізації пропозиції, а нестандартних підходів для створення середовища тимчасового проживання. З огляду на різнобічні проблеми та потреби таких клієнтів (щоб вести безпечний, незалежний і повноцінний спосіб життя) в об'єктах готельної індустрії необхідне активне впровадження допоміжних інновацій. Ці інновації мають супроводжувати весь процес обслуговування клієнта – від онлайн-бронювання до доставки їжі в номер.

РОЗДІЛ 2

ВПРОВАДЖЕННЯ ПРИНЦИПІВ БЕЗБАР'ЄРНОГО СЕРЕДОВИЩА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: СВІТОВИЙ ТА УКРАЇНСЬКИЙ ДОСВІД

2.1. Міжнародний досвід організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі

Готельно-ресторанний бізнес відіграє ключову роль у розвитку туризму та забезпеченні комфортного перебування гостей. Одним із важливих аспектів сучасної гостинності є створення безбар'єрного середовища, яке дозволяє особам з обмеженими можливостями, літнім людям, сім'ям із маленькими дітьми та іншим маломобільним групам безперешкодно користуватися послугами готелів і ресторанів. В світі склалася інституційна система управління інклюзією (табл. 1.4).

У Європі значна увага приділяється питанням доступності, але рівень впровадження безбар'єрного середовища варіюється залежно від країни та регіону. У цій роботі розглядається досвід окремих європейських країн у забезпеченні доступності в сфері гостинності, а також наведені статистичні дані щодо реалізації цих ініціатив.

Північна Європа: високі стандарти доступності

Країни Північної Європи (Швеція, Норвегія, Фінляндія, Данія, Ісландія) традиційно вважаються лідерами у впровадженні безбар'єрного середовища. Високий рівень соціальної відповідальності, державного регулювання та громадянської активності сприяє створенню доступного простору для всіх категорій населення.

Швеція

Усі нові готелі та ресторани у Швеції повинні відповідати вимогам доступності згідно з Building and Planning Act.

- Близько 85% готелів у країні мають номери, пристосовані для осіб з інвалідністю.

Таблиця 2.1

Інституційна система управління інклюзією в провідних країнах світу

Учасники інклюзивного середовища Політичні партії	Функції учасників процесу формування інклюзивного середовища
Державні установи (національні, місцеві) Організації громадянського суспільства	Органи влади забезпечують доступність надання всіх послуг людям з інвалідністю. Декілька таких послуг: доступність освіти, охорони здоров'я, соціального благополуччя. Політики та плани зважають на специфічні потреби цих груп. Організації громадянського суспільства звертають увагу на права людей з інвалідністю під час відстоювання прав/лобіювання та надання послуг (розбудова громади, освіта, безпека харчування тощо).
Релігійні організації ЗМІ	Церкви та інші релігійні організації дотримуються точки зору про рівність всіх людей, включаючи людей з інвалідністю. Їхня діяльність доступна для людей з інвалідністю. ЗМІ оприлюднюють інформацію стосовно людей з інвалідністю та просувають своїми повідомленнями ідеї інклюзивного суспільства.
Бізнес-установи Батьки Громади Організації людей з інвалідністю Надавачі спеціальних послуг	Приватні компанії працевлаштовують людей з інвалідністю. Вони надають безперешкодні послуги. Батьки дітей з інвалідністю вірять у можливості своїх дітей та розуміють їх права. Люди в громадах визнають права дітей та дорослих з інвалідністю та залучають їх до будь-якої можливої громадської діяльності. Люди з інвалідністю розуміють та можуть заявити про свої права на отримання рівної доступності та участі в житті суспільства. Неурядові організації, які працюють в сфері інвалідності, а також державні установи охорони здоров'я надають послуги – попередження інвалідності, догляд за пацієнтами з ураженнями зору, реабілітація, отримання прибутку, – які зосереджуються на покращенні ситуації людей з інвалідністю та їх інклюзії у суспільство.
Донорські організації та організації системи ООН	Донорські організації та організації системи ООН зважають на права людей з інвалідністю при формуванні та розробці політики, програм та під час надання фінансової підтримки.

- Впроваджено систему Visit Sweden's Accessibility Guide, яка допомагає туристам із фізичними обмеженнями знайти відповідні місця для проживання та харчування.

Норвегія

- У Норвегії впроваджена програма «Design for All», яка передбачає універсальний дизайн у сфері гостинності.
- Дослідження показують, що 77% ресторанів та кафе у великих містах країни є доступними для осіб із обмеженою мобільністю.
- Аеропорти, залізничні вокзали та поромні термінали облаштовані відповідно до принципів інклюзивного дизайну.

Фінляндія

- Законодавство Фінляндії вимагає, щоб не менше 5% номерного фонду кожного готелю було адаптовано для осіб з інвалідністю.
 - Державна ініціатива «Accessible Tourism Finland» допомагає підприємствам готельно-ресторанного бізнесу впроваджувати стандарти доступності.
 - У Гельсінкі більше 90% закладів харчування мають безбар'єрний вхід.
- Західна Європа: суворе регулювання та адаптація історичних будівель
- Західна Європа (Німеччина, Франція, Бельгія, Нідерланди, Австрія, Швейцарія) має високі стандарти доступності, хоча викликом залишається адаптація історичних будівель, які часто мають архітектурні обмеження.

Німеччина

- У країні діє програма «Reisen für Alle» («Подорожі для всіх»), яка передбачає сертифікацію доступних туристичних об'єктів.
- За статистикою, 70% готелів у Німеччині мають безбар'єрні номери, а 60% ресторанів адаптовані для відвідувачів із вадами руху.
- Громадський транспорт обладнаний пандусами, тактильними елементами та ліфтами.

Франція

- Закон «Loi Handicap» зобов'язує готелі та ресторани адаптуватися до потреб маломобільних осіб.
- В Парижі близько 65% готелів відповідають стандартам доступності.
- Музеї, театри та історичні пам'ятки активно впроваджують тактильні карти та аудіогіди для людей із вадами зору.

Південна Європа: прогрес із запізненням

У країнах Південної Європи (Італія, Іспанія, Греція, Португалія) рівень доступності поступово покращується, але історична забудова та географічні особливості створюють труднощі для реалізації безбар'єрного середовища.

Іспанія

- Програма «Turismo Accesible» сприяє адаптації готелів та ресторанів.
- За останні 5 років кількість безбар'єрних готелів зросла на 40%, досягнувши рівня 60%.
- Барселона та Мадрид мають добре розвинену доступну інфраструктуру.

Італія

- В Італії діють державні гранти для адаптації історичних будівель під безбар'єрні стандарти.
- Венеція впроваджує «Accessible Venice Project», що включає створення плавучих платформ для людей на візках.
- Близько 50% ресторанів у великих містах мають безбар'єрний доступ.

Східна Європа: виклики та перспективи

У країнах Східної Європи (Польща, Чехія, Угорщина, Румунія) рівень доступності значно нижчий, ніж у Західній та Північній Європі, але ситуація поступово змінюється.

Польща

- Близько 50% готелів у країні відповідають міжнародним стандартам доступності.
- У Варшаві проводиться програма «Accessible Warsaw», яка передбачає адаптацію публічних просторів та туристичних об'єктів.

Чехія

- Прага реалізує проект «Barrier-Free Prague», що включає оновлення туристичної інфраструктури.
- Відсоток адаптованих ресторанів поки що не перевищує 45%, але ведеться активна робота над покращенням ситуації.

Статистичні дані та тенденції.

Згідно з дослідженням Європейської комісії, середній рівень доступності готелів у Європейському Союзі становить 65%, але лише 25% повністю відповідають всім стандартам безбар'єрності.

Очікується, що до 2030 року:

- Кількість доступних готелів у ЄС збільшиться до 80%.
- Інвестиції в безбар'єрну інфраструктуру зростуть на 30%.
- Збільшиться кількість сертифікованих безбар'єрних ресторанів.

Європа поступово впроваджує безбар'єрне середовище у сфері гостинності, але рівень доступності відрізняється залежно від регіону. Північна та Західна Європа демонструють найкращі результати, тоді як Південна та Східна Європа продовжують розвивати цю сферу. Інвестиції в інклюзивний туризм сприяють економічному розвитку та підвищенню якості життя маломобільних груп населення.

Міжнародний досвід організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі демонструє, що доступність є ключовим фактором успіху для сучасних закладів. У країнах Європейського Союзу, США та Японії впровадження безбар'єрного середовища регулюється строгими стандартами, такими як

ADA (Americans with Disabilities Act) у США або EN 301 549 у ЄС, які визначають вимоги до фізичної, інформаційної та сенсорної доступності. Наприклад, у Німеччині та Швеції готельні комплекси обладнані пандусами, ліфтами з голосовим супроводом, кімнатами для людей з обмеженими можливостями, а також інформаційними табличками шрифтом Брайля. У ресторанах Японії широко використовуються тактильні меню, а персонал проходить спеціальні тренінги з етикету спілкування з клієнтами з інвалідністю. Важливим аспектом є також застосування цифрових технологій, таких як мобільні додатки для бронювання столиків або навігації по закладу, що підтримують функції для людей з вадами зору чи слуху. Успішний міжнародний досвід свідчить, що інвестиції в безбар'єрність не лише покращують якість обслуговування, але й підвищують конкурентоспроможність закладів, залучаючи нові категорії клієнтів. Цей досвід може бути корисним для України, де розвиток безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі лише набирає обертів.

Ресторанна діяльність є однією з найважливіших складових сфер послуг національної економіки, від ефективності функціонування якої залежить здоров'я та рівень якості життя населення. Поява великих міжнародних ресторанних мереж на економічному ринку посилило конкуренцію, у зв'язку з чим виникає проблема забезпечення конкурентоспроможності ресторанного бізнесу. В той же час підвищення конкурентоспроможності ресторанної діяльності тісно пов'язано з вирішенням проблем якості ресторанних послуг.

У світі близько 650 мільйонів людей з обмеженими можливостями (ЛІН) і близько 5,7 мільйона людей з інвалідністю на Тайвані. Також налічується понад 2,9 мільйона людей похилого віку (старше 65 років) на Тайвані та 26% населення з фізичними вадами. Прогнозується збільшення кількості людей з інвалідністю протягом багатьох років через старіння, нещасні випадки, хвороби тощо. Очікується, що через 10 років майже 20% населення світу буде старше 65 років, і світ стане суспільством престарілих

людей. Цей відсоток є особливо помітним на Тайвані, де частка людей похилого віку зростає швидше. Таким чином, можна передбачити значний компонент зміни профілю інвалідності, що є прямим наслідком старіння населення (ВООЗ, 2007). Крім того, слід розуміти той факт, що не тільки люди з інвалідністю, а й усі люди можуть зіткнутися з незручними ситуаціями на певному етапі життя, що потребують використання інвалідного візка, мати маленьких дітей, бути вагітною чи літньою людиною, або навіть стати тимчасово непрацездатним рано чи пізно.

Недоступність у різних середовищах все ще обмежує можливість людей з інвалідністю брати участь у громадських заходах, подорожах, відпочинку чи реабілітації, щоб забезпечити, щоб на Тайвані були створені рівні можливості для всіх людей, включаючи людей з інвалідністю однакові права та однакове ставлення в усіх сферах життя, уряд Тайваню почав сприяти турботі, суспільство, яке об'єднане безбар'єрним середовищем, таким як доступне середовище для життя та туризму, пристроїв, безбар'єрних транспортних засобів і будівель доступний для всіх, особливо для людей з інвалідністю. Крім того, літні люди мають ті ж самі бар'єри доступу, з якими стикаються люди із обмеженими можливостями, а це означає, що ринок клієнтів з обмеженими можливостями є важливою нішею ринку ресторанів у відомих туристичних районах.

Таким чином, створення безбар'єрного середовища повністю доступного та придатного для використання людьми з обмеженими можливостями можуть не лише заохочувати людей з інвалідністю до регулярних соціальних контактів через ресторани чи подорожі, а також залучати до країни більше туристів різного віку та досвіду, а також генерувати дохід від туризму.

Згідно з попередніми дослідженнями, якість послуг є ключовим фактором успіху бізнесу та ключовим фактором для клієнта задоволення від маркетингу ресторанних послуг. Отже, для постачальників послуг важливо

задовольнити клієнтів, щоб вони вплинули їхні наміри після покупки стати покупцями, що повертаються.

У світлі цих проблем слід привернути увагу до потреб людей з інвалідністю в дизайн ресторанів у відомих туристичних районах через задоволеність клієнтів людей з інвалідністю щодо безбар'єрності навколишнє середовище та якість обслуговування. Дослідження може сприяти створенню безбар'єрного середовища та покращенню якості обслуговування в ресторанах, а також доступності туризму, який орієнтований на потреби ширшого кола користувачів, у тому числі людей з обмеженими можливостями. Більшість людей, які мають консенсус щодо безбар'єрного середовища, мають бажання покращувати доступність, а також створювати безпечне та зручне середовище, незалежно від віку, статі і фізичні відмінності, самостійно насолоджуватися своєю здатністю діяти.

2.2. Організація безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні: досвід 1990-х – початку 2020-х років

Питання організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні стало надзвичайно актуальним у контексті соціальної інклюзії осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. З моменту здобуття незалежності в 1991 році Україна почала активно інтегруватися в міжнародні процеси, в тому числі в сфері захисту прав осіб з інвалідністю. Однак становлення безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі залишалося проблемним і вимагає докладного вивчення в ретроспективі, з акцентом на зміни, які відбулися з 1990-х років до початку 2020-х років. На теперішній час інклюзія є однією з дієвих функцій сучасного туризму (рис. 1.5).

Початок руху за безбар'єрність: 1990-ті роки

1990-ті роки стали періодом становлення незалежної України та важливих політичних та соціальних перетворень. Однак в цей час концепція безбар'єрного середовища була практично відсутня в українському готельно-ресторанному бізнесі. Більшість закладів, побудованих у радянські часи, не передбачали доступу для осіб з інвалідністю: пандуси, ліфти та інші елементи інфраструктури були або відсутні, або не відповідали стандартам, які могли б забезпечити доступність для маломобільних груп.



Рисунок 2.1 – Інклюзія серед функцій сучасного туризму

Згідно з даними Державного реєстру архітектурних проєктів, в Україні не було введено обов'язкових стандартів доступності для нових будівель і реконструкцій, що обмежувало можливості для розвитку інклюзивного готельно-ресторанного середовища. Більше того, заклади не враховували потреби осіб з обмеженими можливостями, що призводило до соціальної ізоляції цієї категорії населення.

Важливою подією в цей період стало визнання прав осіб з інвалідністю на міжнародному рівні. У 1993 році Україна ратифікувала Конвенцію ООН

про права осіб з інвалідністю, однак реальні кроки щодо адаптації інфраструктури розпочалися лише в середині 2000-х років.

Розвиток законодавства та впровадження стандартів доступності: 2000–2010 роки.

У середині 2000-х років в Україні почалися серйозні зрушення в напрямку організації безбар'єрного середовища. Одним із важливих кроків стало прийняття Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» (1991 рік) та наступні зміни у законодавстві, що визначали вимоги до доступності громадських будівель і закладів для осіб з інвалідністю.

У 2005 році в Україні були розроблені та введені Будівельні норми «Доступність будівель і споруд для маломобільних груп населення», які встановлювали вимоги до проектування та реконструкції будівель з урахуванням потреб осіб з обмеженими можливостями, а потім ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

Дослідження, проведене Інститутом соціальних досліджень України, виявило, що лише близько 5% готельно-ресторанних закладів в Україні в 2005 році мали мінімальні елементи доступності, такі як пандуси та спеціальні туалети. Це свідчить про наявну проблему в інфраструктурі та про те, що питання безбар'єрності на практиці було на периферії інтересів українських підприємців.

Євроінтеграція та інклюзивний розвиток у готельно-ресторанному бізнесі: 2010–2020 роки.

Початок євроінтеграційних процесів та підписання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом в 2014 році стало важливим етапом у розвитку безбар'єрного середовища в Україні. У рамках цієї угоди Україна зобов'язалася впроваджувати європейські стандарти доступності, зокрема в архітектурному проектуванні, будівництві та

обслуговуванні громадських об'єктів, у тому числі готельно-ресторанних установ.

Згідно з Інститутом архітектури та урбаністики України, в період з 2010 по 2020 рік в Україні відбулися значні зміни в законодавчому регулюванні щодо доступності, а також відбулося впровадження європейських стандартів безбар'єрного середовища в деяких нових та модернізованих об'єктах готельно-ресторанного бізнесу. Одним із прикладів є готелі та ресторани, які були побудовані з нуля або відновлені після реконструкції згідно з вимогами доступності для осіб з обмеженими можливостями.

Проте, як свідчать дані Всеукраїнського форуму готельного бізнесу, навіть на початку 2020-х років лише 20-25% готельно-ресторанних закладів в Україні мали сучасні умови доступності, відповідно до міжнародних стандартів. Більшість закладів, особливо у регіонах, не досягли належного рівня інклюзивності.

В цілому етапи становлення інклюзивності в Україні представлені в табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

Етапи становлення інклюзії в Україні

Етап	Характеристика етапу
Перший етап (1985 – 1994 рр.)	Руйнація діючої системи влади. Розчарування у можливостях державним патерналізмом, почуття неповноцінності того що має сталося і відбулося за цей період
Другий етап (1994-1998 рр.)	Прискорення ціннісної деформації між елітарними та масовими групами. Поляризація цінностей суспільства
Третій етап (1998 р. – 2014 р.)	Поступове формування нових цінностей в українському суспільстві та нових пріоритетів. На цьому етапі було закладено основи сприйняття рівності як основи інклюзії
Четвертий етап (2014 р – по теперішній час)	Активне запровадження інклюзії у всі сфери суспільного життя. Зосередженість державних інститутів соціалізації, на історичних, культурних, духовних і правових реформах

Після підписання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС (2014 р.) відбувся значний прогрес у створенні безбар'єрного середовища. Основні тенденції цього періоду:

1. Законодавчі зміни.

Внесення змін до Державних будівельних норм (ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»), які стали обов'язковими для всіх нових об'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

Впровадження Національної стратегії безбар'єрності (2021 р.), яка закріпила зобов'язання держави щодо розширення доступності туристичної інфраструктури.

Початок перевірок існуючих готелів та ресторанів на відповідність новим вимогам.

2. Вплив міжнародних програм

Європейські фонди почали фінансувати проєкти, пов'язані з розвитком безбар'єрного туризму:

Проєкт «Inclusive Tourism in Ukraine» (2016-2019) сприяв адаптації туристичних маршрутів для осіб з інвалідністю.

Інвестиції ЄБРР та Світового банку у модернізацію інфраструктури готелів та ресторанів у Києві, Львові, Одесі.

3. Реальні зміни в готельно-ресторанному бізнесі

У 2010-2020 роках українські готелі та ресторани почали активно впроваджувати безбар'єрні рішення:

Готелі:

Більшість нових готелів, зокрема міжнародних мереж, почали облаштовувати номери для людей з інвалідністю.

З'явилися сертифікати доступності для туристичних об'єктів.

Ресторани:

У великих містах власники закладів почали враховувати потреби маломобільних відвідувачів, встановлюючи пандуси, розширюючи дверні прорізи, адаптуючи туалети.

Проведення навчання персоналу щодо обслуговування осіб з інвалідністю.

4. Туризм і безбар'єрність у містах України

Найбільший прогрес у доступності готельно-ресторанного бізнесу відбувся в таких містах:

Київ – більшість 4-5-зіркових готелів мають номери для маломобільних осіб.

Львів – програма «Львів відкритий для всіх» сприяла розвитку інклюзивного туризму.

Одеса – на узбережжі з'явилися пляжі, доступні для осіб з інвалідністю.

Завдяки реформам 2010–2020 років рівень доступності готелів і ресторанів в Україні значно зріс, хоча все ще поступається європейським показникам. Подальший розвиток безбар'єрного середовища потребує не лише дотримання норм, але й зміни ментальності бізнесу та суспільства щодо необхідності створення рівних можливостей для всіх відвідувачів.

Статистичні дані та реальний стан на 2020-2023 роки. За статистикою Державної служби статистики України, на початку 2020-х років в Україні було понад 11 мільйонів осіб з інвалідністю, що становить близько 15% від загальної чисельності населення. Однак, лише близько 10% з них мали можливість користуватися безбар'єрними умовами в громадських закладах, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі. Детальне дослідження запровадження принципів безбар'єрності проводилось ДАРТ. Результати його представлено на рисунку 2.2.

«На думку фахівців з архітектури та урбаністики, одним із ключових бар'єрів для розбудови безбар'єрного середовища є недостатня фінансова

підтримка бізнесу на етапі реконструкції та модернізації. Крім того, дослідження показують, що низький рівень обізнаності серед власників готельно-ресторанних закладів щодо законодавчих вимог та стандартів доступності залишається серйозною проблемою.

СТАН ФІЗИЧНОЇ ДОСТУПНОСТІ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ У РЕГІОНАХ УКРАЇНИ



РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

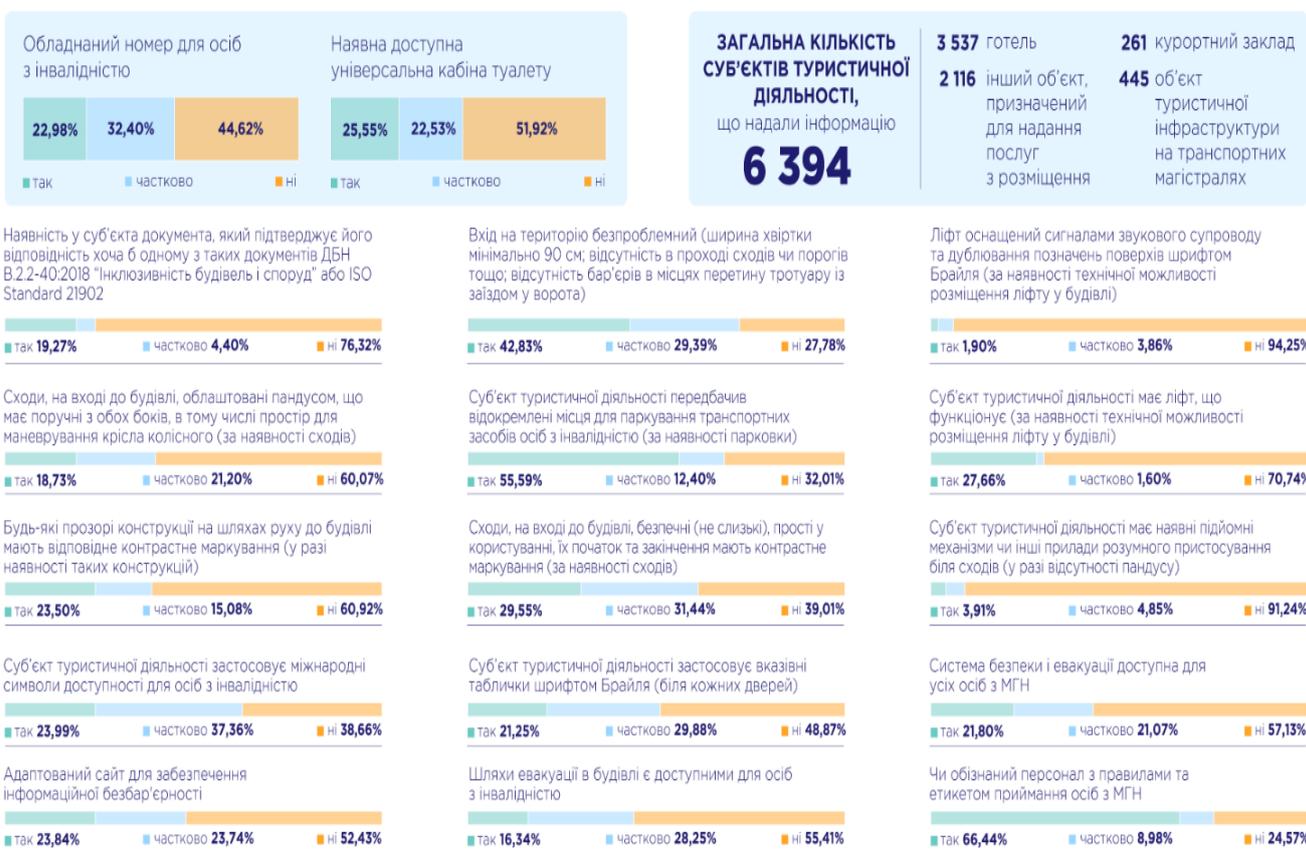


Рисунок 2.2 – Результати дослідження ДАРТ щодо стану фізичної доступності засобів розміщення у регіонах України

На підсумковому засіданні Ради безбар'єрності держава відзвітувала про реалізацію плану дій на 2021–2024 роки Стратегії з безбар'єрності, яку розробляла у 2021, зокрема, і організація Fight For Right.

У вступному слові перша леді Олена Зеленська зауважила, що в Україні кожна четверта людина має запит на безбар'єрність. Відтак

профільні міністри розповіли про механізми впровадження різних послуг, працевлаштування та ветеранську політику.

Після звітів 11 міністерств, різних відомств і мерів міст про те, скільки зроблено для поліпшення доступності за рік, – хотілося би порадіти за успіхи держави.

Але усе пізнається в порівнянні. Наскільки держава дотримується плану заходів щодо виконання Стратегії? Що вдалося насправді змінити за три роки? Погляньмо на цифри. Приміром, у 2023 році за результатами оцінки близько 54 тисяч об'єктів 22% із них були безбар'єрні. А за даними 2024 року обстежено 93 тисячі об'єктів на доступність, із яких майже так само, як і минулоріч, 20% відповідають нормам безбар'єрності.

Уповноважена президента з питань безбар'єрності Тетяна Ломакіна зазначила, що одним із пріоритетів є просування доступності в громадах, і закликала «вивести політику безбар'єрності з кабінетів та сторінок документів на вулиці, в українські міста та села».

Цьому, зокрема, мають сприяти новостворені 500 місцевих рад безбар'єрності [18].

Перспективи розвитку та рекомендації.

Незважаючи на численні виклики, в Україні існують перспективи для розвитку безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі. Зокрема, необхідно зосередити увагу на наступних аспектах:

1. Підвищення обізнаності підприємців щодо стандартів доступності та інклюзивного обслуговування.

2. Впровадження державної підтримки у вигляді субсидій чи податкових пільг для підприємств, що модернізують свої об'єкти з урахуванням безбар'єрних стандартів.

3. Посилення контролю за виконанням законодавчих вимог та забезпечення відповідальності за порушення стандартів доступності.

Таким чином, досвід України в організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі показує, що хоча були зроблені певні кроки у напрямку доступності, значна частина проблем лишається невирішеною через недостатній рівень державної підтримки та неефективну реалізацію існуючих норм на практиці.

2.3. Державна політика та підприємницький досвід як чинники формування безбар'єрного середовища в Україні

Державна політика та підприємницький досвід є ключовими чинниками, що визначають процес формування безбар'єрного середовища в Україні, зокрема в галузі готельно-ресторанного бізнесу. Успішне створення безбар'єрного середовища залежить від ефективного законодавчого забезпечення та впровадження інклюзивних практик на рівні підприємств. На державному рівні важливими кроками є розробка та реалізація нормативно-правових актів, що сприяють інтеграції осіб з інвалідністю та інших соціальних груп у всі сфери життя.

В Україні існують законодавчі ініціативи, такі як Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» та низка інших нормативно-правових актів, що визначають обов'язки держави та приватного сектору щодо забезпечення рівних можливостей для людей з обмеженими фізичними можливостями.

З іншого боку, досвід підприємців, які вже реалізують інклюзивні ініціативи, демонструє можливості для впровадження безбар'єрних рішень на практиці. Підприємці в готельно-ресторанній сфері, що активно працюють над створенням доступних послуг, можуть стати прикладом для наслідування. Вони розвивають концепції, які включають доступність для осіб з інвалідністю через адаптовані приміщення, спеціальні меню, що враховують особливі харчові потреби, а також впровадження технологічних

рішень, які дозволяють зручніше взаємодіяти з клієнтами, що мають обмежені можливості. Такі кроки не тільки забезпечують рівний доступ до послуг, але й сприяють розвитку позитивного іміджу підприємств у суспільстві, що підтримує принципи інклюзивності та соціальної відповідальності.

Однак для досягнення справжнього прогресу в сфері створення безбар'єрного середовища необхідна тісна співпраця між державними органами, бізнесом та громадськими організаціями. Уряди мають активно підтримувати підприємців, надаючи їм інструменти для реалізації інклюзивних проектів, зокрема через фінансові стимули, програми навчання та технічну допомогу. Одночасно важливою є роль громадських організацій, які можуть виступати в ролі посередників між державою, бізнесом та людьми з інвалідністю, забезпечуючи моніторинг виконання вимог законодавства і сприяючи ефективному застосуванню інклюзивних практик. Тільки завдяки такій злагодженій роботі можна створити справжнє безбар'єрне середовище, яке буде доступним для всіх громадян незалежно від їх фізичних можливостей або соціального статусу.

У готельно-ресторанному бізнесі особливо важливо враховувати різноманітність потреб клієнтів і створювати умови, які дозволяють кожному відчувати себе комфортно. Розвиток безбар'єрного середовища сприяє не лише соціальній інтеграції, але й економічному зростанню галузі, оскільки збільшує кількість потенційних клієнтів. Таким чином, побудова інклюзивного бізнесу в Україні є не лише важливим соціальним завданням, але й економічно вигідною ініціативою, яка відкриває нові можливості для розвитку бізнесу і залучення більш широкої аудиторії.

Продовжуючи розвиток безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі, варто зазначити, що наявність доступних послуг є важливою складовою не лише соціальної відповідальності, але й економічного розвитку. Згідно з дослідженнями, проведеними міжнародними

організаціями, близько 15% населення світу мають обмежені фізичні можливості, що складає значну частину потенційних клієнтів. В Україні ж, за даними Державної служби статистики, на 2021 рік проживало понад 2,7 мільйона осіб з інвалідністю, що становить майже 6,5% від загальної чисельності населення країни. Ця цифра демонструє значний потенціал ринку для підприємств, які прагнуть розширити свою аудиторію за рахунок людей з особливими потребами.

На жаль, статистика свідчить, що на сьогоднішній день лише невелика частина готелів і ресторанів в Україні здатні забезпечити доступність для осіб з інвалідністю. За даними дослідження, проведеного в 2019 році Українським інститутом соціальних досліджень, близько 70% готелів у великих містах не відповідають мінімальним вимогам доступності для людей з обмеженими фізичними можливостями, зокрема відсутність пандусів, ліфтів або спеціально облаштованих санвузлів. У ресторанах ситуація є ще менш сприятливою, оскільки лише 15-20% закладів мають елементи доступності для людей з інвалідністю, що суттєво обмежує їхню здатність обслуговувати цілу категорію клієнтів.

З іншого боку, дослідження також показують, що бізнеси, які активно впроваджують інклюзивні рішення, здатні досягати значних фінансових результатів. Наприклад, за результатами дослідження Всесвітнього економічного форуму, компанії, які створюють безбар'єрні умови для клієнтів, спостерігають за збільшенням їхньої лояльності та повторних покупок, що сприяє росту доходів. Зокрема, у країнах, де активно розвивається інклюзивний бізнес, таких як США, Великобританія та Канада, дані компанії, які ввели доступні послуги для осіб з інвалідністю, відзначають збільшення прибутків на 10-15% за рахунок розширення клієнтської бази.

Схожі тренди спостерігаються і в Україні, де підприємства, що впроваджують інклюзивні практики, можуть вигравати від залучення нових

груп споживачів. Наприклад, дослідження, проведене компанією Nielsen у 2020 році, показало, що 32% українців готові витратити більше грошей на продукти та послуги компаній, які активно підтримують соціальну відповідальність та інклюзивність. Це відкриває нові можливості для готельно-ресторанного бізнесу, зокрема для створення комплексних безбар'єрних середовищ, що сприятимуть залученню більшої кількості клієнтів.

Тим не менш, для досягнення суттєвих змін на рівні всього сектору необхідні конкретні дії з боку держави та підприємців. Створення прогресивних інклюзивних стандартів і програм стимулювання, таких як надання субсидій на адаптацію інфраструктури чи податкові пільги для підприємств, що впроваджують безбар'єрні технології, може суттєво прискорити процес. Більш того, державна підтримка в цьому напрямку може стати вагомим поштовхом для розвитку безбар'єрного готельно-ресторанного середовища в Україні.

Державна політика щодо забезпечення прав людей з обмеженими можливостями в Україні є важливим компонентом на шляху до створення безбар'єрного середовища, зокрема в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Важливо зазначити, що питання прав осіб з інвалідністю були в центрі уваги урядових структур і міжнародних організацій ще з початку 2000-х років, однак реальний прогрес у забезпеченні рівних можливостей для цієї категорії громадян почав набувати значення після ратифікації Україною Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю в 2010 році. Цей крок визначив необхідність інтеграції стандартів доступності у всі сфери життя, включаючи бізнес, інфраструктуру, освіту та медицину.

Одним із основних документів, що регулює питання забезпечення прав осіб з обмеженими можливостями в Україні, є Закон України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю". Закон передбачає обов'язки держави і підприємств щодо створення безбар'єрних умов для осіб з

інвалідністю, забезпечення їхнього права на доступ до громадських будівель, транспортних засобів, інформації та послуг. Згідно з цим законодавчим актом, підприємства, зокрема готелі та ресторани, повинні відповідати мінімальним вимогам доступності для людей з інвалідністю, однак на практиці ці вимоги часто не виконуються в повному обсязі.

Однією з важливих ініціатив є розробка та затвердження в Україні Державних будівельних норм (ДБН) щодо доступності будівель і споруд для осіб з інвалідністю, які були прийняті ще в 2018 році. Вони містять конкретні вимоги щодо проектування та реконструкції об'єктів, що повинні забезпечувати рівний доступ для всіх категорій населення, зокрема для людей з обмеженими фізичними можливостями. Ці норми передбачають обов'язкову наявність пандусів, ліфтів, спеціальних туалетів і зручних проходів для людей на інвалідних візках, а також відповідність об'єктів стандартам доступності для осіб з порушеннями зору або слуху.

Однак реальний стан справ в Україні свідчить про значну невідповідність цих норм втіленню на практиці. Згідно з дослідженнями, проведеними Українським інститутом соціальних досліджень у 2019 році, понад 70% будівель в Україні не відповідають вимогам ДБН щодо доступності, зокрема це стосується публічних закладів, серед яких чималу частину складають готелі та ресторани. Підприємства часто виявляються недостатньо обізнаними про існуючі вимоги чи не готові до інвестування в адаптацію своїх приміщень.

У зв'язку з цим, актуальним є питання про державні механізми стимулювання підприємців до впровадження безбар'єрних рішень. На сьогоднішній день в Україні існують певні програми підтримки підприємств, що прагнуть покращити доступність своїх послуг для людей з інвалідністю. Наприклад, уряд запровадив субсидії на адаптацію інфраструктури для осіб з інвалідністю та надання податкових пільг для підприємств, які впроваджують інклюзивні практики. Однак ці ініціативи досі потребують покращення,

оскільки не завжди є достатнім фінансування та інформаційної підтримки для бізнесів, які хочуть внести зміни.

Ще одним важливим кроком у напрямку забезпечення прав людей з інвалідністю є розвиток доступності інформації та комунікацій. Закони, що стосуються інформаційної доступності, передбачають, зокрема, зобов'язання щодо використання альтернативних форматів інформації (шрифт Брайля, аудіо версії, інтерпретація жестової мови) для забезпечення доступу до послуг для людей з порушеннями зору та слуху. Водночас, статистика свідчить, що лише 10-15% підприємств в Україні активно впроваджують подібні технології, що є ще однією причиною обмеженої доступності сервісів для цієї категорії клієнтів.

На фоні недостатнього виконання державних вимог важливо підкреслити роль громадських організацій, які активно працюють над підвищенням обізнаності бізнесу про потреби осіб з обмеженими можливостями. Організації, такі як Всеукраїнська організація людей з інвалідністю, проводять тренінги для підприємців, надають консультації та пропонують практичні рекомендації щодо адаптації інфраструктури. Спільні зусилля держави, громадських організацій та підприємств можуть створити ефективний механізм, що сприятиме повному впровадженню інклюзивних стандартів.

Таким чином, хоча Україна має відповідну нормативно-правову базу, проблема реалізації права на безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю залишається актуальною. Створення реальних стимулів для бізнесу, активна роль держави та підтримка з боку громадських організацій є ключовими елементами для подолання існуючих бар'єрів і забезпечення рівних можливостей для всіх громадян, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі.

Узагальнюючи викладений матеріал, можна зробити висновок, що процес створення безбар'єрного середовища в Україні, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі, потребує комплексного підходу, що охоплює як

державні ініціативи, так і активну участь підприємців та громадських організацій. Основним завданням є забезпечення рівних можливостей для осіб з обмеженими фізичними можливостями, що, в свою чергу, є важливим не лише з соціальної, але й з економічної точки зору.

Законодавча база України в сфері прав людей з інвалідністю вже має певний фундамент у вигляді законів та нормативно-правових актів, які визначають обов'язки держави та підприємств щодо забезпечення доступності будівель і послуг. Особливу увагу варто звернути на Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» та Державні будівельні норми (ДБН), що встановлюють вимоги до інфраструктури. Проте, попри наявність цих стандартів, на практиці вони не завжди виконуються в повному обсязі, що ускладнює досягнення реальних змін.

Проблема невиконання вимог доступності на місцях, зокрема в готельно-ресторанному секторі, очевидна: статистика свідчить, що більшість публічних будівель в Україні, зокрема ресторани та готелі, не відповідають мінімальним стандартам для людей з інвалідністю. Це свідчить про недостатню поінформованість бізнесу щодо існуючих вимог або про небажання інвестувати у покращення інфраструктури. Тому важливою є державна роль у стимулюванні змін шляхом фінансових інструментів, таких як субсидії на адаптацію будівель або податкові пільги для підприємств, що впроваджують безбар'єрні рішення.

Разом із тим, значення мають також ініціативи громадських організацій, які виступають в ролі посередників, підвищуючи рівень обізнаності серед підприємців про необхідність створення інклюзивних умов. Вони не лише сприяють моніторингу виконання нормативних вимог, але й допомагають підприємствам зрозуміти, як саме можна адаптувати інфраструктуру, щоб зробити її доступною для осіб з різними потребами.

Один із важливих аспектів розвитку безбар'єрного середовища полягає в усвідомленні економічних переваг, які можуть виникнути для бізнесу при забезпеченні доступності. Успішні кейси інклюзивних практик у інших країнах показують, що підприємства, які створюють безбар'єрні умови, часто спостерігають збільшення кількості клієнтів, а отже й зростання доходів. В Україні, хоча статистика ще не демонструє таких же високих результатів, тенденція до позитивних змін є очевидною, і підприємства, які активно працюють над створенням інклюзивного середовища, мають шанс отримати конкурентні переваги на ринку.

Загалом, для досягнення реального прогресу у формуванні безбар'єрного середовища в Україні необхідна тісна співпраця між державними структурами, бізнесом і громадськими організаціями. Важливо не тільки розвивати нормативно-правову базу, а й забезпечувати механізми підтримки для підприємців, створюючи стимули для впровадження інклюзивних рішень. Це дозволить забезпечити справжнє рівноправне суспільство, де кожен громадянин, незалежно від фізичних можливостей, має рівний доступ до послуг та можливість повноцінно брати участь у житті країни. У разі активної взаємодії держави, бізнесу та громадських організацій можна сподіватися на створення справжнього безбар'єрного середовища, яке стане на користь не лише людям з обмеженими можливостями, а й усьому суспільству, забезпечуючи економічний розвиток та соціальну інтеграцію всіх груп населення.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

3.1. Особливості організації безбар'єрного просторового середовища в готельно-ресторанному бізнесі

У сучасному готельно-ресторанному бізнесі питання забезпечення рівних умов доступу для всіх клієнтів, зокрема осіб з обмеженими можливостями, набуває особливої актуальності. Створення безбар'єрного середовища передбачає не тільки фізичну доступність об'єктів, але й адаптацію всіх аспектів сервісу, що забезпечують комфорт і безпеку для людей з різними формами інвалідності. Вдосконалення форм гостинності для таких клієнтів включає в себе розробку інклюзивних послуг, що відповідають вимогам інклюзії, а також інтеграцію сучасних технологій та інновацій у обслуговування. Такий підхід дозволяє не лише задовольнити потреби людей із обмеженими можливостями, а й створити позитивний імідж підприємства, яке орієнтується на соціальну відповідальність та сучасні стандарти гостинності.

Загалом, покращення якості обслуговування осіб з інвалідністю передбачає не тільки удосконалення фізичної доступності, але й врахування особливостей взаємодії персоналу з такими клієнтами, використання спеціалізованих технічних засобів, а також розширення спектру послуг, що відповідають різним потребам людей з інвалідністю. Важливим аспектом є створення таких умов, коли люди з обмеженими можливостями почуваються не просто адаптованими до середовища, а повноцінними учасниками соціального життя. Це передбачає не лише коректне і чуйне ставлення до таких гостей, а й врахування їх потреб на всіх етапах перебування у закладі, від бронювання номера до відвідування ресторанів чи організації заходів.

Для цього необхідно розвивати і вдосконалювати такі форми гостинності, які забезпечать максимальний рівень комфорту для осіб з інвалідністю. Одним із важливих аспектів є навчання персоналу, що працює в готелях і ресторанах, специфіці обслуговування таких клієнтів. Спеціальні тренінги та курси допоможуть персоналу краще зрозуміти потреби осіб з різними видами інвалідності, навчать їх комунікувати з людьми з порушеннями слуху, зору, рухової активності та психічними розладами. Крім того, важливою складовою є створення чітких і зрозумілих інструкцій для персоналу, які стосуються організації обслуговування клієнтів з обмеженими можливостями, зокрема щодо реагування на надзвичайні ситуації або надання допомоги в особливих умовах.

Не менш важливим є впровадження технологій, які можуть значно полегшити перебування клієнтів з обмеженими можливостями в готельних і ресторанних закладах. Наприклад, спеціальні додатки на смартфонах, що дозволяють людям з обмеженим зором або слухом орієнтуватися на території, або інтерфейси для людей з фізичними обмеженнями, що спрощують бронювання, замовлення послуг та комунікацію з персоналом. В останні роки в багатьох країнах активно розвиваються рішення на основі технологій, таких як штучний інтелект і сенсорні системи, що забезпечують більше незалежності для таких клієнтів. Використання розумних технологій допомагає значно знизити рівень фізичної залежності від сторонньої допомоги, надаючи людині з обмеженими можливостями більшу свободу і зручність.

Іншими аспектами, які суттєво покращують рівень гостинності для клієнтів з інвалідністю, є фізична доступність інфраструктури закладів. Наприклад, важливою складовою безбар'єрного середовища є наявність пандусів, ліфтів, спеціально обладнаних туалетів та кімнат для осіб з інвалідністю. Однак для забезпечення справжнього комфорту необхідно враховувати і більш детальні елементи, такі як зручні шляхи доступу до

приміщень, спеціальні місця для паркування, коридори та двері, достатні за шириною для проїзду інвалідних візків. Окрім того, в інтер'єрі та дизайні повинні бути використані елементи, що полегшують навігацію та створюють безпечні умови для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, контрастні кольори для людей із порушеннями зору.

Важливим аспектом є і соціальне сприйняття таких заходів. Для багатьох клієнтів із інвалідністю їх перебування у готелі чи ресторані може стати не лише фізичним, а й соціальним досвідом. Тому важливо, щоб вони відчували себе рівними серед інших гостей, без стигматизації чи обмежень. Забезпечення інклюзивного підходу в сфері гостинності також означає, що підприємства повинні активно пропагувати свої зусилля в цій сфері, сприяючи зміні ставлення суспільства до людей з інвалідністю, а також створювати для них більш рівні можливості в усіх сферах життя.

Таким чином, вдосконалення форм гостинності для осіб з обмеженими можливостями є важливою складовою розвитку безбар'єрного середовища у готельно-ресторанному бізнесі. Це не лише підвищує рівень обслуговування та забезпечує комфорт гостей, але й сприяє розвитку соціальної відповідальності бізнесу. Інтеграція таких форм гостинності є важливим кроком до створення інклюзивного та доступного суспільства, в якому кожен має рівні можливості, незалежно від фізичних можливостей.

Задоволення потреб клієнтів із обмеженими можливостями у готельно-ресторанному бізнесі вимагає більш глибокого аналізу та розвитку окремих аспектів, пов'язаних з доступністю та інклюзивністю. Розглянемо кілька важливих напрямків, що можуть суттєво покращити рівень гостинності для цієї категорії клієнтів.

1. Навчання та підвищення кваліфікації персоналу

Одним із найбільш важливих елементів інклюзивного обслуговування є підготовка персоналу, що безпосередньо працює з клієнтами. Це не лише знання особливостей взаємодії з людьми з інвалідністю, а й вміння

ефективно реагувати на непередбачувані ситуації. Для цього готелі та ресторани повинні впроваджувати системи навчання та тренінгів, які дозволяють персоналу здобути навички не лише у фізичному обслуговуванні, але й у культурному та етичному підході до гостей з обмеженими можливостями.

Важливо, щоб тренінги включали різні аспекти обслуговування – від адаптації меню для людей з порушеннями смаку та зору до вивчення особливостей комунікації з людьми, що мають порушення слуху або мовлення. Наприклад, за потреби персонал повинен знати основи жестової мови або користуватися спеціальними комунікаційними пристроями для людей з порушеннями слуху. Це не тільки допомагає покращити якість обслуговування, але й сприяє створенню атмосфери доброзичливості та підтримки для всіх клієнтів.

2. Інклюзивні технології

Технології відіграють ключову роль у створенні безбар'єрного середовища. Сучасні інновації можуть значно полегшити перебування клієнтів з інвалідністю в готельно-ресторанному бізнесі. Одним з прикладів є використання розумних технологій для покращення доступності: спеціалізовані додатки для смартфонів можуть допомогти людям з порушеннями зору або слуху орієнтуватися в просторі закладу, надаючи звукові або візуальні інструкції щодо доступу до ліфтів, туалетів або інших важливих приміщень.

Ще одним прикладом є використання мобільних додатків для здійснення бронювання. Для осіб із обмеженими можливостями це може бути важливим етапом, адже вони можуть без зайвих труднощів забронювати номер, який відповідає їх фізичним потребам (наприклад, номер з пандусом, ширшими дверями або з адаптованою ванною). Такі додатки також можуть включати функції автоматичного нагадування щодо потреби отримати допомогу при реєстрації, що дозволяє знизити рівень стресу для гостей.

Крім того, в готелях можна використовувати спеціальні пристрої, такі як сенсорні панелі або інтерактивні екрани, які дозволяють людям з порушеннями зору отримувати інформацію через тактильні відчуття або звукові сигнали. Інклюзивність може також виражатися в адаптації готельного обладнання, наприклад, у вигляді спеціальних дверних ручок, що зручно використовувати людям з обмеженими можливостями, або телефонних апаратів з великими кнопками для людей з порушеннями зору.

3. Фізична доступність інфраструктури

Фізична доступність є базовою умовою для створення безбар'єрного середовища. Проте на практиці проблема часто полягає не лише в наявності пандусів чи ліфтів, а й у правильному плануванні внутрішнього простору. Тому важливо, щоб всі елементи інфраструктури, починаючи від доріжок на території та паркування і закінчуючи внутрішніми приміщеннями, відповідали не тільки мінімальним вимогам стандартів доступності, а й інклюзивним нормам, що забезпечують комфорт для людей з різними видами обмежень.

Одним із важливих аспектів є врахування простору для маневру інвалідних візків. Це стосується не лише ширини дверей або проходів, а й адаптованих санвузлів, зручних для користування особами з різними видами інвалідності. У ресторанах варто передбачити зручні місця для обіду людей з інвалідністю, зокрема стільці, що дозволяють комфортно сидіти на візку. Важливими є також належно обладнані столи, на яких можна легко пристосуватися, навіть якщо клієнт має обмежені можливості рухатися.

Особливою увагою потребує також забезпечення безпеки в таких об'єктах. Для цього необхідно встановлювати сигналізацію, яка може бути зрозуміла для всіх гостей, включаючи людей з порушенням слуху. Це також включає наявність чітких вказівок та планів евакуації для осіб з обмеженими можливостями.

4. Соціальне сприйняття та культура інклюзивності

Один із важливих аспектів, що значно впливає на розвиток безбар'єрного середовища, – це соціальне сприйняття та культура інклюзивності. Для того, щоб готельно-ресторанний бізнес був дійсно інклюзивним, необхідно змінити не лише фізичні умови, а й культурні норми. Персонал повинен бути навчений не тільки фізичному обслуговуванню, але й створенню атмосфери прийняття та поваги.

Гостям із обмеженими можливостями слід надавати не лише матеріальний комфорт, а й психологічну підтримку, сприяючи їх соціалізації та інтеграції в загальний процес гостинності. Це передбачає усвідомлення важливості кожної дрібниці, яка може вплинути на досвід клієнта: від того, як персонал спілкується з людьми з інвалідністю, до того, як подається інформація про послуги та інфраструктуру.

Вдосконалення форм гостинності для осіб з обмеженими можливостями вимагає комплексного підходу, що включає фізичну доступність, інклюзивні технології, підготовку персоналу та соціальну свідомість. Створення безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі не лише підвищує комфорт і зручність перебування клієнтів з інвалідністю, але й формує соціально відповідальне ставлення підприємств до всіх категорій громадян. Впровадження таких стандартів сприяє розвитку інклюзивного суспільства, де кожен має рівні можливості для участі в житті та насолоджування послугами, незалежно від фізичних обмежень.

Основними напрямками реабілітаційного туризму для людей з інвалідністю є неврологічна серцево-судинна і ортопедична реабілітація. Такі туристи відправляються в спеціалізовані оздоровчі центри, де передбачено лікування захворювань, внаслідок яких вони стали людьми, які мають обмежені можливості. Такий туризм добре розвинений у Франції, Іспанії, Німеччині, Ізраїлі та США.

Також туроператори можуть запропонувати рекреаційний вид туризму для людей з інвалідністю. Такі подорожі підходять людям з фізичними

проблемами. Для такої категорії людей існують спеціалізовані типи готелів з обладнаними номерами. Для екскурсій надається спеціальний автобус з автопідйомником. Всіх туристів з інвалідністю обов'язково супроводжує досвідчений медичний працівник, а до глухих і слабочуючих прикріплюється сурдоперекладач. Для сліпих передбачені спеціальні подорожі, наприклад, пляжні, в супроводі гіда. Для людей з інвалідністю також облаштований пляж зі спеціальними роздягальнями та душовими, і обладнані спуски до моря [6, с. 304-307].

Для дітей з інвалідністю пропонуються екскурсійні тури в комфортабельних і найбільш містких автобусах, і спеціально обладнані літні табори. Для дітей з порушенням функцій опорно-рухового апарату там проводиться оздоровча програма, а для дітей з проблемою зору, слуху та мовлення – особливі профілактичні процедури. Є також педагоги, які працюють зі слабчочуючими і глухими дітьми і навчають їх мові жестів.

Для більш активних туристів пропонується спортивний туризм для людей з інвалідністю, адже часто саме спорт допомагає людині з інвалідністю знову повірити в себе і позбавитися від комплексу неповноцінності. Це може бути баскетбол, плавання, настільний і великий теніс, заняття лікувальною фізкультурою. Всі спортзали для цього оснащені спеціальним обладнанням. Завдяки такому виду туризму люди з обмеженими фізичними можливостями також можуть брати участь в особливих спортивних змаганнях – сурдоолімпіадах, Параолімпіаді, і інших спортивних іграх. На сьогоднішній день створено багато змагань для людей з вадами зору, слабчочуючих, інвалідів-візочників та дітей, хворих на церебральний параліч [11, с. 12-15].

Коли людина з інвалідністю залишається один на один зі своєю проблемою, вона втрачає сенс життя. У більшості випадків справа в індивідуальному психологічному бар'єрі, але оточення грає не менш важливу

роль. Багатьом людям простіше відвернутися від людей з інвалідністю, ніж прийняти їх як рівних членів суспільства.

На щастя, європейські держави вже давно усвідомили, що таких людей важливо інтегрувати в суспільство, тому створюють для них сприятливі умови існування і відпочинку. Досить прогулятися по вулицях Лондона, Стокгольма або Амстердама, щоб помітити прості і практичні модернізації, які дозволяють людям з обмеженими фізичними можливостями вести комфортне і безтурботне життя, подорожувати.

Слід назвати чотири ключові інновації: безбар'єрне середовище, програми навчання людей з інвалідністю, спеціалізована інфраструктура і транспорт. Безбар'єрне середовище являє собою особливу комплексну систему, спрямовану на забезпечення людей з інвалідністю вільним доступом до громадських споруд, пам'яток, спортивних центрів, парків – і до багато чого іншого [25, с. 93].

Для людей з інвалідністю, які люблять подорожувати, були створені ідеальні умови для туризму. Спеціальні готелі, обладнані ресторани і кафе, прогулянкові зони для людей на візках і навіть спеціалізовані тури.

Крім того, всі аеропорти оснащені обладнанням і підйомниками для безперешкодного підйому на борт і висадки пасажирів з інвалідністю. До того ж існує спеціальна наземна служба по роботі з людьми, які мають обмежені можливості, послуги якої надаються безкоштовно. Завдяки цьому, подорожувати можна і без супроводжуючих.

В цілому, європейці радо і тепло ставляться до людей, що страждають від певних фізичних обмежень, тому перебування на території європейських держав не доставляє морального та етичного дискомфорту.

Наприклад, столиця Великобританії чудово підготовлена до прийому дорогих гостей. Доглянуті вулички і зручне таксі є тільки краплею в морі великого списку послуг для туристів з обмеженими фізичними можливостями.

Кожен кеб (таксі) в Лондоні обладнаний пандусом. Від бажання кудись поїхати до поданої машини проходить дві хвилини. Замовлення можна здійснити через додаток на смартфоні. Для цього не потрібно ніяких спеціальних погоджень і пояснень. [31, с. 259-266].

У Лондоні налічується 13 готелів, які повністю облаштовані для потреб людей з інвалідністю. Там немає ступенів – вони замінені просторими внутрішніми ліфтами, які будуть дуже зручні для людей, які пересуваються за допомогою візків. Однак кімнати в таких готелях обладнані і для комфорту інших людей з інвалідністю.

Спеціальна безкоштовна парковка, системи візуальної сигналізації, таблички, написані шрифтом Брайля, підйомники і інші корисні модернізації також є в багатьох готельних комплексах. Ще однією особливістю таких закладів є їх розташування. Вони знаходяться поруч з визначними пам'ятками і надають трансфер.

Знаменитий Британський музей з його колекцією найдавніших артефактів, Букінгемський палац, Національна галерея, Тауерський міст, Лондонський зоопарк, легендарне колесо огляду, Театр Шекспіра і виняткової краси храми відкриті для людей з інвалідністю, як і для всіх. Вони оснащені окремими входами без ступенів для візочників, ліфтами для поїздки між поверхами і доступними туалетами. Якщо туристу з інвалідністю потрібно супровід, він може заздалегідь зв'язатися з адміністрацією музею, де в призначений час на нього чекатиме спеціальний гід. [31, с. 178].

Місцеві екскурсоводи в свою чергу підготували для туристів з інвалідністю кілька десятків захоплюючих турів на будь-який смак і гаманець, від піших до річкових прогулянок на катері. Записуватися на такі екскурсії слід заздалегідь.

Поціновувачам театрального мистецтва припадає до смаку шекспірівська виставка в «Глобусі» і тур по театру. Спеціальна оглядова екскурсія по місту на таксі теж користується попитом. Прогулянки по річці

підходять для туристів з усіма типами інвалідності. Гостям в інвалідних візках також пропонують відвідати студію Warner Brothers, побачити всі зіркові музеї столиці або ж відправитися на масштабний спортивний захід в рамках екскурсії по лондонським стадіонам. [48].

У Лондоні працює кілька спеціальних організацій, що надають платні або волонтерські послуги з супроводу туристів з інвалідністю на період перебування в місті. Практично всі ресторани і кафе міста мають спеціальний вхід для особливих гостей і доступні туалети, щоб зробити їх перебування в місті максимально комфортним.

А от в Стокгольмі у період з 1999 по 2011 рік, в рамках державного проекту «Простий доступ», проводилися оновлення та модернізації, які зробили столицю Швеції дійсно зручним містом як для своїх громадян з інвалідністю, так і для туристів з такими ж особливостями. Було реконструйовано більше половини пішохідних переходів, що зробило їх зручними для людей з поганим слухом і зором. Не обійшлося і без модернізації бордюрів, які тепер не доставляють клопоту візках.

Чимало проблем створювали дитячі ігрові майданчики, які були абсолютно непридатні для батьків та їхніх дітей з інвалідністю. В рамках проекту такі проблеми були повністю усунені. [9, с. 37].

Місцевий уряд подбав про переобладнання 38 громадських туалетів, щоб зробити їх комфортними для людей з інвалідністю.

Оновлення системи громадського транспорту Стокгольма торкнулися автобусних зупинок, які оснастили спеціальними виступами і маркуванням для спрощеного «заходу на борт» людей з інвалідністю. Всі станції метро обладнані спеціальними ліфтами.

Сучасний Стокгольм повністю готовий до прийому туристів з інвалідністю. У них не буде проблем з доступом до популярних туристичних місць, музеїв і галерей. Проживання в обладнаних готелях не доставить ніякого дискомфорту [7, с. 17-21].

Спеціально для туристів з інвалідністю підготовлені панорамні автобусні тури і річкові круїзи, які займають від трьох годин до декількох днів. Особливою популярністю користується шестигодинний круїз по ключовим пам'яткам міста, що включає огляд Джургардена, мерії, збройової палати, численних музеїв і багато іншого.

Серед популярних туристичних центрів для людей з обмеженими фізичними можливостями оповіді заслуговує і Амстердам. Від інших європейських міст його відрізняє ряд беззаперечних переваг.

Амстердам має чітке маркування велосипедних доріжок і тротуарів, славиться безліччю велосипедистів, які можуть під'їхати практично безшумно. Завдяки грамотно розподіленій території, можна не переживати про те, що пішоходи та велосипедисти використовують одну і ту ж смугу. Бордюри невисокі, з їх подоланням люди, що пересуваються за допомогою візків можуть впоратися самостійно.

Близьке розташування круїзного порту. Такі елементи туристичної інфраструктури в багатьох випадках знаходяться за межами міста. В Амстердамі ж дістатися до нього можна без труднощів. Від порту до інших визначних пам'яток варто прокотитися на зручному трамваї. Практично всі трамвайні зупинки обладнані спеціальними платформами, які спрощують користування громадським транспортом.

Особливо славляться човнові екскурсії: річкові канали проходять крізь наймальовничіші частини Старого міста, дозволяючи вдосталь намілюватися його красотами. [7, с. 51-52].

На прикладі Європи варто звернути увагу на той факт, що практика інтеграції людей з обмеженими фізичними можливостями в суспільство вже давно приносить лише позитивні результати. Мільйони людей з інвалідністю працюють і подорожують нарівні з іншими громадянами, тому відчують себе повноцінними членами суспільства.

Сьогодні активний туризм в Голландії, Великобританії, Німеччині, Франції та багатьох інших країнах доступний кожній людині, незалежно від стану його здоров'я або віку. Все це – завдяки старанням місцевого уряду, який виховує в суспільстві високі моральні цінності і відповідальність за якість життя всього населення. [13, с. 60].

Люди, які пересуваються за допомогою візків можуть насолоджуватися прогулянками по парковим і пляжним зонам, плавати в спеціально обладнаних басейнах і вечеряти в вишуканих ресторанах. Побудовано центри відпочинку для тих, хто страждає від проблем із зором або слухом, для сердечників і діабетиків. Кожна людина може розраховувати на комфортний відпочинок.

Крім того, подорожі для людей з інвалідністю займають вагому частку на світовому ринку туристичних послуг. Саме тому такі туристи вже давно стали прибутковою цільовою аудиторією. Згідно зі статистикою, більше 70% людей з інвалідністю подорожують самостійно або в компанії супроводжуючих, що в чисельному еквіваленті налічує понад 127 мільйонів чоловік тільки на території Європейського союзу.

Зараз існує гарантований законом обов'язок піклуватися про потреби людей з інвалідністю, і все частіше цю групу враховують як важливий сегмент ринку. Туроператори, які націлились в маркетинговій діяльності на людей з інвалідністю отримують можливість обслуговувати великий і все більш зростаючий ринок, одночасно виконуючи вимоги закону. [44, с. 143].

Столиця іспанської провінції Каталонія перетворюється в справжній курорт для людей з інвалідністю. Під їх потреби адаптований міський транспорт і центральні вулиці Барселони. Рада з туризму Барселони велику увагу приділяє "доступному" туризму – для людей з інвалідністю. Влада Каталонії також докладает чимало зусиль для залучення таких людей в повноцінне активне життя. Для людей з інвалідністю спеціально адаптується туристична інфраструктура, видаються спеціалізовані каталоги, проводяться

заходи, в тому числі спортивні (Параолімпійські ігри). Всі центральні вулиці міста обладнані рампами, всі автобуси адаптовані, в готелях є спеціальні номери, зручні для людей з інвалідністю. Кожна нова станція метро має спеціальне обладнання для людей з інвалідністю. Нещодавно був створений спеціальний сайт «Доступний туризм», що містить всі відомості про відповідні поїздки в Каталонію. Там можна знайти детальну інформацію по 19 туристичних напрямках, де створені необхідні умови для прийому людей з обмеженими фізичними можливостями. Технічне оснащення сайту дозволяє людям (включаючи тих, що погано бачать) самим, без сторонньої допомоги, мати повний доступ до інформації (за рахунок більш контрастного зображення, спеціальних пристосувань для полегшення читання з екрану, аудіо тощо). Постійно зростає число мов, на яких працює сайт. Зараз їх шість: каталонська, іспанська, англійська, французька, італійська та німецька [8, с. 178-179].

Туристична адміністрація Арон (Південна частина Тенеріфе) вдруге випустила гід «Туризм без обмежень», призначений для туристів з обмеженими фізичними можливостями та для людей похилого віку (спеціалізований випуск для людей, що пересуваються на інвалідних візках). Гід, опублікований іспанською, англійською та німецькою мовами, ще в першому виданні був премійований урядом Канарських островів. Він включає повну інформацію про туристичні можливості острова Тенеріфе, адаптовану для цієї категорії туристів, яких в Європі близько 50 млн. Завдяки спеціальним умовам, створеним для людей з інвалідністю і літніх людей на пляжах Лос Крістіанос і Лас Америкас, ці місця стали першим напрямком в Європі і другим в світі для літніх людей і людей з інвалідністю.

У 2003 році Центральне туристичне бюро повідомило про проведення конкурсу під гаслом «Ласкаво просимо у відпустку – канікули з сім'єю без бар'єрів». Його мета – дати додатковий імпульс розвитку нових пропозицій для людей з інвалідністю зокрема в Німеччині.

Багато західних країн високо оцінюють перспективу розвитку туризму для людей з інвалідністю та активно працюють в даному напрямку.

Цей сегмент ринку має великий потенціал для туристичної індустрії. Загальна сума доходу від світового туризму становить півтора трильйона доларів в рік, в середньому – 4 мільярди в день.

Не дивлячись на те, що рівень інклюзивності невисокий і багатьох умов просто немає, вже сьогодні 11% всіх потоків туристів припадає на інклюзивні варіанти відпочинку [42, с. 87].

Досвід деяких країн показує, наскільки вигідним може бути розвиток цього напрямку. Наприклад, в США, які в 2015 році зайняли перше місце по доходу від туризму, 22% дорослого населення складають люди з особливими потребами. З них більше половини – активні туристи, які витратили на подорожі 17 мільярдів доларів. Причому, в США є специфіка: інклюзивні турпродукти в основному пов'язані з круїзним відпочинком. У американців дуже високі вимоги до обладнання прогулянкових лайнерів і до сервісів, які надаються під час подорожей. Велика частка наведених цифр доводиться на цей вид відпочинку. Якщо врахувати, що люди з вадами здоров'я подорожують з одним або кількома супровідними, то реальний економічний ефект стає вагомим. Щорічно відбувається приблизно 73 мільйони подорожей.

В Австралії реалізується безліч досліджень і проектів, спрямованих на розвиток інклюзивної туризму. Ознайомитися з результатами проведених досліджень можуть всі бажаючі. Загальні витрати мандрівників з проблемами здоров'я налічують 8 мільярдів доларів на рік – це 11% від усіх витрат на туризм. У країні проживає приблизно 20% людей згаданої категорії. Примітний той факт, що близько 88% з них активно подорожують. Це ще раз доводить необхідність розвитку безбар'єрного туризму [42, с. 91].

Великобританія теж не обділяє увагою доступний туризм – розробляє стратегії розвитку і механізми оцінки доступності, заміряє статистику і т.п.

Країна щорічно поповнює казну на 12 мільярдів фунтів за рахунок подорожей не тільки іноземних, але й британських туристів з особливими потребами та їх компаньйонів.

За даними Національної туристичної адміністрації це єдиний швидко зростаючий сегмент ринку. Якщо щорічне зростання туризму дуже невелике, то приріст інклюзивного напрямку стабільно стає вище.

Чим цікавий досвід Європейського Союзу? У порівнянні з попередніми країнами, тут «підраховують» не тільки людей з різною формою інвалідності, а й інші аудиторії, які потребують особливих умов (наприклад, люди похилого віку). За статистичними даними, в доступних умов потребують близько 140 мільйонів європейців, і їх кількість дійсно зростає з кожним роком. У 2015 році інклюзивний туризм приніс Євросоюзу 786 мільярдів євро, якщо враховувати витрати на подорожі не тільки людей з особливими потребами, а й супроводжуваних [45, с. 150].

Цікаво, що туристи з особливими потребами витрачають на відпочинок більше фінансів, ніж «середні» мандрівники, і вважають за краще відпочивати в «низький» сезон, коли попит на туризм знижується. Ці люди роблять багато поїздок – 783 мільйонів за 2012 рік в рамках Євросоюзу. Причому вони подорожують в основному усередині своєї країни. За прогнозами, до 2020 року кількість туристичних переміщень збільшиться до 862 мільйонів. При цьому в ЄС тільки 9% провайдерів туристичних послуг пропонують в тій чи іншій мірі доступні варіанти відпочинку. Таким чином, попит на турпродукти на 28% більше, ніж пропозиція.

Найдоступніші сервіси в Європі – проживання, велнес та спа, конференцпослуги. Якщо враховувати якісну складову, це все зав'язано на готельних господарствах, особливо світових брендів, де за стандартами прописано наявність доступних умов і номерів. Добре якщо людина доступним трансфером добереться до готелю, а поза ним кудись вийти, погуляти, щось подивитися – вже складно [28, с. 45-46].

Проте, фінансується розробка доступних маршрутів, проводяться дослідження, впроваджуються нагороди за розвиток інклюзивної туризму в різних номінаціях. Також діє «Європейська мережа доступного туризму», на сайті якої є багато інформації, проектів та кейсів по темі подорожей без бар'єрів.

На думку експертів, якщо нічого не змінювати в сфері інклюзивного туризму в ЄС, дохід від цього напрямку до 2020 року виросте на 18%, а при значному поліпшенню – на 36% [42, с. 99].

Для туристів з інвалідністю потрібен спеціальний транспорт, супровід волонтерами. При формуванні програми необхідно враховувати швидкість екскурсії, наявність в готелях обладнаних номерів, доступність пляжів, оздоровчих центрів, музеїв. Якщо мова йде про людей з вадами зору або сліпих, треба враховувати їх можливості сприйняття, труднощі при пересуванні, орієнтації в незнайомому просторі. Їм треба помацати, зрозуміти, про що йде мова. Технологія роботи з такими людьми розроблена, існують макети, музичний супровід, пояснювальні історії. Для роботи зі слабочуючими необхідно, щоб екскурсовод знав мову жестів, або залучати перекладачів. І, звичайно, потрібні хоча б мінімальні можливості для безпеки, щоб люди швидко зрозуміли, якщо щось відбувається. Люди, позбавлені, наприклад, слуху та мовлення, повинні мати можливість порозумітися на ресепшені, якщо щось не в порядку. Існують спеціальні пейджери, інші технології, які можна застосовувати. Існують, в кінці кінців, норми доступності.

3.2. Рекомендації щодо вдосконалення безбар'єрного середовища в сфері в готельно-ресторанного бізнесу в Україні

Розвиток безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі є важливим аспектом забезпечення рівного доступу до туристичних і

гастрономічних послуг для всіх громадян, незалежно від їхніх фізичних можливостей. На сьогодні, хоча в Україні діють певні нормативно-правові акти, спрямовані на покращення інклюзивності, їхнє впровадження залишається частковим та недостатньо ефективним. Дослідження показало, що значна частина готелів і ресторанів не відповідає стандартам безбар'єрності, що створює перешкоди для осіб з інвалідністю, людей похилого віку, батьків із дитячими візочками та інших маломобільних груп населення. Для вирішення цієї проблеми необхідно впровадити комплексні заходи, які охоплюватимуть як інфраструктурні вдосконалення, так і організаційні зміни, що сприятимуть формуванню комфортного та доступного середовища.

Інфраструктурні покращення

Одним із ключових аспектів безбар'єрності є фізична доступність приміщень. Готелі та ресторани повинні відповідати сучасним будівельним нормам і стандартам щодо доступності для маломобільних груп населення. Зокрема, необхідно:

Забезпечити безперешкодний вхід до закладів: Встановлення пандусів з правильним кутом нахилу, обладнання автоматичних дверей або дверей з легким відкриванням значно полегшить доступ відвідувачам на візках.

Облаштувати внутрішній простір: Ресторани та готелі повинні мати широкі проходи, достатню кількість місць, що дозволяють комфортне розміщення людей з інвалідністю, а також спеціально облаштовані зони відпочинку.

Ліфти та санітарні приміщення: У багатоповерхових будівлях необхідно встановити ліфти з тактильними кнопками та аудіосупроводом. Санітарні кімнати повинні бути просторими, обладнаними поручнями, низько розташованими раковинами та дзеркалами.

Тактильні покажчики та озвучена навігація: Важливим аспектом доступності є адаптація простору для людей із порушеннями зору. Для цього

потрібно встановлювати тактильні покажчики, тактильну плитку для орієнтування, а також забезпечити озвучену навігацію у великих готелях.

Доступність інформаційного середовища

Окрім фізичної доступності, необхідно забезпечити рівний доступ до інформації. Для цього важливо:

Адаптувати меню та інформаційні матеріали: Меню в ресторанах повинні бути доступними у форматах, зручних для людей із вадами зору (шрифт Брайля, великі контрастні літери, аудіоменю або QR-коди з озвученим текстом).

Створити інклюзивні веб-сайти: Онлайн-ресурси готелів і ресторанів повинні відповідати стандартам веб-доступності (WCAG), зокрема підтримувати роботу з програмами для зчитування екранного тексту та мати відеоматеріали з субтитрами або сурдоперекладом.

Запровадити зручні системи бронювання: Гостям слід надавати можливість бронювати спеціальні номери або місця для людей із інвалідністю через інтернет, із зазначенням особливостей доступності.

Підвищення рівня сервісу та підготовки персоналу.

Важливим фактором створення безбар'єрного середовища є якість обслуговування. Співробітники готельно-ресторанного бізнесу повинні мати належну підготовку, що включає:

Тренінги з інклюзивного обслуговування: Персонал має проходити навчальні курси щодо взаємодії з людьми з різними формами інвалідності, включаючи основи мови жестів та етикет комунікації.

Підвищення обізнаності про потреби клієнтів: Співробітники повинні вміти правильно реагувати на запити гостей з особливими потребами, пропонувати їм допомогу, якщо це необхідно, але не нав'язувати її.

Створення спеціалізованих посад: Запровадження в готелях та ресторанах посад менеджерів із питань доступності, які контролюватимуть

реалізацію інклюзивних заходів і допомагатимуть гостям із особливими потребами.

Фінансові стимули та нормативна підтримка

Для прискорення процесу створення безбар'єрного середовища важливу роль відіграє державна підтримка та фінансові стимули для бізнесу. Зокрема, рекомендується:

Запровадження податкових пільг: Надання знижок на податки для підприємств, які активно впроваджують заходи щодо підвищення доступності.

Грантові програми та державні субсидії: Впровадження фінансування на модернізацію закладів, яке дозволить малому та середньому бізнесу швидше адаптувати свої приміщення.

Жорсткий контроль за дотриманням стандартів: Регулярні перевірки дотримання норм безбар'єрності та накладання штрафів на підприємства, що ігнорують ці вимоги.

Соціальні та економічні переваги впровадження безбар'єрного середовища.

Реалізація вищезазначених рекомендацій матиме значні переваги не лише для маломобільних груп населення, а й для самого готельно-ресторанного бізнесу. Підвищення рівня доступності сприятиме розширенню клієнтської бази, оскільки готелі та ресторани стануть привабливими для туристів з інвалідністю, міжнародних гостей та сімей із маленькими дітьми. Крім того, впровадження інклюзивних практик покращить репутацію закладів, що сприятиме збільшенню лояльності клієнтів.

На основі проведених колективом вітчизняних авторів досліджень під керівництвом проф. Сазонця І.Л. визначено основні проблеми, що існують в сфері створення інклюзивного середовища. Дослідження проводилось з метою визначити комфортність та ефективність лікування та реабілітації

інвалідів під час проходження ними оздоровчих процедур у відповідних лікувально-оздоровчих закладах (рис. 1.6).

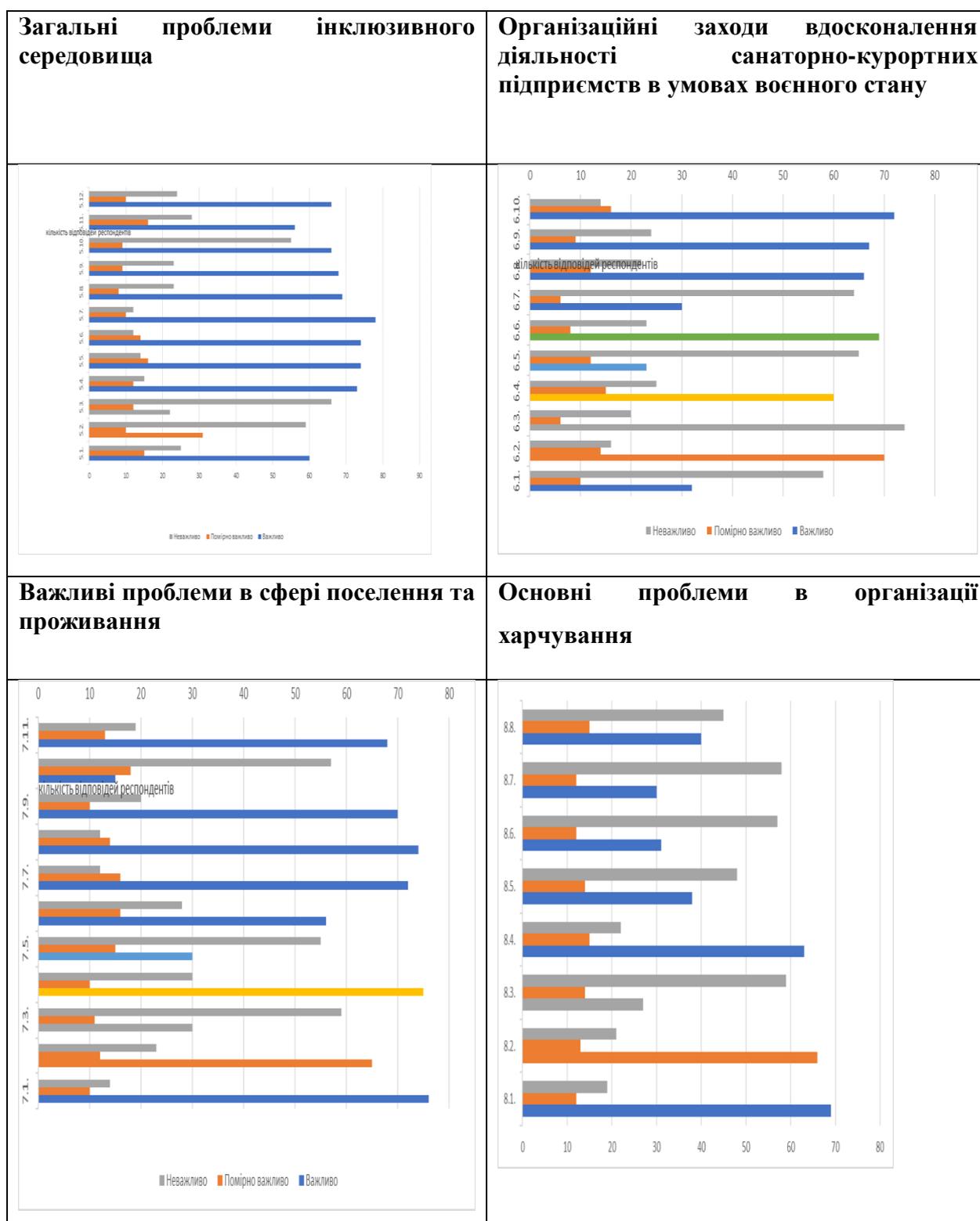


Рисунок 1.6 – Результати досліджень в сфері інклюзії в спеціалізованих засобах розміщення (проф. Сазонець І. Л.) (складено за 6, 7, 32)

Для вдосконалення безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні важливо здійснити комплексний підхід, який включає не лише покращення фізичної доступності, а й значну соціальну інклюзивність. Перш за все, необхідно забезпечити виконання вимог до архітектурної доступності. Це передбачає реконструкцію та адаптацію приміщень, створення безбар'єрних під'їздів, ліфтів, пандусів, зручних санвузлів та кімнат для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Важливо, щоб доступність стосувалася не лише основних частин готелів і ресторанів, а й менш очевидних зон, таких як запасні виходи, туалети, кабіни для перевдягання або кімнати для відпочинку. Також варто розглянути питання забезпечення безбар'єрних місць на парковках для людей з інвалідністю, встановлення спеціальних знаків, що чітко позначають ці місця, а також розробку зручних маршрутів пересування територією закладу, що враховують особливості пересування людей з різними формами інвалідності.

Під час проведення дослідження науковцями визначено, що найбільш актуальними проблемами для засобів розміщення у створенні інклюзивного середовища, які потребують вирішення, є: відсутність доступу на візках до інфраструктури міста, обмежений час для відвідування басейну та відсутність умов для проведення достатньої кількості сеансів лікувального масажу.

Серед проблем реабілітації, визначених рекреантами, були названі наступні: обмежена можливість повторного відвідування закладу осіб з обмеженими можливостями з інших регіонів України, необхідність розширення реабілітаційних програм в за рахунок рекреаційних можливостей, впровадження нових методів реабілітації шляхом закупівлі нового медичного обладнання, відсутність доступу до закладу розміщення для пацієнтів з обмеженими фізичними можливостями, відсутність доступу до закладу розміщення для пацієнтів з інвалідністю.

Основними проблемами, визначеними в частині розміщення та побутових умов рекреантів були: переповненість закладу під час війни, неможливість повернутися до будинків, в яких вони проживали раніше, відсутність комфортних кімнат для зустрічей з рідними та близькими в закладі розміщення.

На думку рекреантів, основними проблемами в організації харчування в закладі розміщення є: необхідність організації харчування з меню вибору в, необхідність збільшення кількості дієтичних страв в закладі розміщення, відсутність доступу на інвалідному візку до всіх їдалень на території закладу розміщення та навколо нього.

Важливою складовою є створення доступних інформаційних ресурсів. На сайтах готелів та ресторанів повинна бути чітка і доступна інформація про рівень доступності, наявність безбар'єрних номерів, ресторанних зон та інших об'єктів інфраструктури. Необхідно включати опис доступних послуг для осіб з різними видами інвалідності, а також покрокову інструкцію, як можна отримати допомогу або додаткові послуги. Більш того, важливо розміщувати інформацію про безбар'єрний доступ у соціальних мережах, на мобільних платформах і в рекламних матеріалах, аби кожен потенційний клієнт міг заздалегідь отримати необхідну інформацію.

Також важливо впроваджувати механізми моніторингу та оцінки рівня доступності об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Регулярні аудити доступності, які проводяться спеціалізованими організаціями, дозволяють виявляти прогалини у забезпеченні безбар'єрного середовища та оперативно їх усувати. Така система перевірок має бути обов'язковою для всіх закладів, що претендують на вищі категорії та сертифікацію за міжнародними стандартами.

Не менш важливим є створення партнерств між державними органами, місцевими громадами та бізнесом для розробки та реалізації ефективної політики у сфері безбар'єрності. Залучення організацій, які працюють з

людьми з обмеженими можливостями, до розробки стандартів доступності сприятиме більш точному визначенню потреб цієї групи та ефективному вирішенню проблем. Державні програми та субсидії можуть підтримати малий та середній бізнес у процесі адаптації до стандартів безбар'єрного середовища, що забезпечить більшу доступність послуг для усіх верств населення.

Загалом, впровадження безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі України вимагає комплексного підходу, що включає не лише фізичні зміни в інфраструктурі, а й зміну менталітету щодо інклюзивності та рівності всіх громадян. Вдосконалення цього середовища дозволить створити комфортні умови для відпочинку та харчування людей з обмеженими можливостями, забезпечуючи їм рівні можливості для повноцінного життя і інтеграції в суспільство.

Формування безбар'єрного середовища у сфері готельно-ресторанного бізнесу є необхідною умовою для розвитку інклюзивного суспільства. Комплексний підхід до вирішення цього питання сприятиме не лише соціальній рівності, а й економічній вигоді для підприємців. Тому впровадження цих рекомендацій є стратегічно важливим для розвитку індустрії гостинності в Україні.

3.3. Запровадження принципів безбар'єрності в діяльності готельно-ресторанного комплексу «Хутір Farmhouse»

У відповідності до ДБН В.2.2-40:2018 та ДСТУ 4269: у закладах тимчасового розміщення мають бути обладнані номери для гостей із обмеженими фізичними можливостями. Причому не тільки номери, а й увесь шлях гостя, який пересувається на візку, повинен бути із максимально можливим комфортом. Це ліфт відповідної площі, ширина вхідних дверей, автоматичне відкриття дверей до зони відпочинку, харчування та коворкінгу,

пандуси із кутом нахилу не більше ніж 1:12. У випадку коли пандуси мають висоту понад 45 см, їх необхідно обладнати перилами [21, 22].

Оновлені вимоги до готелів з 1 квітня 2019 року набула чинності зміна № 1 в ДБН В.2.2-40:2018 в документі «Державні будівельні норми України» в частині «Будинки і споруди: готелі», які готелі повинні врахувати.

Тривалий військовий конфлікт в Україні спричинив значне зростання кількості людей з інвалідністю, зокрема серед військових, ветеранів, переселенців і цивільного населення, яке постраждало внаслідок бойових дій. У цьому контексті особливої актуальності набуває створення безбар'єрного середовища, що забезпечить рівний доступ до соціальних, культурних і туристичних можливостей для всіх громадян.

Місто Дніпро, як один із найбільших гуманітарних та медичних центрів України, відіграє ключову роль у підтримці постраждалих від війни. Формування безбар'єрного туристичного середовища не лише сприятиме їхній соціальній адаптації, а й підтримає економіку міста через залучення внутрішнього туризму та інвестицій у відповідну інфраструктуру.

Дніпро та Дніпропетровська область мають значний потенціал для розвитку безбар'єрного туризму, завдяки своїм природним, культурним і рекреаційним ресурсам. Цей регіон є важливим економічним та туристичним центром України, який активно розвиває інфраструктуру для доступного туризму.

Передумови розвитку безбар'єрного туризму

1. Транспортна доступність.

1. Дніпро має міжнародний аеропорт, залізничний вокзал і розвинену мережу автомобільних шляхів, що забезпечує легкий доступ до регіону.

2. Розвиток інклюзивного громадського транспорту, включаючи низькопідлогові автобуси та трамваї.

3. Доступні таксі та служби перевезень для людей з обмеженими можливостями.

2. Природно-рекреаційні ресурси.

1. Річка Дніпро та її набережна – одна з найдовших у Європі, яка частково облаштована для маломобільних груп населення.

2. Заповідники та природні парки (наприклад, Самарський ліс, Орільський заказник), які можуть бути адаптовані для інклюзивного туризму шляхом облаштування спеціальних екостежок.

3. Бальнеологічні курорти та оздоровчі комплекси, які можуть стати доступними для людей з особливими потребами.

3. Культурні та історичні пам'ятки.

1. Історичний центр Дніпра, включаючи Катеринославський бульвар, Центральний проспект та площу Героїв Майдану, які вже частково пристосовані для безбар'єрного пересування.

2. Музеї та виставкові комплекси, серед яких Музей АТО, Дніпровський національний історичний музей, Музей ретро-автомобілів, що мають можливість для подальшої адаптації.

3. Релігійні об'єкти, такі як Спасо-Преображенський собор, монастирі та культові споруди, які можуть бути обладнані спеціальними пристосуваннями для людей з інвалідністю.

4. Готельно-ресторанна інфраструктура.

1. Збільшення кількості готелів і ресторанів з безбар'єрним доступом, що є ключовим фактором розвитку інклюзивного туризму.

2. Готельно-ресторанні комплекси біля Дніпра, такі як «Хутір Farmhouse», «Гранд Готель Україна» та «Менора», які можуть стати прикладом адаптації для всіх категорій туристів.

3. Доступні гастрономічні тури, які враховують особливі потреби туристів з інвалідністю.

5. Подієвий туризм та доступні розваги.

1. Організація фестивалів, концертів, спортивних заходів, які враховують потреби людей з обмеженими можливостями.
2. Професійний спортивний туризм, включаючи інклюзивні змагання на базі спорткомплексів Дніпра.
3. Доступні театри та кінотеатри із системами аудіоопису та субтитрами для людей з порушенням слуху та зору.

В таблиці 3.2. проаналізовано окремі показники доступності локацій ГРК «Хутір» у відповідності до ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

Таблиця 3.2

Окремі показники доступності локацій Санаторію «Курорт Орлівщина» у відповідності до ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»

№	Фактор безбар'єрності	Реалізація фактору безбар'єрності в санаторії «Курорт Орлівщина»
1	Наявність пандусів у входах до приміщень	На вході в приміщення столової є пандус. Безбар'єрне проживання осіб з інвалідністю можливо в котеджах та в окремих корпусах
2	Прозорі конструкції на входах в приміщення повинні мати яскраві позначки	В приміщеннях санаторію відсутні прозорі вхідні та інші конструкції
3	В комплексі повинна бути присутні міжнародні символи доступності	В санаторії 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 санаторії забезпечено безпроблемний вхід на територію
6	Наявність окремих місць для парковки людей з інвалідністю	На окремій парковці санаторію наявні міста для авто людей з обмеженими можливостями
7	Оснащений ліфт	Будівлі санаторію є малоповерховими та не передбачає наявність ліфту
8	Обізнаність персоналу в сфері безбар'єрності	Персонал підприємства проходить тренінги з обслговування 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

Дніпро та Дніпропетровська область мають усі необхідні передумови для розвитку безбар'єрного туризму. Впровадження інклюзивних рішень у транспортній, рекреаційній, культурній та готельно-ресторанній сферах сприятиме створенню комфортного туристичного середовища для всіх відвідувачів, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

Адаптація безбар'єрного середовища до кліматичних умов регіону

1. Сезонність та температурний режим.

Спеотне літо: Враховуючи, що середня температура в літній період сягає +30°C, важливо забезпечити:

Зони відпочинку в тіні, обладнані зручними лавками з поручнями для підтримки.

Охолоджуючі системи та вентилятори на відкритих майданчиках.

Доступні питні фонтанчики на території, встановлені на зручній висоті.

Холодна зима: Оскільки зимові температури можуть опускатися нижче -10°C, необхідно:

Систему підігріву підлог у входах та на терасах, щоб запобігти утворенню ожеледиці.

Протиожеледні покриття на доріжках, зокрема тактильні плитки з рельєфною поверхнею.

2. Водна локація та безпека

Комплекс розташований поблизу Дніпра, що створює додаткові виклики для безбар'єрного доступу:

Спеціально обладнані пандуси для виходу до води.

Огороджені містки та спуски з надійними поручнями для безпечного пересування.

Розширені доріжки уздовж берега, викладені неслизьким матеріалом.

3. Ландшафтні особливості та пересування територією

Враховуючи природний ландшафт (зелені газони, піщані ділянки, різнорівневі зони), слід передбачити:

Розширені асфальтовані або мощені доріжки для комфортного пересування осіб на візках.

Безперешкодний доступ до альтанок і рекреаційних зон, з можливістю зручного розміщення.

Електрокари чи мобільні візки для людей з обмеженими можливостями, що допоможуть подолати значні відстані.

4. Доступність зелених зон та терас

Підйомники або похилі спуски для доступу до всіх рівнів терас.

Широкі алеї з рівним покриттям, без бордюрів, які ускладнюють пересування.

Тактильні покажчики та інформаційні таблички з Брайлівським шрифтом для гостей з порушенням зору.

Готельно-ресторанний комплекс «Хутір Farmhouse», розташований на березі Дніпра, відомий своєю відданістю принципам української гостинності та прагненням забезпечити комфорт для всіх гостей. Хоча на офіційному сайті комплексу не надано детальної інформації щодо впровадження принципів безбар'єрності, можна розглянути потенційні заходи, які могли б бути реалізовані для створення інклюзивного середовища.

На території готельно-ресторанного комплексу реалізовано заходи для забезпечення безбар'єрності:

доступність території та приміщень:

вхідні зони: Обладнання пандусами з належним кутом нахилу та поручнями для зручного доступу осіб на інвалідних візках.

дверні прорізи: Розширення дверей та проходів для забезпечення безперешкодного пересування.

інтер'єр та розміщення:

номери та котеджі: Облаштування спеціальних номерів з урахуванням потреб осіб з обмеженими можливостями, включаючи адаптовані ванні кімнати з поручнями та безбар'єрними душовими.

ресторанні зони: Розміщення столів на достатній відстані для зручного пересування, а також надання меню шрифтом Брайля або з великим контрастним шрифтом.

інформаційна доступність: сайт комплексу: адаптація веб-сайту для людей з вадами зору та слуху, забезпечення сумісності з програмами зчитування екрану та надання текстових альтернатив для зображень.

Навігація на території: встановлення тактильних покажчиків та озвучених інформаційних систем для полегшення орієнтації.

Підготовка персоналу: навчання: Проведення тренінгів для співробітників щодо обслуговування гостей з особливими потребами, включаючи основи мови жестів та етикету спілкування.

Додаткові послуги: паркування: Виділення спеціальних місць для паркування поблизу входу для гостей з обмеженими можливостями.

Супровід: надання послуг супроводу або асистента за запитом гостя.

Впровадження таких заходів сприятиме створенню безбар'єрного середовища в «Хутір Farmhouse», забезпечуючи комфортний та доступний відпочинок для всіх гостей, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

«Хутір Farmhouse» – готельно-ресторанний комплекс, який розташований на самому березі Дніпра, недалеко від технічного музею «Машина часу» і в 2 км від художньої галереї Євгенії Гапчинської.

Заклад існує з 2000-го року і є легендою міста. Ми постійно поліпшуємо якість послуг і обслуговування, щоб дарувати гостям максимальний комфорт. Зелена територія комплексу змушує забути про міську метушню і дозволяє насолодитися природою і відновити сили. Також ГРК надає цілодобовий сервіс, професійне обслуговування та безкоштовну парковку.

По-перше деякі послуги не розроблені до дрібниць і тому можуть виникати проблеми, хоча менеджери оперативно реагують на прохання чи скаргу клієнтів і негайно виправляють ситуацію, що склалася.

По-друге на сайті взагалі не представлено можливість для відвідувачів з інвалідністю. Тобто спочатку клієнтам необхідно зателефонувати, а краще приїхати в офіс для того, щоб обговорити з менеджером своє бачення, висловити побажання і таким чином скласти наприклад, банкетне меню. На це витрачається більше часу і можливо не є зовсім зручно, але так співробітники приділяють всю свою увагу клієнту та використовують індивідуальний підхід до кожного. Але потрібно мати альтернативу, так як всі клієнти з різним характером, то знаємо, що є люди, які не дуже люблять спілкуватись і їм простіше скористатись он-лайн послугами.

По-третє готельно-ресторанний комплекс повинен проводити більш глибокий аналіз і займатись пошуком нових можливостей розвитку безбар'єрності, шукати партнерів, які будуть надавати послуги, що більшою мірою орієнтовані на людей з інвалідністю і використовують сучасні технології для спрощення подорожей туристів з інвалідністю.

В Україні 420 закладів надають безоплатні реабілітаційні послуги за договором із НСЗУ, з яких 37 є приватними [26]. Реабілітація передбачає професійну допомогу людям із тривалими проблемами здоров'я. Ці послуги надають фахівці, які пройшли відповідну підготовку та спеціалізуються в певних напрямках реабілітації. Мета такої допомоги – підвищити рівень самостійності людини. Реабілітаційні послуги можуть надавати лікарі, реабілітологи, психологи, педагоги та інші фахівці.

Люди з інвалідністю можуть отримати послуги фізичної реабілітації, які спрямовані на відновлення або покращення рухових функцій, навчання користуванню протезами тощо. Також доступна психолого-педагогічна реабілітація, що включає допомогу психологів і педагогів у формуванні позитивного ставлення до себе та оточення, сприяння соціалізації.

Крім того, існують послуги фізичної та спортивної реабілітації, де фахівці організують заняття та спортивні заходи для людей з обмеженими можливостями. Запровадження такого напряму потребує ретельного підбору

спеціалістів, облаштування приміщень та отримання необхідних ліцензій. Хоча це тривалий і затратний процес, він може стати перспективним напрямом розширення діяльності для ГРК.

Менш витратним варіантом є впровадження SPA-послуг, що базуються на водних процедурах для покращення фізичного та емоційного стану клієнтів. ГРК може запропонувати бальнеологічні, розслаблюючі та рекреаційні процедури, що сприяють зміцненню здоров'я. Використання мінеральних вод, термальних джерел і лікувальних грязей допоможе покращити загальний стан організму. Також можуть бути впроваджені загальнооздоровчі масажі, які підходять для людей із захворюваннями опорно-рухового апарату. Це дозволить ГРК «Хутір Farmhouse» запропонувати унікальні можливості для відпочинку та реабілітації.

Враховуючи наявність у ГРК «Хутір Farmhouse» бані, мінібасейну та масажного кабінету, можна створити власний SPA-центр. Важливими факторами при його облаштуванні є:

- відповідність інтер'єру загальній концепції безбар'єрності;
- забезпечення естетичних та ергономічних умов для комфорту гостей;
- використання сучасних екологічних матеріалів для ізоляції та теплозбереження;
- облаштування території елементами ландшафтного дизайну;
- дотримання стандартів безпеки у рекреаційній зоні.

З огляду на тенденцію до персоналізованого обслуговування, варто розробити спеціалізовані програми, які об'єднують різні процедури для вирішення індивідуальних потреб клієнтів. Такий підхід сприятиме утриманню гостей та покращенню їхнього досвіду перебування в закладі.

Додатково ГРК «Хутір Farmhouse» може облаштувати тренажерний зал з обладнанням для різних груп м'язів, а також спортивні майданчики (тенісний корт, баскетбольний чи волейбольний майданчики тощо).

Рекомендується розмістити QR-коди на тренажерах із посиланнями на відеоуроки та комплекси вправ.

Питання безбар'єрності є актуальним для ГРК «Хутір Farmhouse» і може стати ключовим фактором у розширенні послуг. Важливо врахувати зростаючу потребу в реабілітації через наслідки війни: за півтора року повномасштабного вторгнення кількість людей з інвалідністю в Україні зросла на 300 тисяч, досягнувши 3 мільйонів, з яких 80% – працездатного віку. У зв'язку з цим адаптація закладу для осіб з особливими потребами є нагальною необхідністю та може стати конкурентною перевагою ГРК.

ВИСНОВКИ

Дослідження безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні в його актуальному стані та перспективах розвитку дозволяє зробити такі висновки:

1. Аналітичний огляд досліджень, присвячених проблемі формування безбар'єрного середовища, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі, засвідчує недостатність наукової концептуалізації проблеми в аспекті перспектив інтеграції міжнародного досвіду та урахування актуальних соціокультурних реалій та завдань.

Виявлено відсутність єдиного визначення інклюзії, яку ми розглядаємо як забезпечення рівних можливостей для всіх. Визначено основні проблеми, що перешкоджають розвитку інклюзії в готельно-ресторанному бізнесі, серед яких: недостатнє фінансування, соціальні стереотипи, нестача кваліфікованих працівників і вплив нестабільної соціально-економічної ситуації.

2. Поглиблений аналіз нормативно-правової бази щодо безбар'єрності в Україні дозволяє стверджувати, що українське законодавство відповідає європейським і міжнародним нормам, однак необхідно забезпечити ефективну реалізацію розроблених стратегій.

3. Аналіз міжнародного досвіду в галузі формування безбар'єрного досвіду в готельно-ресторанному бізнесі засвідчує його варіативність у низці країн. Встановлено, що чільне місце в утвердженій у Західній Європі концепції безбар'єрності посідають стандарти *рівності можливостей*, що отримують нормативно-правове підкріплення, інтегровані суспільною свідомістю, формуються у процесі освіти та виховання членів суспільства. Корелятами безбар'єрності у європейському соціокультурному просторі постають соціальна відповідальність, відпрацьовані механізми державного регулювання та громадянська активність, що сприяє створенню доступного

простору для всіх категорій населення. Іншою особливістю упровадження безбар'єрності в готельно-ресторанному бізнесі в європейських країнах є уніфікованість її стандартів, тотальність їх запровадження в закладах готельно-ресторанного типу, дієвість механізмів координації та контролю виконання відповідних вимог, апробація відповідних соціальних програм.

Встановлено, що саме ці засади безбар'єрності є перспективними щодо інтеграцію в сферу готельно-ресторанного бізнесу в Україні з урахуванням вітчизняних економічних реалій.

4. Продемонстровано, що з часу здобуття незалежності в 1991 році Україна почала активно інтегруватися в міжнародні процеси, зокрема в сфері захисту прав осіб з обмеженими можливостями.

Так, до здобутків формування безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі в Україні відносимо: початкове теоретичне обґрунтування проблеми безбар'єрності та її утвердження як вагомої в сфері наукового дискурсу; відображення проблематики безбар'єрності та інклюзії на законодавчому рівні з урахуванням міжнародного досвіду, імплементація міжнародних конвенцій, прийняття Україною зобов'язання впроваджувати європейські стандарти доступності, зокрема в архітектурному проектуванні, будівництві та обслуговуванні громадських об'єктів, у тому числі готельно-ресторанних установ; внесення змін до Державних будівельних норм (ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»), які стали обов'язковими для всіх нових об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Безумовними здобутками стало впровадження Національної стратегії безбар'єрності (2021), що закріпила зобов'язання держави щодо розширення доступності туристичної інфраструктури; початок впровадження принципів безбар'єрності в українських готелях у 2010–2020-х рр.; поява сертифікатів доступності для туристичних об'єктів; проведення навчання персоналу щодо обслуговування осіб із обмеженими можливостями. До основних проблем в

упровадженні принципів безбар'єрності в готельно-ресторанній сфері в Україні відносимо:

- необхідність удосконалення законодавчих механізмів, що забезпечують обов'язковість застосування стандартів в сфері безбар'єрності в готельно-ресторанному бізнесі;

- недостатню фінансову підтримку бізнесу на етапі реконструкції та модернізації готельно-ресторанних комплексів згідно принципів безбар'єрності;

- низький рівень обізнаності серед власників готельно-ресторанних закладів щодо законодавчих вимог та стандартів доступності;

5. Аргументовано, що державна політика та підприємницький досвід є ключовими чинниками, що визначають процес формування безбар'єрного середовища в Україні, зокрема в галузі готельно-ресторанного бізнесу. Продемонстровано, що успішне створення безбар'єрного середовища залежить від ефективного законодавчого забезпечення та впровадження інклюзивних практик на рівні підприємств. На державному рівні важливими кроками є розробка та реалізація нормативно-правових актів, що сприяють інтеграції осіб з інвалідністю та інших соціальних груп у всі сфери життя. З іншого боку, досвід підприємців, які вже реалізують інклюзивні ініціативи, демонструє можливості для впровадження безбар'єрних рішень на практиці.

6. Доведено, що важливим складником формування безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі є гостинність для клієнтів із обмеженими можливостями, що передбачає уніфікацію її стандартів, формування дієвих механізмів її дотримання, ефективну кадрову політику щодо персоналу, систематичне навчання гостинності в системі семінарів і тренінгів, формування у власників готельно-ресторанних закладів і персоналу суб'єктивної мотивації, заснованої на інтеріоризації соціальних стандартів і принципів гостинності.

7. Аргументовано тезу, що особливості організації безбар'єрного середовища в готельно-ресторанному бізнесі зумовлена особливостями призначення, функціональною специфікою готельних і ресторанних закладів і соціальними очікуваннями щодо них на усіх етапах та рівнях роботи із людьми з обмеженими можливостями. Продемонстровано, що покращення якості обслуговування осіб з інвалідністю передбачає не тільки удосконалення фізичної доступності, а й врахування особливостей взаємодії персоналу з такими клієнтами, використання спеціалізованих технічних засобів, а також розширення спектру послуг, що відповідають різним потребам людей з інвалідністю. Важливим аспектом є створення таких умов, коли люди з обмеженими можливостями почуваються не просто адаптованими до середовища, а повноцінними учасниками соціального життя.

8. На основі реалізації завдань дослідження сформульовано рекомендації щодо вдосконалення безбар'єрного середовища в сфері в готельно-ресторанного бізнесу в Україні, зокрема:

1. підвищення обізнаності підприємців щодо стандартів доступності та інклюзивного обслуговування.
2. упровадження державної підтримки у вигляді субсидій чи податкових пільг для підприємств, що модернізують свої об'єкти з урахуванням безбар'єрних стандартів.
3. посилення контролю за виконанням законодавчих вимог та забезпечення відповідальності за порушення стандартів доступності.
4. інфраструктурне удосконалення, підвищення рівня фізичної доступності просторів.
5. розвиток гостинності, вдосконалення навчання та підготовки персоналу готелів і ресторанів щодо специфіки обслуговування гостей з обмеженими можливостями, формування соціальної культури інклюзивності.

6. упровадження сучасних технологій з урахуванням специфіки закладу.

7. створення доступних інформаційних ресурсів для людей з обмеженими можливостями.

9. Встановлено, що актуальними для готельно-ресторанний комплекс «Хутір Farmhouse» є:

– підвищення доступності території та приміщень: облаштування сучасних вхідних зон пандусами з належним кутом нахилу та поручнями для зручного доступу осіб на інвалідних візках; розширення дверей та проходів для забезпечення безперешкодного пересування; облаштування спеціальних номерів з урахуванням потреб осіб з обмеженими можливостями, включаючи адаптовані ванні кімнати з поручнями та безбар'єрними душовими; розміщення столів на достатній відстані для зручного пересування, а також надання меню шрифтом Брайля або з великим контрастним шрифтом.

– підвищення інформаційної доступності, адаптація веб-сайту для людей з вадами зору та слуху, забезпечення сумісності з програмами зчитування екрану та надання текстових альтернатив для зображень.

– удосконалення навігації на території; встановлення тактильних покажчиків та озвучених інформаційних систем для полегшення орієнтації.

– проведення тренінгів для співробітників щодо обслуговування гостей з особливими потребами, включаючи основи мови жестів та етикету спілкування;

– упровадження додаткових послуг: паркування з виділенням спеціальних місць для паркування поблизу входу для гостей з обмеженими можливостями; надання послуг супроводу або асистента за запитом гостя; облаштування тренажерного залу з обладнанням для різних груп м'язів і спортивних майданчиків (тенісний корт, баскетбольний чи волейбольний майданчики тощо). Рекомендується розмістити QR-коди на тренажерах із посиланнями на відеоуроки та комплекси вправ.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАНЬ

1. Баб'як О. В., Сазонець І. Л. Аналіз сучасної архітектури співпраці міжнародних організацій з органами державного управління. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. 2023. № 6. URL : <https://www.nauka.com.ua/index.php/du> (дата звернення: 25.11.2024).
2. Баб'як О. В., Сазонець І. Л. Міжнародні організації: сутність, функції та канали комунікації з національними урядами. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023, № 12, С. 79–81.
3. Базисні детермінанти розвитку туристичних підприємств на основі їх соціальної діяльності: монографія. Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2020. 248 с.
4. Бармашина Л. М., Формування середовища життєдіяльності для маломобільних груп населення. К., 2000. 89 с.
5. Визначення здоров'я на сайті ВООЗ. URL : <https://www.who.int/ukraine/uk/publications/9789241516822> (дата звернення: 10.12.2024 р.).
6. Вівсянник О. М., Сазонець І. Л. 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/du/article/view/3230> (дата звернення : 28.12.2024).
7. Вівсянник О. М., Сазонець І. Л. Передумови формування державою безбар'єрного простору в санаторно-курортних закладах. *Інвестиції : практика та досвід*. 2024. № 6. С. 208–212.
8. Вівсянник О. М., Сазонець І. Л. 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.nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/3230> (дата звернення: 28.12.2024).

9. Власенко І. В. Інклюзивний туризм : досвід Європи, проблеми та перспективи України. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2018. Вип. 2. С. 220–230.

10. Гищук Р. До питання розвитку рекреаційно-оздоровчого кластеру для лікування посттравматичного стресового розладу. *Науковий вісник ЧНУ ім. Ю.Федьковича : Географія*, 2017. Вип. 785 : Географія. С. 54–59.

11. Джинджоян В. В., Саленко А. С., Сазонець І. Л. Соціальні детермінанти розвитку сфери послуг в концепції формування постіндустріального суспільства : монографія. Рівне : Волин. обереги, 2021. 160 с.

12. Доступність до об'єктів житлового та громадського призначення для людей з особливими потребами : метод. посіб. К., 2007. 138 с.

13. Доступність до об'єктів житлового та громадського призначення для людей з інвалідністю. Видання V : метод. посіб. Київ : ВГСПО «Національна Асамблея інвалідів України». 2011. URL : <http://www.accessiblesociety.org/topics/demographics-identity>; <http://www.naiu.org.ua>

14. Заваріка Г. М. Курортна справа : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Київ : ЦУЛ, 2015. 263 с.

15. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення 19.11.2024 р.).

16. Закон України «Про підвищення доступності та якості медичного обслуговування у сільській місцевості» URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2206-19#Text>. (дата звернення 21.11.2024 р.).

17. Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#Text> (дата звернення 22.11.2024 р.).
18. Закон України «Про туризм». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення 19.11.2024 р.).
19. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. ДБН В. 2.2.-40:2018. URL : <https://mtu.gov.ua/files/V2240-2018.pdf>
20. Інклюзія в дії: стратегії впровадження в Україні та світі : кол. моногр. / авт. кол.: О. Л. Главацька, Н. М. Горішна, Г. І. Слосанська та ін. Тернопіль : ФОП Осадца Ю. В., 2022. 326 с.
21. Конвенція про права осіб з інвалідністю. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 9.11.2024 р.);
22. Мамонтова Н. А., Сазонець І. Л., Тімченко О. О. Економічний стан туристичного бізнесу України в умовах пандемії COVID-19. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія : «Економіка». 2022. № 24(52). С. 48–55.
23. Набока Ю. В. Результати економічної діяльності підприємств у сфері надання послуг медичного туризму в Україні. *Агросвіт*. 2020. № 6. С. 104–109.
24. Охорона здоров'я та рекреація : понятійно-термінологічний словник / за ред. О. М. Вівсянника. Рівне : Волинські обереги, 2023. 168 с.
25. Павленко Є. Є., Ільницька Г. С., Павленко В. О. Оздоровчий туризм : навч. посіб. для студентів денної форми навчання. Харків : НФаУ, 2021. 114 с.
26. Семенов В. Ф., Литовченко І. Л. Фактори конкурентоспроможності курортно-рекреаційних підприємств на ринку

послуг. *Науковий вісник Буковинського державного фінансово-економічного університету*. 2015. Вип. 1 (28). Ч. 2. С. 102–105.

27. Помаза-Пономаренко А. Л. Розвиток туризму в Україні у воєнний та післявоєнний періоди. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. Серія : Публічне управління та адміністрування. 2022. Том 33 (72). № 5. С. 123–129.

28. Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні : указ Президента України № 522/2020. URL : <https://www.president.gov.ua/documents/5332020-35809>

29. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Київ. 2011 р. 584 с.

30. Сазонець І. Л., Потьомкіна В. А. Державно-інституційне регулювання розвитку курортної справи в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2023, № 2. URL : <https://www.nauka.com.ua/index.php/dy/article/view/1116> (дата звернення : 23.12.2024 р.).

31. Сазонець І. Л., Вівсянник О. М. Стратегічні пріоритети Всесвітньої організації охорони здоров'я в інституційному механізмі державного управління системою охорони здоров'я. *Вісник НУЦЗУ*. Серія : Державне управління. 2020.

32. Сазонець І. Л., Вівсянник О. М., Баб'як О. В., Бурачик А. І. Курортна справа. Навчальний посібник. Рівне : Волинські обереги, 2024. 300 с.

33. Сазонець І. Л., Волошина Д. М. Поняття економічного потенціалу та формування потенціалу туристичної галузі України. *Ефективна економіка*. 2023. № 2 URL : <https://nauka.com.ua/index.php/ee/article/view/1138> (дата звернення 19.12.2024 р.).

34. Сазонець І. Л., Джинджоян В. В. Соціальний потенціал та перспективи функціонування санаторно-курортних підприємств. *Вісник*

НУВГП. Економічні науки : зб. наук. праць. Рівне : НУВГП, 2020. Вип. 1(89). С. 295–306.

35. Сазонець І. Л., Потьомкіна В. А. Державно-інституційне регулювання розвитку курортної справи в Україні. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. 2023, № 2 URL : <https://www.nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/1116> (дата звернення: 23.12.2024 р.).

36. Сазонець І. Л., Сазонець О. М. Управління проектами та ризиками в туризмі : навч. посіб. Київ, 2023. 192 с.

37. Сазонець І. Л., Філоненко А. С. Організаційні засади функціонування готельної індустрії України та вплив на неї пандемії COVID-19. *Інвестиції : практика та досвід*. 2023, № 4. С. 48–52.

38. Сазонець І. Л., Ханіна О. І. Розвиток медичного волонтерства в умовах воєнного стану. *Інвестиції : практика та досвід*. 2024, № 2. С. 193–196.

39. Сазонець І. Л., Ханіна О. І. Форми медичного волонтерства та напрямки державного регулювання волонтерської діяльності у медичній сфері. *Інвестиції : практика та досвід*. 2024, № 1. С. 103–109.

40. Сазонець О. М., Сазонець І. Л. Міжнародний бізнес і логістика : понятійно-термінологічний словник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 288 с.

41. 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.

42. Удич З. Предметно-просторове середовище інклюзивного загальноосвітнього закладу. *Особлива дитина: навчання і виховання*, № 1 (85). 2018. С. 85–96

43. Тесленко Т. В. Лучанська Ю. Г. Регулювання діяльності закладів ресторанного господарства державними службами України. *Державне*

управління в галузі туризму та гостинності в Україні / колект. монограф. за ред. В. М. Торяника. Дніпро : ВНПЗ ДГУ, 2024. С. 109–122.

44. Фоменко Н. В. Рекреаційні ресурси та курортологія. Київ : Центр навчальної літератури, 2007. 312 с.

45. Хмельницька В. Бар'єри та безбар'єрність: що нам заважає та як цього позбутися. URL : <https://tsn.ua/ukrayina/bar-yeri-ta-bezbar-yernist-scho-nam-zavazhaye-ta-yak-cogo-pozbutisya-1928365.ht>

46. Morgan N., Pritchard A., Sedgley D. Social tourism and well-being in later life. *Annals of Tourism Research*. 2015. № 52. P. 1–15.

47. Sazonets, I., Vivsyannyk, O., Babiak, O., Burachyk, A. Conceptual Development of resorts in Ukraine on the basis of barrier-free access under martial law. *E3S Web of Conferences* V. 538. 2024. 02001 (Scopus).

48. Sazonets, I., Yakovlieva-Melnyk, N., Salenko, A.. Conceptual foundations of the movement of innovative capital in conditions of priority development of the green economy. *E3S Web of Conferences* V. 84. 2023. 01033 (Scopus).

49. Specificity of hotel facilities : Website. «Ernst & Young». URL : <https://login.ey.com/myey/login> (дата звернення : 11.01.2025).

50. The Rolling Rains Report on Travel, Disability, and Universal Design : звіт «Rolling Rains» про подорож, інвалідність та універсальний дизайн. URL : <http://www.RollingRains.com> ; Further reading on Universal Design in Tourism : (дата звернення : 23.12.2024 р.).