

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ В ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

НИКІФОРЕНКО Людмила,

здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

Інклюзивність у готельному господарстві є ключовим напрямом розвитку сучасної індустрії гостинності. Забезпечення доступності послуг для людей з обмеженими фізичними можливостями сприяє підвищенню рівня сервісу, розширенню клієнтської бази та зміцненню репутації готелю. Впровадження інклюзивних рішень відповідає міжнародним стандартам і формує соціально відповідальний бізнес. Окрім того, інклюзивний підхід допомагає інтегрувати людей з інвалідністю в суспільне життя та сприяє розвитку стійкого туризму, що охоплює всіх відвідувачів незалежно від їхніх фізичних можливостей [1].

Готелі повинні бути обладнані відповідно до принципів безбар'єрного простору, що включає просторі входи без порогів, наявність ліфтів, пандусів і поручнів, спеціально облаштовані номери та вбиральні. Важливим є також облаштування спільних зон, таких як ресторани, конференц-зали, басейни та тренажерні зали, щоб вони були доступними для всіх категорій відвідувачів. Використання тактильних елементів, контрастних позначок та звукових індикаторів допомагає гостям з порушеннями зору та слуху легше орієнтуватися у просторі, що створює комфортне середовище для їхнього перебування [2].

Новітні технології також сприяють покращенню доступності готельних послуг. Впровадження голосових асистентів для гостей із порушеннями зору, автоматичних дверей, цифрових інформаційних табло та мобільних додатків з адаптованими функціями забезпечує комфортне перебування для всіх відвідувачів. Наприклад, сучасні системи «розумний номер» дозволяють управляти освітленням, клімат-контролем та мультимедійними пристроями за допомогою голосових команд або мобільних додатків. Крім того, використання 3D-мап для орієнтації у великих готелях та аудіогідів у культурних і туристичних зонах сприяє підвищенню доступності послуг.

Окрім технічного забезпечення, важливим аспектом є навчання персоналу. Співробітники повинні мати навички спілкування з людьми з інвалідністю, включаючи знання жестової мови та етичних норм взаємодії. Додаткові послуги, такі як персональна допомога, адаптоване меню, виклик спеціалістів, а також можливість супроводу для людей із порушеннями зору або мобільності, створюють інклюзивну атмосферу та підвищують якість сервісу [1; 4].

Успішні приклади європейських країн демонструють важливість дотримання міжнародних стандартів безбар'єрності, які передбачають створення комфортного середовища для всіх категорій гостей, адаптацію будівель та інфраструктури відповідно до норм доступності та врахування потреб осіб з інвалідністю у всіх сферах готельного бізнесу. Наприклад, у Німеччині та Скандинавських країнах діють спеціальні програми сертифікації готелів за рівнем доступності. Готелі, що відповідають цим стандартам, отримують відповідні позначки, що допомагає туристам із особливими потребами вибрати найбільш зручні варіанти розміщення [3].

Інклюзивність у готельному господарстві є не лише соціальною відповідальністю, а й конкурентною перевагою. Впровадження безбар'єрних рішень сприяє підвищенню рівня сервісу, приваблює нових клієнтів та відповідає сучасним міжнародним стандартам. Готелі, які впроваджують інклюзивні технології та рішення, зміцнюють свою репутацію та роблять гостинність доступною для всіх. Окрім цього, розвиток інклюзивного середовища в готелях може стимулювати зростання соціального туризму, що сприяє загальному економічному розвитку туристичної галузі та підвищенню рівня соціальної інтеграції людей з обмеженими можливостями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Європейські практики інклюзивного туризму: досвід для України URL: http://fps-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/43_2022/24.pdf
2. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» від 21 березня 1991 року № 875-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>
3. Інклюзивний туризм закордоном URL: https://tourlib.net/statti_ukr/nechyporuk.htm
4. Пам'ятка «Про правила комунікації із людьми з інвалідністю» URL: <https://knu.ua/pdfs/equal-opportunities/Pamyatka-pro-pravyla-komunikaciyi-iz-lyudmy-z-invalidnistyu.pdf>
5. Стандартні правила забезпечення рівних можливостей для інвалідів. Резолюція Генеральної Асамблеї ООН №48/96 прийнята на 48 сесії Генеральної Асамблеї ООН 20 грудня 1993 року. URL: <https://ud.org.ua/zakonodavstvo/mizhnarodni-dokumenti-ta-standarti/171-4896>

Науковий керівник: к. е. н., доцент Стретович О. А.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025