УДК 640.4:069.5

ІНКЛЮЗИВНІСТЬ В ГОТЕЛЬНІЙ СПРАВІ

Олександр Чорний,
власник готельної школи
Smart Education Hotel School (Україна)
Лариса Гопкало,
кандидат економічний наук, доцент
Національний університет біоресурсів і природокористування України

Інклюзивність у туризмі — одна з головних тенденцій XXI століття, пов'язана з ідеєю соціальної рівності та прав людини. Готелі як базова інфраструктура туристичної сфери мають бути готовими до обслуговування всіх клієнтів незалежно від їхніх фізичних чи ментальних особливостей, віку або соціального статусу.

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, понад 1 мільярд людей у світі (близько 15% населення) мають інвалідність різного типу. Ігнорування цієї категорії клієнтів означає втрату значного ринку. Тому інклюзивний сервіс – не лише етичний, а й економічно обґрунтований підхід.

Сучасний готельний бізнес дедалі більше орієнтується на забезпечення комфортного перебування для кожного клієнта, незалежно від його фізичних, сенсорних чи когнітивних можливостей. У зв'язку з розвитком концепції туризму «для всіх», особливого значення набуває впровадження інклюзивного сервісу – системи обслуговування, що враховує потреби людей з інвалідністю, літніх осіб, батьків з маленькими дітьми та інших груп, які можуть мати особливі вимоги до умов проживання й обслуговування. Для України ця тема особливо актуальна, адже війна, яка триває вже більше трьох років, значно вплинула на здоров'я населення. Отже, здатність задовольняти потреби всіх категорій гостей – від вікових груп до людей з обмеженими функціональними можливостями – перетворюється на важливий конкурентний фактор і елемент корпоративної соціальної відповідальності.

На міжнародному рівні питанням інклюзії в готельній справі приділяється серйозна увага. Підприємства повинні відповідати міжнародним вимогам, зафіксованим у таких документах, як Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (ратифікована Україною в 2009 році), Americans with Disabilities Act (ADA, США) та Європейська стратегія з інвалідності 2021–2030, що просуває принцип "Design for All". Універсальний дизайн приміщень (безбар'єрні входи, ліфти, широкі двері, адаптовані санвузли), комунікаційна доступність (навігаційні таблички шрифтом Брайля, дублювання інформації жестовою мовою, багатомовна підтримка) тощо, а також психоемоційна готовність

персоналу – є маркерами зрілого відповідального суспільства.

В Україні, хоча більшість готелів ще не повністю відповідають міжнародним стандартам, ситуація поступово змінюється завдяки зусиллям держави, громадських ініціатив та міжнародних проєктів. Особливо динамічні зміни відбуваються в Києві, Львові та Одесі, де готелі починають інтегрувати міжнародні стандарти інклюзивності. Впроваджуються архітектурні адаптації, навчання персоналу та розвиток сервісу, орієнтованого на різні групи гостей. Так, Ukrainian Hotel and Resort Association спільно з міжнародними партнерами розробила добровільні стандарти інклюзивного сервісу, що поширюються серед готельєрів [7]. У деяких навчальних закладах навіть впроваджено курси з інклюзивного туризму.

З метою досягнення сучасного рівня забезпечення інклюзивності, для створення повноцінного інклюзивного сервісу в готелях варто реалізувати низку рекомендацій. Це включає проведення комплексної оцінки фізичних і сервісних бар'єрів, аудиту доступності, навчання персоналу, модернізацію інфраструктури, цифрову інклюзію та партнерство з організаціями, що підтримують інклюзію. Для реалізації базових напрямів впровадження практик інклюзії варто використовувати стандартні рекомендації від міжнародних організацій, таких як UNWTO чи W3C та національних стандартів і журналів управління гостинністю [1, 2].

Водночас необхідно зосередитись на пошуку можливих партнерств з інклюзивними організаціями. Потрібно провести пошук за запитом "партнерство готелів з організаціями інклюзивного туризму". Це допоможе знайти рекомендації щодо встановлення партнерських відносин, які сприятимуть розвитку інклюзивного сервісу в готелях та туризмі загалом. Отже, необхідно знайти найкращі практики у цій галузі, звертаючи увагу на успішні приклади співпраці. Такі організації як International Social Tourism Organisation (ISTO), Sustainable Hospitality Alliance та European Network for Accessible Tourism (ENAT) [8], відкриті для розробки спільних програм та обміну кращими практиками. Регулярне спілкування з партнерами дозволяє відстежувати зміни у законодавстві, стандартах та технологічних рішеннях, а також залучати фахівців для проведення тематичних воркшопів та сертифікаційних курсів.

В Україні національні громадські організації, які опікуються інклюзивними громадянами, проводять постійну роботу у різних економічних просторах з забезпечення належних умов споживання товарів та послуг. З готелями також поступово налагоджується співпраця, так:

– ГО «Доступно.UA» надає бізнесам і установам рекомендації з адаптації локацій для маломобільних груп, здійснює нагородження щорічною премією «Відкриті двері» самі доступні закладів України [10].

– ГО «Безбар’єрність» координує Центр експертизи та промоції безбар’єрності як суспільної норми. Після повномасштабного вторгнення росії активно просуває зміни в політиці та суспільній свідомості у сфері ментального здоров’я та проводить тренінги з коректної комунікації, доступності послуг і інклюзивного дизайну для публічних і приватних установ [11].

– ГО «ЛІГА СИЛЬНИХ» розробила чек-лист для органів місцевого самоврядування щодо інтеграції принципів безбар’єрності у стратегії розвитку громад, пропонує конкретні заходи для адаптації інфраструктури, послуг і публічних просторів відповідно до ДБН та європейських стандартів [12].

Актульним напрямом в готельному бізнесі є цифрова інклюзія. Регулярні аудити вебсайту та мобільного додатка за методологією WCAG Level AA, використовуючи поєднання автоматизованих і ручних тестів, щоб гарантувати доступність при створенні та оновленні систем бронювання забезпечать доступність, а навігація з клавіатури, коректні «alt»-описи зображень і правильне семантичне розмітання, аби гості із порушеннями зору могли користуватися послугами без перешкод допоможуть. Розміщення детальної інформації про наявність адаптивних зручностей, доступні опції в кожному номері на сайті та в онлайн-чаті допоможе обрати туристу саме «той» готель, зробить комфортнішим перебування.

Отже, інклюзивний сервіс у готелях – не лише прояв соціальної відповідальності, а й вигідна стратегія розвитку, яка забезпечує зростання клієнтської бази, підвищує репутацію закладу та сприяє загальному вдосконаленню сервісу. З урахуванням наслідків війни та визначення євроінтеграційного курсу України, адаптація готельної інфраструктури до потреб усіх громадян – необхідний крок на шляху до справді сучасного та відкритого суспільства.

Список використаних джерел

1. World Health Organization. World Report on Disability. https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182
2. Center for Universal Design. The Principles of Universal Design. North Carolina State University. https://www.sphassociates.ca/uploads/files/Principles%20of%20Universal%20Design.pdf
3. The International Organisation of Social Tourism (ISTO) https://www.isto.international/
4. United Nations. Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html

5. Americans with Disabilities Act (ADA). U.S. Department of Justice. https://www.ada.gov/

6. European Commission. (2021). Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021–2030. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_810

7. Ukrainian Hotel and Resort Association (UHRA) / Стан впровадження інклюзивних практик у готельному секторі України. Аналітична записка. https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/UHRA-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F-NEW-3.pdf

8. Подолання бар'єрів: 4 способи зробити свій готель доступним https://blog.suitepad.de/en/transform-your-hotel-into-an-accessible-space

9. ENAT. (2024). *European Network for Accessible Tourism Annual Report*. https://www.accessibletourism.org/

10. ГО «Доступно.UA». https://dostupno.ua/?utm_source=chatgpt.com

11. ГО «Безбар'єрність». https://www.facebook.com/bbu.org.ua/?utm_source=chatgpt.com

12. Безбар'єрна громада. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ls.org.ua/wp-content/uploads/2024/11/bezbar%CA%BCyerna-gromada-2.0.pdf?utm_source=chatgpt.com



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВАРШАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУК ПРО ЖИТТЯ, М. ВАРШАВА, ПОЛЬЩА
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЛЕО, ШВЕЦІЯ
ШКОЛА ГУМАНІТАРНИХ НАУК ЛОНДОНСЬКОГО СТОЛИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ “МЕРКУР”, СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

30 квітня - 01 травня 2025 року, м. Київ

КИЇВ – 2025

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей IV-ої міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня - 1 травня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 243 с.

Редакційна колегія:

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

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцентка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій та діджиталізації бізнес-процесів суб’єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025