

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

ННІ неперервної освіти і туризму

ПОГОДЖЕНО
Директор
ННІ неперервної освіти і туризму

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувачка кафедри готельно-
ресторанної справи та туризму

(підпис) **Іван ГРИЦЕНКО**
«_____» _____ 20__ р.

(підпис) **Світлана
МЕЛЬНИЧЕНКО**
«_____» _____ 20__ р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «Формування системи інклюзивних послуг в підприємстві
готельного господарства»**

Спеціальність: **241 «Готельно-ресторанна справа»**
Освітня програма: **«Готельно-ресторанний бізнес»**
Орієнтація освітньої програми **освітньо-професійна**

Гарант освітньої програми
к.е.н., доцент

(підпис)

Лариса ГОПКАЛЮ

Керівник бакалаврської
кваліфікаційної роботи
к.е.н., доцент

(підпис)

Олександр СТРЕТОВИЧ

Виконала

(підпис)

Людмила НИКІФОРЕНКО

КИЇВ –2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	12
1.1. Поняття та сутність інклюзивних послуг у готельному бізнесі...	12
1.2. Нормативно-правова база забезпечення інклюзивних послуг в Україні та за кордоном	15
1.3. Світовий та вітчизняний досвід реалізації системи інклюзивних послуг у готельній сфері	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СИСТЕМИ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	23
2.1. Аналіз сучасного стану та подальшого розвитку інклюзивних послуг у готельному господарстві України	23
2.2. Дослідження основних проблем та бар'єрів у формуванні системи інклюзивних послуг	26
2.3. Вплив соціально-економічних факторів на розвиток інклюзивних послуг	30
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	35
3.1. Концептуальні підходи до формування системи інклюзивних послуг у готелях.....	35
3.2. Впровадження сучасних технологій та інновацій для підвищення доступності послуг	41
3.3. Обґрунтування пропозицій щодо удосконалення системи інклюзивних послуг у готельному господарстві.....	47
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	55
ДОДАТКИ	62

ВСТУП

Сучасний розвиток індустрії гостинності вимагає забезпечення рівного доступу до послуг для всіх категорій споживачів, зокрема осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Інклюзивність у сфері гостинності є не лише етичним та соціально значущим аспектом, а й важливим чинником конкурентоспроможності підприємств. Формування системи інклюзивних послуг у готельному підприємстві сприяє підвищенню рівня сервісу, залучення більше гостей та дотриманню міжнародних стандартів у сфері обслуговування.

Актуальність дослідження

У світовій практиці інклюзивні послуги є невід'ємною складовою функціонування готелів, що орієнтовані на забезпечення комфорту та доступності для всіх категорій гостей. В Україні процес впровадження інклюзивних стандартів у готельній сфері набирає обертів, і дослідження даного питання є вкрай актуальним. Важливість теми визначається необхідністю створення універсальної готельної інфраструктури, що відповідатиме вимогам міжнародних стандартів доступності та сприятиме розвитку сталого туризму.

Мета і завдання дослідження

Метою бакалаврської кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування методичних і практичних засад формування системи інклюзивних послуг у підприємствах готельного господарства.

Для досягнення цієї мети визначено **такі завдання:**

- Провести аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду реалізації системи інклюзивних послуг у готельному бізнесі
- Визначити основні теоретико-методологічні підходи до формування інклюзивного середовища у сфері гостинності
- Дослідити нормативно-правову базу забезпечення доступності готельних послуг в Україні та за кордоном

- Здійснити аналіз сучасного стану інклюзивних послуг у готельному бізнесі України, виявити основні бар'єри та проблеми їхнього впровадження

- Розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення системи інклюзивних послуг для готельних підприємств України, з урахуванням сучасних технологій та міжнародного досвіду.

Об'єкт і предмет дослідження

Об'єктом дослідження виступає процес формування системи інклюзивних послуг у підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є методичні та практичні підходи до реалізації інклюзивних послуг у готельній сфері.

Методи дослідження

У роботі застосовано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема аналіз і синтез, системний підхід, порівняльний аналіз, експертне оцінювання, а також методи статистичного аналізу для оцінки рівня впровадження інклюзивних послуг у готельному господарстві.

Практичне значення роботи

Результати дослідження можуть бути корисними (використані) в діяльності готельних підприємств для розробки ефективної політики інклюзивного обслуговування. Запропоновані заходи сприятимуть підвищенню рівня доступності послуг для маломобільних груп населення, що у свою чергу, сприятиме зростанню клієнтоорієнтованості та прибутковості готелів.

Структура роботи:

- У першому розділі розглянуто теоретико-методологічні засади формування систем інклюзивних послуг, визначено їхню сутність, нормативно-правове регулювання та міжнародний досвід;

- Другий розділ присвячений аналізу поточного стану проблем забезпечення інклюзивних послуг у готелях України;

- У третьому розділі запропоновано практичні рекомендації щодо

вдосконалення системи інклюзивних послуг, зокрема щодо використання сучасних технологій та адаптації міжнародного досвіду.

Результати дослідження бакалаврської кваліфікаційної роботи були апробовані на Всеукраїнській науково-практичній студентській конференції «Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України», яка відбулась 12 березня 2025 року у м. Київ на базі НУБіП України.

Доповідь на тему: Формування системи інклюзивних послуг в підприємстві готельного господарства (додаток А).

Кваліфікаційна робота викладена на 65 сторінках загального тексту.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел із 54 найменувань, 3 таблиць та 3 додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Поняття та сутність інклюзивних послуг у готельному бізнесі

Поняття інклюзивних послуг у готельному бізнесі охоплює створення умов, які забезпечують повноцінний доступ до готельних послуг для осіб з інвалідністю, людей похилого віку, сімей з дітьми та інших груп із особливими потребами. За визначенням Кравець О. (2022), інклюзивні послуги – це комплекс заходів, що включають фізичну доступність (пандуси, ліфти, адаптовані номери), сенсорну доступність (тактильні покажчики, шрифт Брайля, аудіогіди) та когнітивну доступність (спрощені інформаційні матеріали, підготовка персоналу до емпатичного спілкування) [21]. Сутність інклюзивних послуг полягає в реалізації принципів універсального дизайну, який передбачає створення середовища, доступного для всіх без необхідності додаткової адаптації [4]. Це відповідає міжнародним стандартам, зокрема вимогам Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю (2006), яка наголошує на забезпеченні рівного доступу до громадських місць, включаючи готелі [40].

Інклюзивні послуги у готельному бізнесі базуються на трьох ключових аспектах: фізичному, інформаційному та сервісному. Фізична доступність передбачає архітектурні рішення, такі як безбар'єрні входи, широкі дверні отвори, ліфти з голосовим супроводом та адаптовані ванні кімнати. Наприклад, ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” зазначає, що готелі вищих категорій повинні мати елементи безбар'єрного середовища, хоча конкретні вимоги до сенсорної чи когнітивної доступності не деталізовані [42]. Інформаційна доступність включає надання інформації у форматах, придатних для осіб із порушеннями зору чи слуху, таких як шрифт Брайля, субтитри чи аудіоописи [9]. Сервісний аспект охоплює підготовку персоналу до взаємодії з гостями з особливими потребами, що передбачає знання етикету спілкування

та розуміння специфічних вимог. Дослідження Кравець О. (2022) підкреслює, що якість сервісного компонента залежить від рівня підготовки працівників, що є ключовим для створення інклюзивного середовища [21].

Роль інклюзивних послуг у готельному бізнесі полягає у підвищенні соціальної відповідальності та конкурентоспроможності підприємств. Згідно з дослідженням Buhalis D. та Michoroulou E. (2021), готелі, які впроваджують інклюзивні рішення, отримують переваги у вигляді розширення клієнтської бази, покращення репутації та відповідності міжнародним стандартам, що є важливим для залучення іноземних туристів [3]. Наприклад, впровадження інклюзивних послуг дозволяє готелям відповідати вимогам європейських директив, таких як Директива ЄС 2019/882 про доступність, що є актуальним в контексті інтеграції України до європейського туристичного ринку [41]. Крім того, інклюзивність сприяє підвищенню лояльності клієнтів, оскільки гості з особливими потребами та їхні сім'ї віддають перевагу закладам, які демонструють увагу до їхніх потреб [13].

Теоретичною основою формування інклюзивних послуг є концепція універсального дизайну, яка передбачає створення продуктів і середовища, що є максимально зручними для всіх без винятку. За визначенням Центру універсального дизайну (2020), основними принципами є рівність у використанні, гнучкість, простота, доступність інформації, безпека, мінімальні фізичні зусилля та достатній простір для маневрування [4]. Ці принципи застосовуються до готельного бізнесу через проектування номерів, громадських зон та сервісних процесів, що відповідають потребам різних груп гостей. Наприклад, готельні мережі, такі як Hilton, застосовують ці принципи, забезпечуючи низькі пороги, поручні та широкі коридори, що полегшує доступ для осіб на кріслах колісних [4].

Методологічною основою аналізу інклюзивних послуг є використання загальнонаукових методів, таких як аналіз, синтез, порівняння та узагальнення, а також спеціальних методів, зокрема системно-структурного аналізу та економічного моделювання. Аналіз літератури, проведений на

основі Google Scholar, показав, що сучасні дослідження акцентують на необхідності комплексного підходу до інклюзивності, який включає не лише фізичну, але й цифрову доступність, таку як адаптовані вебсайти та мобільні додатки [12, 24]. Інформаційна база дослідження включає нормативні документи (ДСТУ 4269:2003, ДБН В.2.2-9:2018) [42, 43], офіційні дані Державної служби статистики України та матеріали з офіційних сайтів готельних мереж, таких як Reikartz Hospitality Group та Ribas Hotels Group [44, 46].

Для ілюстрації ключових аспектів інклюзивних послуг наведено таблицю 1.1, яка узагальнює їхні характеристики та приклади реалізації [9, 21].

Таблиця 1.1

Ключові аспекти інклюзивних послуг у готельному бізнесі

Аспект	Опис	Приклади реалізації
Фізична доступність	Архітектурні рішення для забезпечення безперешкодного доступу	Пандуси, широкі двері, ліфти з голосовим супроводом [4, 42]
Інформаційна доступність	Надання інформації у форматах для осіб із порушеннями зору чи слуху	Шрифт Брайля, аудіогіди, субтитри, адаптовані сайти [9, 12]
Сервісна доступність	Підготовка персоналу до взаємодії	Тренінги з етикету спілкування, знання специфічних вимог [11, 21]

Джерело сформоване автором

Отже, інклюзивні послуги у готельному бізнесі є комплексом заходів, спрямованих на забезпечення фізичної, сенсорної та когнітивної відповідності [6]. Їхня сутність полягає в реалізації принципів універсального дизайну, що сприяє соціальній відповідальності, розширенню клієнтської бази та підвищенню конкурентоспроможності [3], Теоретичні засади базуються на концепціях універсального дизайну та міжнародних стандартах [4, 40]. Методологічна основа включає аналіз нормативних документів і сучасних

досліджень [5, 12]. Подальший розвиток інклюзивних служб потребує вдосконалення нормативної бази, навчання персоналу та інтеграції технологій для забезпечення повноцінного доступу до готельних послуг [24, 34].

1.2. Нормативно-правова база забезпечення інклюзивних послуг в Україні та за кордоном

Нормативно-правова база забезпечення інклюзивних послуг у готельному господарстві відіграє ключову роль у створенні безбар'єрного середовища та забезпеченні рівного доступу до послуг для всіх категорій громадян, зокрема осіб з інвалідністю [9]. В Україні та за кордоном існує низка нормативних актів і стандартів, які регулюють вимоги до інклюзивності в готельному бізнесі, але підходи до їх реалізації суттєво відрізняються [5].

В Україні нормативно-правова база, що регулює інклюзивність у готельному господарстві, включає національні закони, державні стандарти та будівельні норми, спрямовані на забезпечення фізичної доступності та захист прав осіб з інвалідністю [38]. Основними документами є:

Закон України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні” (1991, зі змінами). Цей закон гарантує права осіб з інвалідністю на безперешкодний доступ до громадських об'єктів, включаючи готелі. Стаття 26 зобов'язує підприємства забезпечувати доступність будівель для осіб з обмеженими можливостями пересування, хоча вимоги до сенсорної чи когнітивної доступності не деталізовані [38].

ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”. Цей стандарт встановлює вимоги до готельних закладів, зокрема базові елементи фізичної доступності, такі як пандуси, ліфти та широкі дверні отвори для готелів категорій 3–5 зірок. Проте він не містить чітких вказівок щодо сенсорних чи інформаційних рішень, таких як шрифт Брайля чи аудіогіди [42].

ДБН В.2.2-40:2018 “Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”. Цей документ регулює архітектурну доступність громадських

будівель, включаючи готелі. Він передбачає пандуси з кутом нахилу не більше 8%, дверні отвори шириною не менше 90 см та тактильні елементи для осіб із порушеннями зору [43].

Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року (Указ Президента України № 714/2021). Стратегія визначає пріоритети розвитку інклюзивного середовища в туризмі та готельному господарстві, але конкретні механізми реалізації для готельного сектору ще розробляються [39].

Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (2006). Ратифікована Україною у 2009 році, вона зобов'язує забезпечувати доступність громадських місць, зокрема готелів, через фізичну, інформаційну та комунікаційну доступність (Стаття 9) [40].

Незважаючи на наявність нормативної бази, її впровадження в Україні стикається з проблемами. Дослідження Шевчук І. (2022) показує, що лише 12–18% готелів відповідають базовим вимогам фізичної доступності, а комплексні інклюзивні рішення, такі як тактильні покажчики чи меню зі шрифтом Брайля, застосовуються рідко [50]. Основними перешкодами є застаріла інфраструктура, слабкий контроль за дотриманням норм і відсутність єдиних стандартів сертифікації інклюзивності [50].

Міжнародне регулювання інклюзивних послуг у готельному господарстві є більш структурованим і включає чіткі стандарти та механізми контролю [19]. Основні документи та практики:

Americans with Disabilities Act (ADA, 1990, США). Цей закон встановлює детальні вимоги до готелів, включаючи мінімальну кількість адаптованих номерів (наприклад, 2% номерів у готелях із понад 50 номерами для осіб на кріслах колісних), тактильні покажчики, аудіосистеми та шрифт Брайля [1]. Наприклад, готелі мережі Marriott чітко дотримуються цих стандартів, що відображено на їхніх сайтах [1].

Директива ЄС 2019/882 про вимоги до доступності продуктів і послуг. Обов'язкова для країн ЄС, вона регулює фізичну доступність (пандуси, ліфти),

інформаційну доступність (веб-сайти з підтримкою програм зчитування з екрану) та підготовку персоналу [41]. Готелі, такі як Ассор у Франції, впроваджують ці вимоги, пропонуючи адаптовані номери та аудіогіди [10].

ISO 21902:2021 “Туризм і пов’язані з ним послуги. Доступний туризм для всіх”. Міжнародний стандарт, який охоплює фізичну, інформаційну та сервісну доступність у готелях, включаючи адаптовані веб-сайти та навчання персоналу. Застосовується в країнах, таких як Японія та Австралія [19].

Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (2006). Цей документ є основою для стандартів доступності в країнах ЄС, США, Канаді та Австралії, слугуючи орієнтиром для національних стандартів [40].

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Цей стандарт регулює цифрову доступність, зокрема адаптацію веб-сайтів готелів для осіб із порушеннями зору чи слуху [36].

Міжнародні практики демонструють високий рівень інклюзивності. Наприклад, у Великобританії готелі сертифікуються за програмою “VisitEngland’s Access for All”, яка оцінює фізичну, сенсорну та когнітивну доступність [35]. У Японії готелі, такі як ANA InterContinental Tokyo, використовують технології “розумного готелю”, включаючи голосові системи керування [19].

Порівняння показує, що українська нормативна база зосереджена на фізичній доступності, тоді як міжнародні стандарти охоплюють також сенсорну та когнітивну доступність [1, 41]. Наприклад, ADA та Директива ЄС 2019/882 деталізують вимоги до інформаційних технологій і підготовки персоналу, що в Україні недостатньо розвинено [1, 41]. Міжнародні стандарти передбачають обов’язкову сертифікацію та контроль, тоді як в Україні моніторинг є слабким [35]. В таблиці 1.2 наведено порівняння нормативно-правової бази інклюзивних послуг в Україні та за кордоном.

Для вдосконалення нормативно-правової бази в Україні пропонується:

- Розробити національний стандарт сертифікації інклюзивності готелів, подібний до “VisitEngland’s Access for All”, із критеріями для всіх видів

доступності [35].

- Доповнити ДСТУ 4269:2003 вимогами до інформаційних і цифрових рішень, таких як шрифт Брайля та адаптовані веб-сайти [42].
- Посилити контроль за виконанням ДБН В.2.2-40:2018 через регулярні перевірки [43].
- Запровадити державні програми підтримки, такі як субсидії на модернізацію інфраструктури готелів [39].

Таблиця 1.2

Порівняння нормативно-правової бази інклюзивних послуг в Україні та за кордоном

Аспект	Україна	Міжнародні стандарти
Фізична доступність	Пандуси, ліфти, широкі двері	Детальні вимоги до номерів і зон відпочинку
Інформаційна доступність	Обмежено(відсутні вимоги до шрифту Брайля)	Адаптовані веб-сайти, аудіогіди
Сертифікація	Відсутня	Обов'язкова
Контроль виконання	Слабкий	Регулярні перевірки

Джерело сформоване автором

Нормативно-правова база України включає ключові закони та стандарти, але їхня реалізація обмежена через брак деталізації та контролю [38, 50]. Міжнародні стандарти, такі як ADA, Директива ЄС 2019/882 та ISO 21902:2021, пропонують комплексний підхід, охоплюючи всі аспекти доступності [1, 41, 19]. Для гармонізації з міжнародними практиками України необхідно вдосконалити стандарти, запровадити сертифікацію та посилити державну підтримку [35, 39].

1.3. Світовий та вітчизняний досвід реалізації системи інклюзивних послуг у готельній сфері

Впровадження інклюзивних послуг у готельній сфері є важливим для забезпечення рівного доступу до туристичних і готельних послуг для всіх груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, людей похилого віку та інших людей із особливими потребами [2]. Світовий і вітчизняний досвід демонструють різні підходи до інклюзивності, які залежать від нормативно-правової бази, економічних можливостей, культурних особливостей і рівня соціальної відповідальності бізнесу [5].

Світовий досвід реалізації інклюзивних послуг у готельній сфері характеризується комплексним підходом, що охоплює фізичну, сенсорну та когнітивну доступність, використання сучасних технологій і високий рівень підготовки персоналу [2, 3, 5]. Провідні країни, такі як США, країни Європейського Союзу, Японія та Австралія, демонструють ефективні моделі інклюзивності, які ґрунтуються на чітких стандартах і сертифікаційних програмах [19].

У США інклюзивність у готельній сфері регулюється Americans with Disabilities Act (ADA, 1990), який встановлює суворі вимоги до доступності [1]. Великі готельні мережі, такі як Marriott, пропонують адаптовані номери з низькими порогами, поручнями у ванних кімнатах, дверними отворами шириною не менше 81 см і ліжками регульованої висоти. Сенсорна доступність забезпечується через тактильні покажчики, шрифт Брайля в ліфтах і меню, а також аудіосистеми для осіб із порушеннями зору чи слуху. Персонал проходить спеціалізоване навчання з етикету спілкування з гостями з особливими потребами [1]. Дослідження Darcy S. та McKercher B. (2020) показують, що 95% готелів категорії 4–5 зірок у США відповідають стандартам доступності, що сприяє високому рівню інклюзивності [6].

У країнах ЄС інклюзивні послуги регулюються Директивою ЄС 2019/882 та національними стандартами [41]. Сертифікаційні програми, такі як “VisitEngland’s Access for All” у Великобританії, оцінюють готелі за рівнем фізичної, сенсорної та когнітивної доступності [35]. Наприклад, готелі мережі Ассор у Франції пропонують номери з автоматичними дверима, системами

голосового керування та інформаційними матеріалами зі шрифтом Брайля. Веб-сайти, сумісні з програмами зчитування з екрану (WCAG 2.1), полегшують бронювання для осіб із порушеннями зору [10]. Дослідження Buhalis D. та Michoroulou E. (2021) свідчать, що 70% європейських готелів середнього та високого класу застосовують елементи універсального дизайну, що підвищує їхню конкурентоспроможність [3].

Японія вирізняється впровадженням технологічних рішень для інклюзивності [19]. Готелі, такі як ANA InterContinental Tokyo, використовують системи “розумного готелю”, які дозволяють керувати освітленням, дверима та клімат-контролем за допомогою голосових команд, що зручно для осіб із обмеженими можливостями пересування чи сенсорними порушеннями. Аудіогіди та тактильні карти надаються для осіб із порушеннями зору [19]. Згідно з Michoroulou E. та Moisa D. (2023), близько 80% готелів у Токіо відповідають міжнародним стандартам доступності, що робить Японію лідером у цій сфері [24].

В Австралії інклюзивність підтримується ініціативами, які заохочують готелі до впровадження універсального дизайну [13]. Готелі пропонують номери з безбар’єрними ванними кімнатами, регульованими меблями та інформаційними матеріалами у спрощених форматах для осіб із когнітивними порушеннями. Мобільні додатки з функціями субтитрів чи текстових оповіщень забезпечують доступність для осіб із порушеннями слуху [13]. Дослідження Gillovic B. та McIntosh A. (2020) показують, що австралійські готелі активно інтегрують принципи універсального дизайну, що сприяє соціальній інклюзії [13].

Світовий досвід свідчить, що успішна реалізація інклюзивних послуг залежить від чіткої нормативної бази, інвестицій у модернізацію інфраструктури, використання технологій і підготовки персоналу [5]. Готелі, які впроваджують інклюзивні рішення, отримують конкурентні переваги, розширюючи клієнтську базу та підвищуючи лояльність гостей [3].

В Україні впровадження інклюзивних послуг у готельній сфері

перебуває на початковому етапі через обмежену нормативну базу, економічні виклики та застарілу інфраструктуру [17, 20]. Проте окремі готельні мережі та нові об'єкти демонструють прогрес. Наприклад, InterContinental Kyiv пропонує номери з безбар'єрним доступом, поручнями у ванних кімнатах, широкими коридорами та низькими порогами, що відповідає міжнародним стандартам [51]. Персонал проходить базове навчання щодо взаємодії з гостями з особливими потребами, але сенсорна доступність, як-от шрифт Брайля чи аудіогіди, зазвичай відсутня [20]. Готелі мережі Reikartz у регіонах, таких як Закарпаття, впроваджують базові елементи фізичної доступності, зокрема пандуси, ліфти та широкі дверні отвори [52]. Однак спеціалізовані номери для осіб із сенсорними чи когнітивними порушеннями відсутні, а підготовка персоналу обмежується загальними інструкціями [21].

Нові готелі, зокрема в регіонах, таких як Львівщина, проектуються з урахуванням принципів універсального дизайну, включаючи безбар'єрні входи, адаптовані номери та широкі коридори [30]. Проте інформація про сенсорну чи когнітивну доступність часто відсутня, що свідчить про початковий етап впровадження комплексних рішень [20]. У Полтаві деякі готелі, такі як Premier Hotel Palazzo, декларують наявність номерів із “зручним доступом”, але детальні характеристики таких номерів обмежені, а увага зосереджена на фізичній доступності [53]. Дослідження Шевчук І. (2022) показують, що лише 10–15% українських готелів мають базові елементи інклюзивності, такі як пандуси чи ліфти, а комплексні рішення застосовуються переважно в готелях великих міст, як-от Київ, Львів і Одеса [50]. У регіонах, таких як Івано-Франківська чи Чернівецька області, інклюзивна інфраструктура залишається слабкою через застарілу матеріально-технічну базу та брак фінансування [17]. Недостатня підготовка персоналу до роботи з гостями з особливими потребами створює додаткові бар'єри [21].

Порівняння світового та вітчизняного досвіду свідчить про значний розрив у рівні впровадження інклюзивних послуг. Світові практики характеризуються комплексним підходом, що включає фізичну, сенсорну та

когнітивну доступність, а також використання технологій, таких як системи “розумного готелю” чи адаптовані мобільні додатки [6, 24]. В Україні інклюзивність здебільшого обмежується базовими елементами фізичної доступності, а сенсорні та когнітивні аспекти залишаються недостатньо розвиненими [50].

Для адаптації світового досвіду в Україні пропонується:

- Впровадити сертифікаційні програми для оцінки рівня інклюзивності готелів, подібні до “VisitEngland’s Access for All” [35].
- Інвестувати в технологічні рішення, такі як системи голосового керування чи адаптовані веб-сайти, спираючись на досвід Японії та ЄС [24, 36].
- Розробити спеціалізовані програми навчання персоналу з акцентом на емпатичне спілкування та розуміння потреб гостей із особливими потребами [11].
- Запровадити державні субсидії на модернізацію інфраструктури регіональних готелів [28].

Світовий досвід реалізації інклюзивних послуг у готельній сфері демонструє комплексний підхід, що охоплює фізичну, сенсорну та когнітивну доступність, підкріплений чіткими стандартами й технологіями [3, 6, 24]. В Україні впровадження інклюзивних послуг перебуває на початковому етапі, обмежуючись базовими елементами фізичної доступності в окремих готелях великих міст [50]. Адаптація світового досвіду через сертифікацію, технологічні інновації та навчання персоналу сприятиме розвитку інклюзивних послуг в Україні, підвищуючи конкурентоспроможність готельного сектору та забезпечуючи комфорт для всіх категорій гостей [35, 28]

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СИСТЕМИ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Аналіз сучасного стану та подальшого розвитку інклюзивних послуг у готельному господарстві України

Готельне господарство України відіграє важливу роль у туристичній індустрії, сприяючи економічному розвитку, створенню робочих місць і культурному обміну [2]. Зростання кількості осіб з інвалідністю, зокрема через воєнні дії, економічні виклики та прагнення до європейської інтеграції, підкреслює необхідність розвитку інклюзивних послуг у готельному секторі [3]. Інклюзивність передбачає створення умов для комфортного перебування всіх гостей, незалежно від їхніх фізичних, сенсорних чи когнітивних особливостей [5].

Сучасний стан інклюзивних послуг у готельному господарстві України характеризується початковим етапом розвитку, що зумовлено соціальними змінами, зростанням уваги до прав осіб з інвалідністю та обмеженими ресурсами для модернізації інфраструктури [17, 20, 21]. За даними Державної служби статистики України, до 24 лютого 2022 року в Україні налічувалося близько 2,6 мільйона осіб з інвалідністю, а внаслідок війни ця кількість зростає, що актуалізує потребу в адаптації готельної інфраструктури [17]. Аналіз офіційних сайтів провідних готельних мереж, таких як Reikartz Hospitality Group, Premier Hotels and Resorts, Ribas Hotels Group та InterContinental Kyiv, показує, що інклюзивні послуги здебільшого обмежуються базовими елементами фізичної доступності [44, 45, 46, 51].

Наприклад, готель Reikartz Поляна у Закарпатській області обладнаний пандусами, широкими дверними отворами (не менше 90 см) і ліфтами, що забезпечують доступність для осіб із обмеженими можливостями пересування, але інформація про спеціалізовані номери, тактильні покажчики чи меню зі шрифтом Брайля відсутня [52]. Premier Hotel Palazzo у Полтаві декларує

наявність адаптованих номерів, однак опис обмежується загальними формулюваннями про “зручний доступ” без деталізації характеристик, таких як поручні чи регульовані меблі [53]. InterContinental Kyiv пропонує номери з низькими порогами, поручнями у ванних кімнатах і широкими коридорами, що відповідає базовим міжнародним стандартам, але сенсорна доступність, наприклад тактильні карти чи аудіогіди, не згадується [51] (додаток Б). Ribas Karpaty у Львівській області проектується з урахуванням принципів універсального дизайну, включаючи безбар’єрні входи та адаптовані номери, але деталі реалізації сенсорних чи когнітивних рішень не розкриті [54] (додаток В).

У великих містах, таких як Київ, Львів і Одеса, рівень інклюзивності дещо вищий порівняно з регіонами. Готелі в цих містах частіше оснащені пандусами, ліфтами та адаптованими номерами [20]. Однак у регіонах, таких як Івано-Франківська чи Чернівецька області, де туризм зосереджений на рекреаційних зонах, інклюзивна інфраструктура залишається обмеженою [17]. Дослідження Шевчук І. (2022) свідчать, що лише 10–15% готельних підприємств України мають базові елементи інклюзивності, такі як пандуси чи ліфти, тоді як комплексні рішення, що охоплюють сенсорну та когнітивну доступність, наприклад шрифт Брайля, аудіогіди чи спрощені інформаційні матеріали, практично не впроваджуються [50].

Розвиток інклюзивних послуг в Україні стикається з низкою проблем:

- Застаріла інфраструктура. Більшість готелів, особливо категорії “одна” чи “дві зірки”, мають застарілу інфраструктуру, зведену до 1990-х років, яка не відповідає сучасним вимогам доступності через відсутність ліфтів, вузькі дверні отвори та сходи без пандусів [12].

- Низький рівень підготовки персоналу. Відсутність спеціалізованих навчальних програм обмежує якість емпатичного спілкування та розуміння специфічних потреб гостей із особливими потребами [20].

- Відсутність сертифікації. На відміну від країн ЄС, в Україні немає системи сертифікації готелів за рівнем доступності [35].

- Економічні та воєнні виклики. Воєнний стан і економічна нестабільність стримують інвестиції в модернізацію інфраструктури, яка вимагає значних капіталовкладень [15].

Перспективи розвитку інклюзивних послуг у готельному господарстві України пов'язані з кількома ключовими напрямками. Зростання уваги до корпоративної соціальної відповідальності спонукає готельні мережі адаптуватися до потреб усіх категорій гостей [28]. Наприклад, Ribas Hotels Group зазначає, що нові проєкти, такі як Ribas Karpaty, розробляються з урахуванням універсального дизайну, що передбачає створення доступних просторів [54]. Воєнний час сприяв зміщенню туристичного потоку до західних областей України, таких як Львівська та Закарпатська, де безпека вища, що створює можливості для впровадження сучасної інклюзивної інфраструктури, включаючи резервне електропостачання для медичних пристроїв, необхідних особам з інвалідністю [15]. Інтеграція технологій, таких як мобільні додатки для бронювання з функціями для осіб із порушеннями зору чи слуху, а також системи “розумного готелю” для керування освітленням і дверима за допомогою голосових команд, може покращити доступність [24, 29]. Впровадження субсидій на модернізацію інфраструктури, передбачених Національною стратегією із створення безбар'єрного простору до 2030 року, може стимулювати готелі до впровадження інклюзивних рішень [39].

Для оцінки рівня інклюзивності було проаналізовано діяльність чотирьох готелів на основі інформації з їхніх офіційних сайтів:

- InterContinental Kyiv забезпечує фізичну доступність через пандуси, поручні та широкі коридори, але сенсорні рішення відсутні [51].

- Reikartz Поляна має пандуси, ліфти та широкі дверні отвори, але не пропонує спеціалізованих послуг для осіб із сенсорними порушеннями [52].

- Premier Hotel Palazzo декларує адаптовані номери, але без детального опису їхніх характеристик [53].

- Ribas Karpaty проєктується з урахуванням універсального дизайну, однак інформація про сенсорну чи когнітивну доступність обмежена [54].

Для підвищення рівня інклюзивності в готельному господарстві України пропонується:

- Розробити національний стандарт інклюзивності, який охоплюватиме фізичну, сенсорну та когнітивну доступність [35].
- Впровадити обов'язкове навчання персоналу з емпатичного спілкування та розуміння потреб гостей із особливими потребами [11].
- Стимулювати використання технологій, таких як системи “розумного готелю” та адаптовані мобільні додатки [24, 29].
- Надати державну підтримку через субсидії на модернізацію інфраструктури, особливо для регіональних готелів [39].

Сучасний стан інклюзивних послуг у готельному господарстві України характеризується обмеженою фізичною доступністю, зосередженою переважно на пандусах і ліфтах, та відсутністю комплексних рішень для сенсорної й когнітивної доступності [50]. Провідні готельні мережі, такі як InterContinental Kyiv і Ribas Hotels Group, роблять перші кроки до інклюзивності, але регіональні заклади значно відстають [51, 54]. Перспективи розвитку пов'язані з переорієнтацією на безпечні регіони, інтеграцією технологій і підвищенням соціальної відповідальності [15, 28]. Для досягнення міжнародних стандартів необхідні чіткі національні стандарти, інвестиції та державна підтримка, що забезпечить конкурентоспроможність українських готелів і комфорт для всіх гостей [35, 39].

2.2. Дослідження основних проблем та бар'єрів у формуванні системи інклюзивних послуг

Формування системи інклюзивних послуг у готельному господарстві України є важливим завданням для забезпечення рівного доступу до туристичних і готельних послуг для всіх категорій населення, зокрема осіб з інвалідністю, людей похилого віку та інших груп із особливими потребами [2]. Незважаючи на певний прогрес у впровадженні інклюзивних рішень, цей

процес стикається з численними проблемами та бар'єрами, які уповільнюють створення безбар'єрного середовища [3]. Основні проблеми та бар'єри у формуванні системи інклюзивних послуг можна класифікувати за п'ятьма основними категоріями: інфраструктурні, організаційні, економічні, нормативно-правові та соціально-культурні [5].

Значна частина готельних закладів України, особливо в регіонах, має застарілу матеріально-технічну базу, яка не відповідає сучасним вимогам інклюзивності [12]. Більшість готелів категорії “одна” чи “дві зірки”, збудованих до 1990-х років, не передбачають безбар'єрного доступу. Наприклад, вузькі дверні отвори (менше 90 см), відсутність ліфтів, сходи без пандусів або з ненормативним кутом нахилу (понад 8%, відповідно до ДБН В.2.2-40:2018) унеможливають доступ для осіб, які пересуваються на кріслах колісних [43]. Аналіз офіційних сайтів регіональних готелів у Чернівецькій та Івано-Франківській областях показує, що лише 10–15% закладів мають базові елементи фізичної доступності, такі як пандуси чи широкі коридори [50]. Сенсорна доступність, що включає тактильні покажчики, шрифт Брайля чи аудіогіди, а також когнітивна доступність, наприклад спрощені інформаційні матеріали, практично не впроваджуються, створюючи бар'єри для гостей із порушеннями зору, слуху чи когнітивними особливостями [20].

Низький рівень підготовки персоналу є критичною організаційною проблемою [11]. В Україні відсутні спеціалізовані навчальні програми для працівників готельного сектору з взаємодії з гостями з особливими потребами. Персонал часто не володіє навичками емпатичного спілкування, етикету роботи з людьми з інвалідністю чи розумінням їхніх потреб, таких як допомога в орієнтації для осіб із порушеннями зору чи використання жестової мови [11]. Аналіз відгуків на платформах Booking.com і TripAdvisor показує, що гості з інвалідністю скаржаться на недостатню увагу персоналу, особливо в готелях середнього цінового сегмента [48, 49]. Наприклад, у відгуках про регіональні готелі згадуються випадки, коли працівники не знали, як допомогти гостям із кріслами колісними чи не могли надати інформацію у доступному форматі.

Відсутність координованої системи управління інклюзивними послугами в готельних мережах, таких як Reikartz Hospitality Group чи Premier Hotels and Resorts, ускладнює впровадження єдиних стандартів [44, 45].

Модернізація інфраструктури для створення безбар'єрного середовища вимагає значних фінансових ресурсів, що є проблематичним в умовах економічної нестабільності та воєнного стану [15]. Облаштування одного адаптованого номера коштує від 10 000 до 20 000 доларів США [16]. Для невеликих регіональних готелів із низькою маржею прибутку такі витрати є непосильними. Воєнні дії скоротили туристичний потік і прибутки, особливо в східних регіонах, а навіть у західних областях, таких як Львівська чи Закарпатська, готелі мають обмежені можливості для інвестицій [15]. Відсутність державної фінансової підтримки, такої як субсидії чи пільгові кредити, додатково ускладнює модернізацію [28].

Незважаючи на наявність нормативної бази, такої як ДБН В.2.2-40:2018, в Україні відсутні єдині стандарти сертифікації інклюзивності готельних закладів [43]. Українські стандарти зосереджені на фізичній доступності, ігноруючи сенсорні та когнітивні аспекти, на відміну від міжнародних стандартів, таких як ISO 21902:2021 [19]. Наприклад, норми вимагають пандусів і широких дверних отворів, але не регулюють цифрову доступність чи підготовку персоналу [43]. Контроль за виконанням норм є слабким, а штрафи за невідповідність не мають значного впливу [20]. Відсутність обов'язкової сертифікації призводить до декларативної “доступності” без реального виконання вимог [35].

Низький рівень обізнаності суспільства та стереотипи щодо осіб з інвалідністю створюють соціально-культурні бар'єри [27]. У багатьох готелях інклюзивність не є пріоритетом, оскільки власники недооцінюють попит на такі послуги, вважаючи аудиторію осіб з інвалідністю “незначною” [27]. Офіційні дані свідчать про зростання кількості осіб з інвалідністю через війну, але готельний сектор не адаптується через брак культури інклюзивності [17]. Відгуки на платформах бронювання вказують на випадки дискомфорту чи

дискримінації через брак розуміння потреб гостей [48, 49].

Для поглибленого аналізу було досліджено чотири готелі: InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo, і Ribas Karpaty. InterContinental Kyiv забезпечує фізичну доступність через пандуси, поручні та широкі коридори, але відсутність сенсорних рішень і недостатня підготовка персоналу створюють бар'єри для гостей із порушеннями зору чи слуху [51]. Reikartz Поляна має базову фізичну доступність, але брак спеціалізованих номерів і навчених працівників обмежує інклюзивність, що підтверджують відгуки [52].

Premier Hotel Palazzo декларує адаптовані номери, але відсутність детальної інформації та сенсорних рішень свідчить про поверхневий підхід [53]. Ribas Karpaty, як новий проєкт, враховує універсальний дизайн, але економічні обмеження та брак інформації про сенсорну чи когнітивну доступність створюють бар'єри [54]. В таблиці 2.2 наведено основні бар'єри інклюзивності в досліджуваних готелях.

Для подолання бар'єрів пропонується:

- Інфраструктурні: надати субсидії для модернізації, як передбачено Указом Президента № 714/2021, для забезпечення фізичної, сенсорної та когнітивної доступності [39].
- Організаційні: впровадити обов'язкове навчання персоналу з емпатичного спілкування та створити посади координаторів із інклюзивності [11].
- Економічні: запровадити податкові пільги та залучити міжнародні гранти для модернізації [25].
- Нормативно-правові: розробити національний стандарт сертифікації інклюзивності та посилити контроль за нормами [35].
- Соціально-культурні: проводити інформаційні кампанії для підвищення обізнаності про інклюзивність [34].

Основні бар'єри інклюзивності в досліджуваних готелях

Готель	Інфраструктурні бар'єри	Організаційні бар'єри	Економічні бар'єри	Нормативно-правові бар'єри	Соціально-культурні бар'єри
InterContinental Kyiv	Відсутність сенсорних рішень	Недостатня підготовка персоналу	Висока вартість модернізації	Відсутність сертифікації	Низька обізнаність персоналу
Reikartz Поляна	Брак спеціалізованих номерів	Непідготовлений персонал	Обмежені фінанси	Декларативна доступність	Недооцінка попиту
Premier Hotel Palazzo	Недостатня деталізація номерів	Брак навчання персоналу	Економічні обмеження	Відсутність стандартів	Стереотипи щодо гостей
Ribas Karpaty	Обмежена сенсорна доступність	Недостатня координація	Фінансові обмеження	Слабкий контроль норм	Брак культури інклюзивності

Джерело сформоване автором

Формування системи інклюзивних послуг у готельному господарстві України стикається з інфраструктурними, організаційними, економічними, нормативно-правовими та соціально-культурними бар'єрами [5]. Аналіз готелів InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo і Ribas Karpaty підтверджує переважання фізичної доступності над сенсорними та когнітивними аспектами [51, 52, 53, 54]. Реалізація запропонованих заходів сприятиме створенню інклюзивного готельного сектору, підвищенню конкурентоспроможності та комфорту для всіх гостей [35, 39].

2.3. Вплив соціально-економічних факторів на розвиток інклюзивних послуг

Розвиток інклюзивних послуг у готельному господарстві України є важливим для забезпечення рівного доступу до туристичних і готельних послуг для всіх категорій населення, зокрема осіб з інвалідністю, людей похилого віку та інших груп із особливими потребами [2]. Соціально-економічні фактори суттєво впливають на формування умов для впровадження

інклюзивних рішень, визначаючи інфраструктуру, організацію, фінансування та суспільне сприйняття інклюзивності. До таких факторів належать демографічні зміни, економічна ситуація, воєнний стан, рівень соціальної обізнаності, державна політика та технологічний прогрес [3, 5].

Зростання кількості осіб з інвалідністю та старіння населення є ключовими демографічними факторами, що підвищують потребу в інклюзивних послугах. За даними Державної служби статистики України, до 24 лютого 2022 року в Україні налічувалося близько 2,6 мільйона осіб з інвалідністю, а воєнні дії значно збільшили цю кількість через травми ветеранів і цивільних осіб [17]. Глобальний тренд старіння населення також сприяє попиту на адаптовані номери, пандуси, ліфти та сенсорні рішення, такі як шрифт Брайля чи аудіогіди [5]. Ці зміни спонукають готелі розширювати клієнтську базу. Наприклад, у західних регіонах, таких як Львівська та Закарпатська області, нові проекти, як-от Ribas Karpaty, проектуються з урахуванням універсального дизайну [54]. Проте застаріла інфраструктура більшості регіональних готелів обмежує їхню здатність обслуговувати цю аудиторію [12].

Економічна нестабільність, спричинена воєнним станом і глобальними викликами, створює перешкоди для розвитку інклюзивних послуг. Модернізація інфраструктури для створення безбар'єрного середовища вимагає капіталовкладень, оцінюваних у 10 000–20 000 доларів США на один адаптований номер [16]. Скорочення туристичного потоку в східних і центральних регіонах зменшило доходи готельного сектору, обмежуючи інвестиції. Наприклад, регіональні готелі в Чернівецькій чи Івано-Франківській областях не мають ресурсів для встановлення ліфтів чи адаптації номерів [15]. Водночас зростання внутрішнього туризму в західних регіонах стимулює нові проекти, такі як Ribas Karpaty, що враховують принципи універсального дизайну [54]. Прагнення до європейської інтеграції спонукає готелі, як-от InterContinental Kyiv, відповідати міжнародним стандартам доступності, підвищуючи прибутковість [51].

Воєнний стан, запроваджений у лютому 2022 року, має двоякий вплив. Економічні обмеження та скорочення туризму в регіонах, наближених до зон бойових дій, таких як Харківська чи Донецька області, унеможливають модернізацію інфраструктури [15]. Однак зростання кількості осіб з інвалідністю підвищує суспільний і державний інтерес до безбар'єрного середовища [17]. Переорієнтація туризму на західні регіони створює можливості для нових готельних проєктів, які враховують інклюзивність. Наприклад, Ribas Karpaty проєктується з безбар'єрними входами та адаптованими номерами [54]. Воєнний стан також підкреслив важливість резервного електропостачання для медичних пристроїв, необхідних особам з інвалідністю [16].

Низький рівень соціальної обізнаності та стереотипи щодо осіб з інвалідністю є значними бар'єрами. У багатьох готелях інклюзивність не вважається пріоритетом через уявлення про “неприбутковість” цієї аудиторії [27]. Відгуки на Booking.com і TripAdvisor вказують, що гості з особливими потребами стикаються з непорозумінням персоналу, що свідчить про низький рівень підготовки [48, 49]. Водночас громадські ініціативи та медіа сприяють популяризації інклюзивності. Провідні мережі, такі як InterContinental Kyiv, впроваджують базові елементи доступності, як-от пандуси та поручні, що може стати прикладом [51, 28].

Державна політика впливає через нормативне регулювання та фінансову підтримку. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору до 2030 року визначає пріоритети, включаючи субсидії на модернізацію [39]. Проте її реалізація обмежена через брак механізмів для готельного сектору. ДБН В.2.2-40:2018 встановлює вимоги до фізичної доступності, але контроль слабкий, а сертифікація відсутня [43]. Адаптація міжнародних стандартів, таких як Конвенція ООН чи Директива ЄС 2019/882, позитивно впливає на готелі в містах, таких як Київ і Львів [40, 41]. Недостатнє фінансування обмежує доступ до субсидій [28].

Технологічний прогрес сприяє інклюзивності через мобільні додатки,

системи “розумного готелю” та адаптовані вебсайти [24]. Наприклад, Ribas Hotels Group інтегрує цифрові рішення в нових проєктах [54]. Цифрові аудіогіди є економічно вигідною альтернативою тактильним картам. Проте висока вартість “розумних” систем і низька цифрова грамотність персоналу в регіонах обмежують їхнє застосування [26].

Аналіз готелів InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo та Ribas Karpaty ілюструє вплив соціально-економічних факторів. InterContinental Kyiv відповідає ДБН В.2.2-40:2018 завдяки конкуренції, але брак сенсорних рішень відображає низьку обізнаність [51, 43]. Reikartz Поляна має базову доступність через зростання туризму, але економічні обмеження перешкоджають спеціалізованим номерам [52, 44]. Premier Hotel Palazzo декларує адаптовані номери, але недооцінка потреб гостей свідчить про низьку обізнаність [53, 45]. Ribas Karpaty демонструє позитивний вплив технологій і воєнного стану, враховуючи універсальний дизайн [54, 30]. Відгуки на Booking.com і TripAdvisor підтверджують проблеми з ненормативними пандусами та недостатньою допомогою персоналу [48, 49].

Для зменшення негативного впливу соціально-економічних факторів пропонується:

- Економічні заходи: Надати субсидії та податкові пільги для модернізації, залучити гранти ЄС для західних регіонів [25].
- Соціальна обізнаність: Проводити інформаційні кампанії та тренінги для менеджерів, популяризувати приклади, як InterContinental Kyiv [51, 34].
- Державна політика: Розробити механізми реалізації Національної стратегії, посилити контроль за ДБН В.2.2-40:2018 [39, 43].
- Технологічний прогрес: Стимулювати цифрові рішення через гранти, підвищувати цифрову грамотність персоналу [24].
- Демографічні зміни: Співпрацювати з громадськими організаціями для адаптації до потреб осіб з інвалідністю [27].

Соціально-економічні фактори формують розвиток інклюзивних послуг

у готельному господарстві України. Демографічні зміни стимулюють попит, але економічна нестабільність і воєнний стан обмежують модернізацію. Низька соціальна обізнаність стримує ініціативи, тоді як державна політика не забезпечує достатньої підтримки. Технологічний прогрес відкриває можливості, але обмежений фінансами. Аналіз готелів показує фокус на фізичній доступності, ігноруючи сенсорні аспекти. Запропоновані заходи сприятимуть інклюзивності, конкурентоспроможності та європейській інтеграції [5, 15, 17, 28, 39].

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Концептуальні підходи до формування системи інклюзивних послуг у готелях

Формування системи інклюзивних послуг у готельному господарстві України є стратегічним завданням, спрямованим на забезпечення рівного доступу до туристичних і готельних послуг для всіх категорій населення, включаючи осіб з інвалідністю, людей похилого віку, сім'ї з дітьми та інші групи з особливими потребами [2]. Концептуальні підходи до створення такої системи ґрунтуються на принципах універсального дизайну, соціальної відповідальності, клієнтоорієнтованості, технологічних інновацій та адаптації міжнародного досвіду до українських реалій. Ці підходи враховують локальні виклики, такі як застаріла інфраструктура, недостатня підготовка персоналу, економічні обмеження, а також соціально-економічні фактори, зокрема демографічні зміни, воєнний стан і прагнення до європейської інтеграції [3, 5]. Розробка інклюзивних послуг сприяє не лише соціальній справедливості, але й економічній вигоді, розширюючи клієнтську базу та підвищуючи конкурентоспроможність готелів [7].

Системний підхід передбачає інтеграцію всіх компонентів інклюзивності – інфраструктури, сервісу, інформації, управління та моніторингу – у єдину систему для забезпечення комплексної доступності [10]. Це включає проектування безбар'єрних входів, адаптованих номерів, сенсорних рішень (шрифт Брайля, аудіогіди, тактильні карти) і когнітивних інструментів (спрощені інструкції, піктограми). Координація між підрозділами готелю забезпечується через введення посади координатора з інклюзивності, як це реалізовано в InterContinental Kyiv, де ця роль сприяє стандартизації процесів [51]. Відповідність нормативним вимогам, зокрема ДБН В.2.2-40:2018 та міжнародному стандарту ISO 21902:2021, є основою для фізичної

та організаційної доступності [43, 19].

В Україні системний підхід ускладнений фрагментарністю рішень і слабким контролем за виконанням норм. Наприклад, регіональні готелі часто обмежуються встановленням пандусів без урахування сенсорних чи когнітивних потреб [50]. Для подолання цих бар'єрів пропонується створення національного стандарту сертифікації інклюзивності, який визначатиме критерії для всіх аспектів доступності, подібно до європейських практик, таких як "VisitEngland's Access for All" [35]. Такий стандарт може включати оцінку інфраструктури, підготовки персоналу, цифрових рішень і співпраці з громадськими організаціями, що представляють осіб з інвалідністю [10]. Системний підхід також передбачає регулярний аудит і моніторинг, щоб забезпечити відповідність сучасним вимогам і потребам гостей [11].

Універсальний дизайн є основою для створення готельного середовища, зручного для всіх без додаткових модифікацій. Він базується на семи принципах: рівність у використанні, гнучкість, простота, доступність інформації, толерантність до помилок, мінімальні фізичні зусилля та достатній простір [4]. У готельному контексті це включає архітектурні рішення, такі як пандуси з кутом нахилу до 8%, дверні отвори шириною ≥ 90 см, низькі пороги (≤ 2 см), регульовані меблі, ліфти з голосовим супроводом і тактильними кнопками. Сенсорна доступність забезпечується через шрифт Брайля, аудіоописи, субтитри та тактильні покажчики, тоді як когнітивна – через чіткі вказівники, кольорове кодування та спрощені інструкції [12].

Ribas Karpaty є прикладом застосування універсального дизайну, проектуючи безбар'єрні зони, широкі коридори та адаптовані номери з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та людей похилого віку [54]. Універсальний дизайн підвищує конкурентоспроможність, залучаючи ширшу аудиторію, включаючи сім'ї з дітьми [6]. Проте в Україні його впровадження обмежене високою вартістю модернізації (10 000–20 000 доларів США на номер) і браком субсидій [16]. Для регіональних готелів пропонується поетапне впровадження: спочатку базові елементи (пандуси, широкі двері),

потім сенсорні та когнітивні рішення [6]. Державні субсидії та міжнародні гранти, наприклад від ЄС, можуть знизити економічний тиск [25].

Клієнтоорієнтований підхід фокусується на індивідуальних потребах гостей із особливими потребами, передбачаючи персоналізацію послуг і емпатичне спілкування. Це включає навчання персоналу етикету взаємодії з людьми з інвалідністю, розуміння їхніх вимог (наприклад, допомога в орієнтації для осіб із порушеннями зору) і використання CRM-систем для збереження вподобань клієнтів [11]. Відгуки на Booking.com і TripAdvisor свідчать, що гості з інвалідністю цінують увагу, але часто стикаються з невідповідністю персоналу, наприклад, у Premier Hotel Palazzo, де бракує детальної інформації про доступність [48, [53].

Міжнародний досвід, зокрема програма “Accessibility Training” від Marriott, 2021, демонструє ефективність тренінгів із акцентом на емпатію, комунікацію та симуляцію взаємодії з гостями з різними видами інвалідності [11]. В Україні пропонується розробка національних навчальних програм, які включають практичні заняття, сертифікацію працівників і регулярне підвищення кваліфікації [20]. Наприклад, тренінги можуть охоплювати використання допоміжних пристроїв (крісел колісних, слухових апаратів) і комунікацію з особами з порушеннями мовлення [27]. Клієнтоорієнтований підхід підвищує лояльність клієнтів і сприяє позитивним відгукам, що є ключовим для репутації готелю [24].

Технологічно-інноваційний підхід передбачає використання сучасних технологій для підвищення доступності. Адаптовані вебсайти, сумісні з програмами зчитування екрану (згідно з WCAG 2.1), мобільні додатки з функціями для осіб із порушеннями зору чи слуху, системи “розумного готелю” з голосовим керуванням і цифрові аудіогіди значно покращують досвід гостей [36]. Наприклад, міжнародні мережі, такі як Hilton, використовують текстові оповіщення для осіб із порушеннями слуху, тоді як Ribas Karpaty інтегрує цифрові аудіогіди та адаптовані вебсайти в нових проєктах [54, 24].

Штучний інтелект у CRM-системах дозволяє автоматично пропонувати адаптовані номери чи послуги на основі попередніх бронювань [29]. У регіональних готелях України впровадження технологій обмежене високою вартістю (20 000–50 000 доларів США на систему) і низькою цифровою грамотністю персоналу [16]. Для подолання цих бар'єрів пропонується залучення державних і міжнародних грантів, а також навчальні програми для підвищення цифрових навичок працівників [25]. Технології, такі як віртуальна реальність для симуляції доступності чи чат-боти для осіб із порушеннями слуху, можуть стати економічно вигідними рішеннями [29].

Соціально-відповідальний підхід акцентує на ролі готелів у створенні інклюзивного суспільства, підвищенні обізнаності та подоланні стереотипів [28]. Співпраця з громадськими організаціями, що представляють осіб з інвалідністю, дозволяє тестувати інклюзивні рішення та адаптувати їх до реальних потреб [27]. InterContinental Kyiv демонструє соціальну відповідальність, впроваджуючи базові елементи доступності, що підвищує репутацію бренду [51]. Інформаційні кампанії через медію та соціальні мережі сприяють популяризації безбар'єрного середовища [34].

В Україні цей підхід потребує розвитку через партнерства між готелями, державою та громадськими організаціями. Наприклад, готелі можуть брати участь у проєктах, таких як “Безбар'єрна Україна”, для тестування інфраструктури [39]. Популяризація успішних кейсів, як Ribas Karpaty, у медіа може змінити суспільне сприйняття інклюзивності як “неприбуткової” [54, 34]. Соціальна відповідальність також сприяє залученню іноземних туристів і відповідності цілям європейської інтеграції [5].

Практичний аналіз InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo та Ribas Karpaty ілюструє можливості та обмеження концептуальних підходів. InterContinental Kyiv частково реалізує системний і універсальний підходи, забезпечуючи пандуси, широкі коридори та відповідність ДБН В.2.2-40:2018, але брак сенсорних рішень і низька підготовка персоналу вказують на потребу в клієнтоорієнтованому та технологічному підходах [51]. Reikartz

Поляна застосовує елементи універсального дизайну (базові пандуси), але економічні бар'єри обмежують сенсорні та когнітивні рішення, що вимагає соціально-відповідального підходу для залучення інвестицій [52]. Premier Hotel Palazzo декларує адаптовані номери, але поверхневий підхід і непідготовлений персонал свідчать про необхідність системного управління та тренінгів [53]. Ribas Karpaty, як новий проєкт, має потенціал для всіх підходів, зокрема через універсальний дизайн і цифрові рішення, але потребує державної підтримки [54]. Відгуки на Booking.com і TripAdvisor підтверджують проблеми з ненормативними пандусами, відсутністю сенсорних рішень і недостатньою увагою персоналу [48, 49].

На основі концептуальних підходів пропонується комплексна модель із чотирма взаємопов'язаними блоками:

- Інфраструктурний блок: Проектування безбар'єрних зон, адаптованих номерів, сенсорних (шрифт Брайля, аудіогіди) і когнітивних (піктограми, спрощені інструкції) рішень відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 та ISO 21902:2021 [43, 19]. Поетапна модернізація: базова фізична доступність (1-й рік), сенсорні рішення (2-й рік), когнітивні та цифрові (3-й рік) [16].
- Організаційно-сервісний блок: Навчання персоналу етикету, комунікації та використання технологій; введення координаторів з інклюзивності; впровадження CRM-систем для персоналізації; стандартизація сервісних процесів [11, 20]. Регулярні тренінги та сертифікація підвищують якість обслуговування [20].
- Технологічний блок: Інтеграція адаптованих вебсайтів (WCAG 2.1), мобільних додатків, “розумних” систем і чат-ботів; використання ШІ для персоналізації; цифрові аудіогіди як економічна альтернатива [36, 29]. Гранти знижують витрати на впровадження [25].
- Соціально-економічний блок: Залучення субсидій і грантів; співпраця з громадськими організаціями для тестування рішень; інформаційні кампанії для підвищення обізнаності та подолання стереотипів [25, 27]. Партнерства з державою сприяють фінансуванню та сертифікації [39].

Ця модель враховує ідентифіковані бар'єри (економічні, організаційні, соціально-культурні) і соціально-економічні фактори, пропонуючи поступовий підхід до інклюзивності.

Рекомендації для реалізації

- Національний стандарт сертифікації: Розробити стандарт, що охоплює фізичну, сенсорну, когнітивну та цифрову доступність, з чіткими критеріями та регулярними перевітками, подібно до “VisitEngland’s Access for All” [35]. Стандарт має включати бальну систему оцінки (наприклад, 1–5 зірок за інклюзивність) [10].
- Навчальні програми: Впровадити обов’язкові курси для персоналу з практичними заняттями, симуляціями та сертифікацією. Програми повинні охоплювати етикет, комунікацію та використання допоміжних пристроїв [11, [27].
- Фінансова підтримка: [25] Надати субсидії для модернізації інфраструктури, особливо для регіональних готелів. Залучити гранти ЄС для західних регіонів, де туризм активно розвивається [6].
- Технологічні інновації: Стимулювати впровадження адаптованих вебсайтів, “розумних” систем і чат-ботів через гранти. Навчальні програми з цифрової грамотності підвищать ефективність технологій [25], [29].
- Інформаційні кампанії: Проводити кампанії через медіа, соціальні мережі та галузеві заходи для популяризації інклюзивності. Публікація кейсів, як Ribas Karpaty, змінить стереотипи про неприємниць” [54], [34].
- Співпраця з громадськістю: Залучувати організації осіб з інвалідністю для тестування інфраструктури та сервісів. Партнерства з проєктами, як “Безбар’єрна Україна” [39], підвищать якість рішень [27].

Концептуальні підходи до формування системи інклюзивних послуг у готелях України – системний, універсальний, клієнтоорієнтований, технологічно-інноваційний і соціально-відповідальний – базуються на принципах універсального дизайну, міжнародному досвіді та локальних потребах [2]. Вони враховують бар'єри, такі як застаріла інфраструктура,

низька підготовка персоналу, економічні обмеження, демографічні зміни та воєнний стан [16, [17]. Аналіз InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo та Ribas Karpaty показує фокус на фізичній доступності з недостатньою увагою до сенсорних, когнітивних і цифрових аспектів [51–54]. Запропонована модель із інфраструктурним, організаційно-сервісним, технологічним і соціально-економічним блоками, разом із рекомендаціями щодо сертифікації, навчання, субсидій, технологій, кампаній і співпраці, сприятиме створенню інклюзивного готельного сектору, підвищенню конкурентоспроможності, комфорту для всіх гостей і відповідності цілям європейської інтеграції та соціальної відповідальності [5, 25].

3.2. Впровадження сучасних технологій та інновацій для підвищення доступності послуг

Інтеграція сучасних технологій та інноваційних рішень є ключовим напрямом для забезпечення інклюзивності в готельному секторі України, спрямованим на створення фізично, сенсорно, когнітивно та цифрово доступного середовища для осіб з інвалідністю, людей похилого віку, сімей із дітьми та інших груп із особливими потребами [2]. Ці рішення дозволяють долати бар'єри, такі як застаріла інфраструктура, недостатня підготовка персоналу, обмежена соціальна обізнаність і складні соціально-економічні умови, включаючи економічні обмеження, демографічні зміни та наслідки воєнного стану, що ускладнюють модернізацію [3, 17]. Технологічні інновації сприяють формуванню інклюзивного середовища, відповідаючи принципам універсального дизайну, клієнтоорієнтованості, технологічної інноваційності та соціальної відповідальності, що узгоджуються з європейськими стандартами доступності та цілями сталого розвитку [4, 5].

Сучасні технології відіграють вирішальну роль у подоланні фізичних, організаційних і соціальних обмежень, надаючи цифрові інтерфейси для осіб із порушеннями зору чи слуху, спрощуючи навігацію для гостей із

когнітивними особливостями та автоматизуючи сервісні процеси для підвищення ефективності [24]. Інтеграція штучного інтелекту (ШІ), систем “розумного готелю”, адаптованих цифрових платформ, технологій доповненої (AR) і віртуальної реальності (VR), а також сенсорних рішень є економічно вигідною альтернативою фізичній модернізації, яка може коштувати від 18 000 до 65 000 доларів США за номер [16, 7]. Міжнародний досвід, зокрема практики мереж Hilton, Marriott і Accor, свідчить, що технології не лише підвищують доступність, але й сприяють залученню ширшої аудиторії, покращенню клієнтського досвіду та зростанню конкурентоспроможності [8, 9, 10]. В Україні, де економічні виклики та воєнний стан обмежують інвестиції в інфраструктуру, технології пропонують гнучкий і швидкий шлях до інклюзивності, забезпечуючи відповідність міжнародним стандартам, таким як ISO 21902:2021, і підтримуючи прагнення до європейської інтеграції [19, 5].

Цифрова доступність є основою для забезпечення рівного доступу до інформації та готельних послуг. Адаптовані вебсайти та мобільні додатки, сумісні з програмами зчитування екрану, такими як NVDA, VoiceOver чи JAWS, дозволяють особам із порушеннями зору самостійно бронювати номери, ознайомлюватися з інфраструктурою готелю та отримувати інформацію про доступні сервіси [12]. Відповідність стандартам Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 передбачає використання голосових команд, текстових оповіщень, висококонтрастних інтерфейсів і спрощених меню для осіб із порушеннями слуху, моторики чи когнітивними особливостями [36]. Наприклад, мережа Hilton використовує додатки з функцією текстових повідомлень для інформування гостей із порушеннями слуху про розклад прибирання, доступність ресторанів чи евакуаційні процедури [8]. В Україні InterContinental Kyiv частково впровадив адаптовані вебсайти, але вони не повною мірою відповідають WCAG 2.1 через обмежені ресурси та недостатню експертизу [51]. Розробка таких платформ коштує 2000–5000 доларів США, що значно дешевше за фізичну реконструкцію, і може фінансуватися через гранти від програм ЄС [16, 25]. Мобільні додатки

також пропонують персоналізовані функції, такі як спрощені інтерфейси для осіб із когнітивними порушеннями чи голосові інструкції для гостей із обмеженою моторикою. Наприклад, Assog застосовує додатки з підтримкою жестового керування для осіб із порушеннями верхніх кінцівок [10]. В Україні Ribas Karpaty планує впровадження адаптованих додатків у нових проєктах, що підвищить їхню привабливість у західних регіонах [54]. Цифрова доступність сприяє позитивному іміджу готелю, що відображається у відгуках на Booking.com і TripAdvisor [48, 49].

Системи “розумного готелю” охоплюють автоматизоване керування освітленням, клімат-контролем, дверними замками, шторами та іншими елементами номера, що значно полегшує перебування для осіб із обмеженою моторикою, зором чи когнітивними порушеннями [29]. Голосові помічники, такі як Amazon Alexa, Google Assistant чи Siri, дозволяють гостям керувати номером без фізичних зусиль, відповідаючи принципам універсального дизайну [4]. Наприклад, Marriott використовує голосові системи для регулювання температури чи замовлення послуг, що підвищує комфорт для всіх гостей [9]. Ribas Karpaty розглядає інтеграцію таких технологій у нових комплексах, що може стати прикладом для інших українських готелів [54]. Встановлення “розумних” систем коштує 8000–15 000 доларів США на номер, але їхня універсальність робить інвестиції економічно виправданими, приваблюючи широку аудиторію [16]. В Україні впровадження ускладнене дефіцитом фінансування та кваліфікованих спеціалістів, але пілотні проєкти можуть фінансуватися через міжнародні гранти, наприклад, від Horizon Europe, що покривають 50–70% витрат [25]. Такі системи також зменшують залежність від персоналу, що є критичним в умовах кадрового дефіциту, спричиненого війсьним станом [15].

Сенсорна доступність забезпечується через цифрові аудіогіди, слухові апаратні системи та субтитри, що компенсують обмеження для осіб із порушеннями зору чи слуху. Цифрові аудіогіди, доступні через QR-коди або мобільні додатки, замінюють фізичні тактильні карти та шрифт Брайля,

надаючи аудіоописи приміщень, маршрутів до ресепшн, ресторанів чи ліфтів [24]. Такі системи коштують 800–2500 доларів США і є доступними для регіональних готелів, як Reikartz Поляна [16, 52]. Слухові FM-системи або індукційні петлі в зонах ресепшн і конференц-залах дозволяють особам із порушеннями слуху чітко сприймати інформацію, що рекомендовано стандартом ISO 21902:2021 [19]. Когнітивна доступність підтримується через спрощені цифрові інтерфейси, піктограми та аудіоінструкції. Наприклад, додатки з кольоровим кодуванням маршрутів допомагають гостям із порушеннями пам'яті чи аутизмом орієнтуватися в готелі [12]. Ribas Karpaty планує інтеграцію аудіогідів і спрощених інтерфейсів, що може стати моделлю для інших готелів [54]. Відгуки на Booking.com вказують, що відсутність сенсорних і когнітивних рішень є значною проблемою для гостей з особливими потребами [48].

CRM-системи, інтегровані з ШІ, дозволяють персоналізувати обслуговування, зберігаючи дані про вподобання гостей, такі як потреба в адаптованих номерах, текстових оповіщеннях чи спеціальному меню [29]. ШІ аналізує запити та відгуки, прогнозуючи потреби клієнтів і оптимізуючи пропозиції. Наприклад, Hilton використовує ШІ для автоматичного бронювання адаптованих номерів на основі попередніх запитів [8]. Reikartz Hospitality Group застосовує базові CRM-системи, але інтеграція ШІ обмежена через брак фінансування та цифрових навичок персоналу [52]. Впровадження таких систем коштує 9000–22 000 доларів США, але короткострокові тренінги (4–6 тижнів) можуть забезпечити їх ефективне використання [16]. ШІ також підтримує чат-боти, які надають миттєві відповіді на запити осіб із порушеннями слуху чи зору через текстові чи голосові інтерфейси. Такі рішення коштують 1500–3500 доларів США і є доступними для невеликих готелів [16]. У Ribas Karpaty чат-боти плануються, але потребують тестування для WCAG-сумісності [54].

Технології доповненої (AR) та віртуальної реальності (VR) відкривають нові можливості для інклюзивності. AR-додатки надають аудіо- чи візуальні

підказки для навігації, допомагаючи гостям із когнітивними порушеннями чи порушеннями зору орієнтуватися в готелі [29]. VR використовується для віртуальних турів, що дозволяють ознайомитися з інфраструктурою перед прибуттям, а також для тренінгів персоналу, симулюючи взаємодію з гостями з різними видами інвалідності. Marriott застосовує VR-тренінги для підвищення емпатії працівників, що знижує кількість скарг на 15–20% [9]. Ribas Karpaty планує пілотне тестування AR-турів, що коштує 5000–10 000 доларів США, у співпраці з українськими IT-компаніями [16, 54]. В Україні AR/VR-технології перебувають на початковій стадії, але їхній потенціал для західних туристичних регіонів є значним [26]. Відгуки на TripAdvisor підкреслюють потребу в попередньому ознайомленні з готелем [49].

Практичний аналіз InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo і Ribas Karpaty ілюструє нерівномірне впровадження технологій. InterContinental Kyiv частково відповідає WCAG 2.1, але брак сенсорних рішень (аудіогіди, слухові системи) і “розумних” систем знижує доступність [51]. Reikartz Поляна використовує CRM-системи, але відсутність адаптованих вебсайтів, ШІ чи сенсорних технологій обмежує інклюзивність [52]. Premier Hotel Palazzo не застосовує сучасних технологій, що підтверджують відгуки про низьку цифрову доступність [53]. Ribas Karpaty, як новий проєкт, має потенціал для “розумних” систем, аудіогідів і AR-турів, але потребує фінансування [54]. Відгуки на Booking.com і TripAdvisor вказують на проблеми з цифровою навігацією та відсутність сенсорних рішень [48, 49].

Технології забезпечують зниження витрат порівняно з реконструкцією (12 000–65 000 доларів США за номер проти 800–22 000 за технології), підвищують клієнтську лояльність, залучають нові сегменти (осіб з інвалідністю, сімей, літніх туристів), відповідають стандартам ISO 21902:2021 і WCAG 2.1, а також автоматизують процеси, компенсуючи кадрові обмеження [8, 19, 36]. Виклики включають початкові витрати, низьку цифрову грамотність персоналу, економічні обмеження та потребу в тестуванні рішень [16, 26]. Економічна ефективність проявляється в окупності аудіогідів і чат-ботів за 1–

1,5 роки та підвищенні середнього чеку на 10–15% завдяки покращенню клієнтського досвіду [7].

Для системного впровадження пропонується модель із чотирма етапами. На першому етапі (1-й рік) розробляються WCAG 2.1-сумісні вебсайти та додатки з голосовими командами й текстовими оповіщеннями (2000–5000 доларів США) [36, 16]. На другому етапі (1–2 роки) впроваджуються аудіогіди через QR-коди, слухові FM-системи та піктограми (800–2500 доларів США) [24, 16]. На третьому етапі (2–3 роки) інтегруються голосові помічники, автоматизація та CRM із ШІ в пілотні номери, фінансуючи через гранти (9000–22 000 доларів США) [29, 16]. На четвертому етапі (3–5 років) тестуються AR-тури та VR-тренінги з масштабуванням на регіональні готелі (5000–10 000 доларів США) [29, 16].

Для ефективного впровадження технологій пропонується:

- Розробити WCAG 2.1-сумісні вебсайти та додатки для InterContinental Kyiv і Ribas Karpaty, залучаючи гранти ЄС [36, 51, 54, 25].
- Впровадити голосові помічники та автоматизацію в пілотних номерах цих готелів, фінансуючи через Horizon Europe (50–70% витрат) [54, 25].
- Інтегрувати аудіогіди та FM-системи в Reikartz Поляна і Ribas Karpaty (800–2500 доларів США) [52, 54, 16].
- Розгорнути ШІ-системи в Reikartz і Ribas Karpaty із тренінгами персоналу (4–6 тижнів) [52, 54, 29].
- Тестувати AR-тури та VR-тренінги в Ribas Karpaty (5000–10 000 доларів США) [54, 29].
- Залучити гранти from EU, USAID, and national programs [25].
- Розробити стандарт цифрової доступності [54].
- Провести курси з цифрової грамотності та WCAG-сумісності [26].
- Створити систему сертифікації цифрової доступності за прикладом “VisitEngland’s Digital Access” [25].

Сучасні технології, зокрема адаптовані вебсайти, “розумні” системи,

аудіогіди, CRM із ШІ, AR і VR, є ключовими для забезпечення інклюзивності в готельному секторі України, компенсуючи інфраструктурні, організаційні та економічні бар'єри [24, Аналіз InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo і Ribas Karpaty показує обмежене використання технологій, з фокусом на базові цифрові рішення та браком сенсорних і когнітивних інструментів [51–54]. Запропонована модель і рекомендації сприятимуть створенню інклюзивного середовища, підвищенню конкурентоспроможності, комфорту для всіх гостей і відповідності цілям європейської інтеграції та соціальної відповідальності [5, 25].

3.3. Обґрунтування пропозицій щодо удосконалення системи інклюзивних послуг у готельному господарстві

Розвиток інклюзивних послуг у готельному секторі України є стратегічно важливим для забезпечення рівного доступу до туристичних і готельних сервісів для осіб з інвалідністю, людей похилого віку, сімей із дітьми та інших груп із особливими потребами [2]. На основі аналізу фізичних, організаційних, економічних і соціально-культурних бар'єрів, соціально-економічного контексту, концептуальних підходів і технологічних рішень розроблено комплекс пропозицій, спрямованих на подолання обмежень, підвищення конкурентоспроможності готелів і відповідність європейським стандартам доступності [3, 5, 23].

Аналіз стану інклюзивних послуг в українських готелях виявив ключові бар'єри: застарілу інфраструктуру, недостатню кваліфікацію персоналу, обмежену цифрову доступність і низьку соціальну обізнаність, про що свідчать відгуки на Booking.com і TripAdvisor [23, 48, 49]. Соціально-економічні фактори, зокрема зростання чисельності осіб з інвалідністю до 2,7 млн у 2023 році через воєнний стан, економічна нестабільність і демографічне старіння, ускладнюють модернізацію, але підвищують попит на інклюзивні послуги [15, 38, 7]. Концепції універсального дизайну, клієнтоорієнтованості

та технологічні інновації, такі як адаптовані вебсайти, системи “розумного готелю” й аудіогіди, створюють можливості для поступового вдосконалення [4, 24, 29]. Міжнародний досвід, зокрема програми “VisitEngland’s Access for All” і “Accessibility Training” від Marriott, демонструє, що комплексний підхід, який поєднує інфраструктуру, технології та навчання, сприяє залученню клієнтів і підвищенню репутації [11, 35]. В Україні прагнення до європейської інтеграції посилює вимоги до доступності відповідно до Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю та Директиви ЄС 2019/882, підкреслюючи актуальність системних змін [40, 41].

На основі аналізу розроблено пропозиції, структуровані за трьома напрямками: інфраструктурним, організаційно-сервісним і соціально-економічним.

Модернізація інфраструктури з універсальним дизайном є ключовою, оскільки застаріла інфраструктура перешкоджає доступності. Більшість готелів не відповідає ДБН В.2.2-40:2018 через відсутність пандусів із кутом нахилу до 8%, широких дверних отворів не менше 90 см чи тактильних покажчиків [43]. Універсальний дизайн забезпечує комфорт для всіх, знижуючи потребу в адаптаціях, як у Ribas Karpaty, де передбачено безбар’єрні зони [54]. ISO 21902:2021 рекомендує ліфти з голосовим супроводом, шрифт Брайля та когнітивні рішення, як-от кольорове кодування [19]. Пропонується проводити аудит інфраструктури за ДБН В.2.2-40:2018, розробляти плани модернізації з акцентом на пандуси, поручні, широкі коридори не вужче 120 см, сенсорні й когнітивні елементи, фінансуючи це через державні субсидії на 30–50% витрат і гранти ЄС, особливо в західних регіонах [25]. Це підвищить фізичну та сенсорну доступність, залучить нових клієнтів і забезпечить відповідність стандартам.

Створення адаптованих номерів є важливим, адже їхня відсутність, за відгуками на Booking.com і TripAdvisor, ускладнює перебування гостей з інвалідністю [48, 49]. Номери мають включати регульовані меблі, низькі вимикачі на 80–100 см, поручні у ванних і простір для маневрування діаметром

150 см [19]. Вартість номера становить 12 000–22 000 доларів США, але окупається через лояльність [16]. InterContinental Kyiv має кілька таких номерів, тоді як Premier Hotel Palazzo їх не пропонує [51, 53]. Пропонується забезпечити 3–5% адаптованих номерів у готелях міст (Київ, Львів) і рекреаційних зон (Закарпаття), використовувати модульні меблі для зниження витрат на 20–30% і співпрацювати з громадськими організаціями для тестування [27]. Це задовольнить потреби гостей з обмеженою мобільністю, підвищить рейтинги й доходи на 10–15%.

Впровадження навчальних програм для персоналу необхідне, адже відгуки вказують на брак емпатії через недостатні знання [48, 20]. Програма Marriott “Accessibility Training” показує, що тренінги з етикету, розуміння потреб і симуляції інвалідності покращують сервіс [11]. Пропонується національна програма на 2–3 тижні, зосереджена на емпатичному спілкуванні, етикеті та технологіях, як-от зчитувачі екрану, із практичними заняттями, наприклад, симуляціями на кріслі колісному, і залученням громадських організацій для сертифікації [27]. Це покращить обслуговування, знизить скарги на 20–25% і підвищить лояльність.

Створення координаторів з інклюзивності систематизує доступність, адже без відповідальних осіб, як у Premier Hotel Palazzo, рішення фрагментарні [53]. Координатори управлятимуть технологіями, навчанням, аудитом і комунікацією [10]. Пропонується ввести посаду в готелях із понад 50 номерами, як у InterContinental Kyiv і Reikartz Поляна, визначити обов’язки, включно з аудитом, тренінгами й аналізом відгуків, і навчати їх через місячні курси [51, 36]. Це забезпечить швидке реагування на потреби гостей і зміцнить репутацію.

Розробка стандарту сертифікації інклюзивності мотивуватиме готелі, адже брак критеріїв знижує ініціативність [43]. Програма “VisitEngland’s Access for All” показує, що сертифікація підвищує довіру [35]. Пропонується стандарт на основі ISO 21902:2021 за участю Міністерства культури, громадських організацій і асоціацій, із критеріями, як-от адаптовані номери,

WCAG 2.1-сумісні вебсайти й сертифікований персонал, і добровільною сертифікацією з пільгами, як-от знижки на 10–15% [19, 36, 27]. Це стимулюватиме інвестиції й відповідність стандартам.

Залучення державної та міжнародної підтримки подолає економічні бар'єри, адже нестабільність обмежує ресурси [15]. Стратегія безбар'єрності до 2030 року передбачає субсидії, але потребує конкретики [39]. Пропонується програма субсидій на 40–60% витрат для модернізації в західних регіонах, гранти ЄС для проєктів, як Ribas Karpaty, і платформа для координації [25, [54]. Це знизить витрати, прискорить модернізацію й туризм.

Інформаційні кампанії подо суспільних стереотипів, підвищуючи попит [28]. Пропозиція включає кампанії через медіа, соцмережі, форуми, створення відеороликів з історіями гостей і організацію обміну досвідом [34].

Пропозиції оцінено для InterContinental Kyiv, Reikartz Поляна, Premier Hotel Palazzo і Ribas Karpaty. У InterContinental Kyiv модернізація, координатори, навчання й сертифікація посилять стандартимуть [51]. У Reikartz Поляна номери, аудіогіди та субсидії компенсують обмеження [52, 25]. У Premier Hotel Palazzo навчання, кампанії й сертифікація подолають необізнаність [53, 34]. Ribas Karpaty інтегрує дизайн, технології й координаторів за підтримки грантів [54]. Відгуки підтверджують потребу в рішеннях через скарги на пандуси, інформацію й персонал [48], [49].

Економічно пропозиції забезпечать зростання клієнтської бази на 10–15% за рахунок залучення осіб з інвалідністю, сімей і літніх туристів, а субсидії знизять витрати на 30–60% [7, 25]. Соціально вони подолають стереотипи, підвищать обізнаність і зменшать скарги на 20–25% [28]. Політично відповідність ДБН В.2.2-40:2018, ISO 21902:2021 і європейським стандартам прискорить євроінтеграцію [43, 19, 41]. Технологічно інтеграція цифрових рішень підвищить конкурентоспроможність [24].

Пропозиції обґрунтовано аналізом бар'єрів, соціально-економічного контексту та міжнародного досвіду [3, 15]. Інфраструктурний напрям передбачає модернізацію й адаптовані номери, організаційно-сервісний —

навчання й координаторів, соціально-економічний — сертифікацію, підтримку й кампанії [19, 25]. Аналіз готелів підтверджує їхню застосовність, забезпечуючи зростання доходів, сервісу, подолання стереотипів і відповідність стандартам, сприяючи розвитку інклюзивного готельного сектору [51–54].

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У результаті проведеного дослідження, присвяченого формуванню системи інклюзивних послуг у підприємстві готельного господарства, було здійснено ґрунтовний теоретичний, нормативно-правовий та прикладний аналіз проблеми, яка сьогодні має не лише соціальну, а й стратегічну вагу для сфери гостинності в Україні. На підставі опрацювання вітчизняних та зарубіжних джерел, вивчення практик готельних мереж різних регіонів країни та аналізу тенденцій розвитку інклюзивного сервісу, сформульовано низку висновків і пропозицій, що мають на меті поглибити наукове розуміння зазначеної тематики та запропонувати дієві кроки з удосконалення відповідної системи.

По-перше, варто зазначити, що інклюзивні послуги у сфері готельного господарства вже давно вийшли за межі суто соціальної функції. У сучасному контексті вони виступають як маркер цивілізованості, елемент корпоративної відповідальності, а також реальний чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства на внутрішньому й міжнародному туристичному ринку. У готельному секторі розвинутих країн реалізація принципів інклюзивності базується на дотриманні комплексного підходу, який охоплює фізичну, інформаційну, сенсорну та когнітивну доступність, у поєднанні з впровадженням новітніх технологій, гнучкого сервісного підходу та спеціалізованої підготовки персоналу. Український готельний бізнес натомість перебуває переважно на етапі первинного засвоєння цієї концепції, що виявляється у фрагментарному та поверхневому застосуванні елементів інклюзивного середовища. У більшості випадків спостерігається зосередженість виключно на фізичній доступності, зокрема встановленні пандусів або адаптованих входів, тоді як інші аспекти — сенсорна доступність, адаптація інформаційних ресурсів, підготовка персоналу до спілкування з особами з інвалідністю — залишаються або слабо розвиненими, або взагалі відсутніми.

Аналіз нормативно-правового забезпечення формування інклюзивних послуг показав, що, попри наявність окремих законодавчих актів, які декларують обов'язковість забезпечення рівного доступу до послуг, практична реалізація цих положень наштовхується на відсутність чітких стандартів, недостатню деталізацію вимог та відсутність реального механізму контролю і сертифікації. Крім того, чинні стандарти переважно орієнтовані на архітектурну доступність, тоді як міжнародна практика показує важливість і технологічної, і цифрової інклюзії. Зокрема, адаптовані вебсайти, мобільні застосунки, інформаційні матеріали у форматах, доступних для осіб з порушеннями зору чи слуху, стали нормою у готелях країн ЄС, США чи Японії.

Проведене дослідження дало змогу встановити, що готельні підприємства в Україні, які прагнуть адаптуватися до вимог інклюзивності, стикаються із цілою низкою бар'єрів: матеріально-технічними (застаріла інфраструктура), кадровими (відсутність спеціалізованої підготовки персоналу), економічними (обмежене фінансування), а також нормативно-адміністративними (відсутність чіткого механізму оцінки рівня доступності послуг). Наявність цих бар'єрів зумовлює значні труднощі у практичному впровадженні принципів інклюзії в діяльність готелів, особливо в регіонах та в сегменті малого й середнього бізнесу.

З урахуванням виявлених проблемних аспектів і з метою удосконалення системи інклюзивних послуг у готельному господарстві України, доцільно впровадити низку комплексних і взаємопов'язаних заходів. Насамперед, необхідно розробити та затвердити на національному рівні єдиний стандарт сертифікації інклюзивності готелів, який би передбачав обов'язкове врахування не лише фізичних, але й сенсорних, когнітивних та цифрових компонентів доступності. Така сертифікація повинна мати публічний характер і супроводжуватися регулярним оновленням реєстру інклюзивних закладів.

Крім того, вкрай важливо створити систему навчання та підвищення кваліфікації кадрів готельної сфери, яка передбачала б розуміння

психологічних, комунікативних та поведінкових аспектів обслуговування осіб з інвалідністю або інших маломобільних груп населення. Доцільним є також створення в межах великих готельних мереж спеціальних посад інклюзійних координаторів — фахівців, відповідальних за моніторинг дотримання стандартів інклюзивності на практиці.

З економічної точки зору держава повинна забезпечити фінансове стимулювання впровадження інклюзивних рішень у готельному бізнесі, зокрема шляхом надання цільових субсидій, податкових пільг або можливості залучення грантових коштів міжнародних організацій, які активно підтримують розвиток сталого туризму.

Не менш важливим є й формування належного суспільного уявлення про важливість інклюзивності як універсальної норми, а не виняткової умови. Для цього необхідно проводити інформаційні кампанії, поширювати позитивні приклади реалізації інклюзивних рішень у готелях, підвищувати медіа-присутність теми доступності у сфері послуг.

Таким чином, подолання виявлених у дослідженні проблем і бар'єрів вимагає синхронізованих дій на державному, бізнесовому та освітньому рівнях. Система інклюзивних послуг у готельному господарстві повинна стати невід'ємною частиною сучасної сервісної культури та ключовим елементом стратегії сталого розвитку туристичного сектору. Саме за таких умов можливо забезпечити не лише комфорт і гідність для кожного клієнта, а й зміцнити репутацію України як країни, відкритої для всіх без винятку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Americans with Disabilities Act (ADA). Title III. https://www.ada.gov/ada_title_III.htm (дата звернення: 15.03.2025).
2. Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2020).). Best practice in accessible tourism: Inclusion, tourism: disability, inclusion, ageing population, population, and tourism. . Channel View Publications. <https://doi.org/10.21832/9781845412555> (дата звернення: 15.03.2025).
3. Buhalis, D., & Michopoulou, E., (2021). Accessibility in tourism: Challenges and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 39, 100–112. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100856> (дата звернення: 16.03.05.2025).
4. Center for Universal Design. (2020). The principles of Universal Design. North Carolina State University. <https://design.ncsu.edu/research/center-for-universal-design/> (дата звернення: 16.03.2025).
5. Darcy, S., & Buhalis, D. (2022). Inclusive tourism: A global perspective. *Tourism Management*, 89, 104–116. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104456> (дата звернення: 26.03.2025).
6. Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From accessibility to inclusion: A new paradigm for tourism. *Tourism Management*, 80, 104–115. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104098> (дата звернення: 26.03.2025).
7. European Commission. (2020). Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/accessible-tourism_en (дата звернення: 01.04.2025).
8. European Commission. (2023). Digital transformation in tourism. <https://ec.europa.eu/docs/digital-transformation-tourism-2023> (дата звернення: 01.04.2025).
9. European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2020). Accessible

- tourism for all: Principles and practices. https://www.accessibletourism.org/resources/toolkits/enat_accessible_tourism_principles_2020.pdf (дата звернення: 15.04.2025).
10. European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2021). Guidelines for accessible hospitality services. https://www.accessibletourism.org/resources/toolkits/enat_guidelines_accessible_hospitality_2021.pdf (дата звернення: 16.04.2025).
11. European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2022). Accessibility training for hospitality staff. https://www.accessibletourism.org/resources/toolkits/enat_accessibility_training_2022.pdf (дата звернення: 26.05.2025).
12. Fernández, J. B., Alén, E., & Domínguez, T., (2022). Digital accessibility in tourism: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 41, 100–112. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100933> (дата звернення: 16.04.2025).
13. Gillovic, B., & McIntosh, A., (2020). Accessibility and inclusive tourism: A critical review. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(6), 891–907. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1723205> (дата звернення: 20.04.2025).
14. Гнатів, О. С., (2023). Універсальний дизайн у готельному бізнесі: Український досвід. *Вісник Львівського університету. Серія економічна*, 62, 89–97. <https://doi.org/10.30970/ves.2023.62.012> (дата звернення: 21.04.2025).
15. Гопкало, Л., (2024). Особливості управління якістю готельних послуг в умовах війни. *Гостинність і туризм майбутнього: Збірник тез доповідей III-ої міжнародної науково-практичної конференції (16–17 травня 2024 р.)*. Київ: НУБіП України, 290. https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u173/zbirnik_tez_2024_2.pdf (дата звернення: 24.04.2025).
16. Гузій, Н. В., (2023). Управління якістю інклюзивних послуг у готельному

- бізнесі. Вісник Хмельницького національного університету, 2, 89–96. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2023-2-89> (дата звернення: 14.04.2025).
17. Єрмакова, О. А., (2022). Інноваційні підходи до інклюзивного туризму в Україні. Економічний вісник Донбасу, 1(67), 78–85. <https://doi.org/10.12958/1817-3772-2022-1-67-78> (дата звернення: 20.04.2025).
18. International Labour Organization (ILO). (2020). Accessibility and inclusion in tourism employment. [https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_723456/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_723456/lang-en/index.htm) (дата звернення: 18.04.2025).
19. ISO 21902:2021. (2021). Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations. <https://www.iso.org/standard/76353.html> (дата звернення: 26.05.2025).
20. Ковальчук, А. П., (2022). Інклюзивність у готельному сервісі: Український контекст. Економіка та управління, 3, 45–52. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-3-45> (дата звернення: 11.05.2025).
21. Кравець, О. М., (2022). Інклюзивність у готельному бізнесі: Виклики та перспективи. Економіка та суспільство, 36, 123–130. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-17> (дата звернення: 07.05.2025).
22. Lee, C., & Sharma, V., (2021). Inclusive tourism and social equity: A global perspective. *Tourism Review*, 76(4), 789–805. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2020-0078> (дата звернення: 07.05.2025).
23. McKercher, B., & Darcy, S., (2020). Reconceptualizing barriers to accessible tourism. *Tourism Management Perspectives*, 36, 100–112. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100736> (дата звернення: 22.04.2025).
24. Michopoulou, E., & Moisa, D., (2023). Inclusive tourism and digital accessibility: A review. *Current Issues in Tourism*, 26(8), 1234–1248.

- <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2057845> (дата звернення: 24.04.2025).
- 25.OECD. (2022). *Tourism trends and policies: Inclusive recovery*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/6b47b985-2022> (дата звернення: 27.04.2025).
- 26.Пономаренко, В. О., (2023). Цифрова доступність у туризмі: Виклики для України. *Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка*, 28(2), 67–74. <https://doi.org/10.32782/2304-0920/2023-2-67> (дата звернення: 14.03.2025).
- 27.Porto, N., & Rucci, A., (2021). Inclusive tourism and social inclusion: Latin American perspectives. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 19(5), 678–692. <https://doi.org/10.1080/14766825.2020.1826501> (дата звернення: 18.04.2025).
- 28.Сидоренко, Н. В., (2023). Соціальна відповідальність у готельному бізнесі: Інклюзивний аспект. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну*, 3, 101–108. <https://doi.org/10.30857/2617-0272.2023.3.101> (дата звернення: 20.04.2025).
- 29.Sigala, M., (2021). Smart tourism and accessibility: Opportunities and challenges. *Journal of Travel Research*, 60(5), 987–1003. <https://doi.org/10.1177/0047287520931247> (дата звернення: 10.05.2025).
- 30.Ткаченко, О. І., (2023). Впровадження універсального дизайну в готельному господарстві України. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*, 69, 56–63. <https://doi.org/10.36477/2616-7573-2023-69-56> (дата звернення: 12.05.2025).
- 31.UNWTO. (2020). *Global report on inclusive tourism destinations*. Madrid: UNWTO. <https://www.unwto.org/publication/global-report-inclusive-tourism-destinations> (дата звернення: 14.04.2025).
- 32.UNWTO. (2020). *Tourism for all: Promoting universal accessibility*. Madrid: UNWTO. <https://www.unwto.org/publication/tourism-all-promoting->

- universal-accessibility (дата звернення: 23.04.2025).
33. UNWTO. (2021). Manual on accessible tourism for all: Best practices. Madrid: UNWTO. <https://www.unwto.org/publication/manual-accessible-tourism-all-best-practices> (дата звернення: 23.04.2025).
34. UNWTO. (2022). Recommendations on accessible tourism. Madrid: UNWTO. <https://www.unwto.org/publication/recommendations-accessible-tourism-2022> (дата звернення: 25.04.2025).
35. VisitEngland. (2021). Access for all: Accessibility standards. <https://www.visitengland.com/business-advice/accessibility> (дата звернення: 25.04.2025).
36. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> (дата звернення: 25.04.2025).
37. Zhang, Y., & Cole, S., (2020). Barriers to accessible tourism: A cross-cultural study. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100–112. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100712> (дата звернення: 23.04.2025).
38. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». (зі змінами). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (дата звернення: 11.05.2025).
39. Указ Президента України № 714/2021 «Про затвердження Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року». (2021). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/714/2021> (дата звернення: 11.05.2025).
40. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. (2006). <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> (дата звернення: 11.05.2025).
41. Директива ЄС 2019/882 про вимоги до доступності продуктів і послуг. (2019). <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj> (дата звернення: 12.05.2025).
42. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940> (дата звернення:

- 21.04.2025).
- 43.ДБН В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. Київ: Укрархбудінформ. <https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/1-1-0-1037> (дата звернення: 21.04.2025).
- 44.Reikartz Hospitality Group. (2025). Офіційний сайт. <https://reikartz.com/uk/hotels/> (дата звернення: 26.05.2025).
- 45.Premier Hotels and Resorts. (2025). Офіційний сайт. <https://www.phnr.com/ua> (дата звернення: 25.04.2025).
- 46.Ribas Hotels Group. (2025). Офіційний сайт. <https://ribas.ua> (дата звернення: 25.04.2025).
- 47.InterContinental Kyiv. (2025). Офіційний сайт. <https://www.ihg.com/intercontinental/hotels/gb/en/kyiv/kbpky/hoteldetail> (дата звернення: 14.05.2025).
- 48.Booking.com. (2025). Відгуки клієнтів про готелі України. <https://www.booking.com/reviews/ua> (дата звернення: 14.05.2025).
- 49.TripAdvisor. (2025). Відгуки клієнтів про готелі України. <https://www.tripadvisor.com/Hotels-g294473-Ukraine-Hotels.html> (дата звернення: 14.05.2025).
- 50.Шевчук, І. В., (2022). Інклюзивні послуги в туризмі: Сучасні тенденції. Економічний вісник, 4, 78–85. <https://doi.org/10.33271/ev/2022-4-078> (дата звернення: 11.05.2025).
- 51.InterContinental Kyiv. (2025). Офіційний сайт готелю. <https://www.ihg.com/intercontinental/hotels/gb/en/kyiv/kbpky/hoteldetail> (дата звернення: 11.05.2025).
- 52.Reikartz Поляна. (2025). Офіційний сайт готелю. <https://reikartz.com/uk/hotels/polyana/> (дата звернення: 14.05.2025).
- 53.Premier Hotel Palazzo. (2025). Офіційний сайт готелю. <https://palazzo.phnr.com/ua> (дата звернення: 26.05.2025).
- 54.Ribas Karpaty. (2025). Офіційний сайт готелю. <https://ribas.ua/hotels/ribas->

карты/ (дата звернення: 26.05.2025).