

**Шифр:**

Доступний готель

**Тематичний напрям Конкурсу:**

Інклюзивний туризм

**ОРГАНІЗАЦІЯ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА В ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ**

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СТВОРЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ</b> .....	6
1.1. Основні підходи до забезпечення доступності послуг для осіб з інвалідністю.....	6
1.2. Інклюзивне середовище на підприємствах готельно-ресторанного господарства: сутність і структура.....	11
1.3. Аналіз зарубіжного досвіду створення інклюзивного середовища на підприємствах готельно-ресторанної сфери.....	15
<b>РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ</b> .....	19
2.1. Аналіз діяльності готельно-ресторанного закладу «Astoria Hotel».....	19
2.2. Умови ефективної реалізації інклюзивного підходу в готельно-ресторанному закладі «Astoria Hotel».....	21
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДІВ З ОРГАНІЗАЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ</b> ....	24
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	27
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	29
<b>ДОДАТКИ</b> .....	32

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Організація інклюзивного середовища в готельно-ресторанній сфері – актуальна тема, яка потребує уваги дослідників і практиків функціонування зазначеної галузі. Враховуючи різноманітні потреби та можливості гостей, у тому числі людей з інвалідністю, інклюзивний підхід стає не лише етичним, а й стратегічно важливим для успішного функціонування готельно-ресторанного бізнесу. Зважаючи на значну частку осіб з інвалідністю в світі, актуальність створення інклюзивного середовища в готельно-ресторанних закладах стає очевидною. Особи з інвалідністю є важливим сегментом потенційних клієнтів, які часто не мають доступу до різних послуг через недостатню доступність середовища обслуговування.

Більшість розвинених країн створюють сприятливі умови для життєдіяльності людей з інвалідністю, що сприяє їхній активізації у громадському та трудовому житті, підвищенню рівня життя та потреб у різноманітних послугах (включаючи готельний сервіс, ресторани і туристичні послуги). Україна також вживає низку заходів для захисту прав цієї категорії громадян, що відображено в законодавстві, зокрема в Конституції України та законах: «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» та інші [6].

Аналіз наукових джерел з досліджуваної проблеми засвідчує про значний інтерес науковців до неї. Зокрема, вітчизняні та зарубіжні науковці Н. Белоусова, Н. Влащенко, М. Перфільєв, О. Сімакова, О. Ніколайчук, А. Слащева, Pagan R., Patterson I. та інші. Дослідники вивчають практичні аспекти організації туризму для людей з інвалідністю в Україні; звертають увагу на особливості впровадження інклюзивного туризму в Україні на основі європейського досвіду та аналізують законодавство і стандарти доступності туризму в Європейському Союзі, що уможлиблює використання цього досвіду при розробці інклюзивного туризму в Україні.

**Об'єкт дослідження** – реалізація інклюзивних послуг у готельно-ресторанній сфері як важлива складова їх ефективної діяльності.

**Предмет дослідження** – теоретичні і практичні аспекти створення інклюзивного середовища для осіб з інвалідністю в готельно-ресторанних закладах.

**Мета** роботи – дослідження теоретико-практичних засад організації інклюзивного середовища в готельно-ресторанних закладах.

Реалізація поставленої мети зумовила вирішення таких **завдань**:

1. Проаналізувати основні підходи, з'ясувати сутність і структурні компоненти інклюзивного середовища на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

2. Дослідити зарубіжний досвід із створення інклюзивного середовища на підприємствах готельно-ресторанної сфери.

3. На основі вивчення досвіду діяльності вітчизняних готельно-ресторанних закладів, визначити особливості реалізації ними інклюзивного підходу.

4. Виявити дієві шляхи удосконалення діяльності готельно-ресторанних закладів з організації інклюзивного середовища для осіб з інвалідністю.

Для реалізації поставлених завдань використовувалися такі **методи дослідження**: *теоретичні* (аналіз і синтез літературних джерел – використовувався для визначення ключових понять і теоретичних засад функціонування інклюзивного середовища в готельно-ресторанних закладах; вивчення зарубіжного досвіду, порівняння – виконувалися для з'ясування кращих практик та інновацій щодо створення інклюзивного середовища в готельно-ресторанній сфері в інших країнах з метою їх запровадження в Україні; систематизація і узагальнення – для визначення провідних положень роботи і формулювання висновків); *емпіричні* (спостереження, експертна оцінка – застосовувалася для визначення сучасного стану і проблемних аспектів щодо організації доступності послуг у галузі готельно-ресторанного бізнесу та інклюзивного туризму; аналіз документів – для вивчення законодавства і стандартів з доступності для осіб з інвалідністю в готельно-ресторанній галузі;

анкетування – з метою з’ясування думки клієнтів, управлінців і персоналу готельно-ресторанних закладів щодо поліпшення доступності та сервісу для осіб з інвалідністю).

**Структура наукової роботи.** Наукова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СТВОРЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ

### 1.1. Основні підходи до забезпечення доступності для осіб з інвалідністю

За оцінками ВООЗ, у світі налічується більше одного мільярда людей з інвалідністю, а також понад двох мільярдів людей, які є членами сімей і опікунами людей з потребами. Ця категорія населення становить значну частину всього населення світу.

В Україні станом на 1 січня 2018 р. загальна чисельність людей з інвалідністю (без урахування тимчасово окупованих територій Криму та м. Севастополя) становила 2568532 особи (або 5,98% у загальній структурі постійного населення країни [12]).

За останні чотири роки в Україні спостерігається зростання кількості осіб з інвалідністю. Наприклад, на початок 2022 року їх було 2,7258 млн., що на 0,06% більше, ніж у 2021 році. У 2021 році кількість людей з інвалідністю становила 2,7241 млн., що на 0,78% більше, ніж у 2020 році. Таке зростання також спостерігалось у попередні роки: у 2020 році було 2,703 млн. осіб з інвалідністю, що на 1,63% більше, ніж у 2019 році, а у 2019 році їх кількість оцінювалася в 2,6597 млн., що на 0,91% більше, ніж у 2018 році [8] (Додаток А).

Незважаючи на це, туристичний ринок для людей з інвалідністю в Україні залишається недостатньо розвиненим. Проблема полягає в недоступності туристичних об'єктів та послуг для цієї категорії людей, а також у дискримінаційній політиці, яка існує у відношенні до них.

Для подорожей та туризму ця аудиторія може стати великим потенційним ринком, який варто розглядати як перспективний. Однак, для цього необхідно вирішити проблеми доступності та усунути дискримінацію, що створить умови для повноцінного користування туристичними послугами для всіх категорій населення.

Люди з інвалідністю мають ті самі мотиви для подорожей, як і решта населення. Проте багато туристів можуть зіткнутись з перешкодами участі в туризмі, але ці бар'єри негативно впливають на людей з інвалідністю у більшій мірі. В Україні люди з інвалідністю відчують дискомфорт через зіткнення з бар'єрами. Для успішного туризму ключовим чинником є наявність безпечного, зручного та економічного транспорту та інших туристичних послуг. Інфраструктура, яка не може врахувати потреби людей з інвалідністю, похилого віку, батьків з дітьми, виключає багато міст і регіонів з цього потенційно вигідного сегмента ринку. Специфіка середовища, систем транспорту та послуг ускладнює доступ людей з інвалідністю до інформації та пересування, тому вони не можуть насолоджуватися свободою подорожей так само, як інші громадяни [17].

Виклики, з якими стикаються люди з обмеженими можливостями, включають:

- Недостатня доступність транспортних засобів та інфраструктури для пересування.
- Обмежений доступ до інформації про туристичні послуги та місця відпочинку.
- Недостатнє навчання та усвідомлення у суспільстві щодо потреб людей з обмеженими можливостями.
- Відсутність адаптованих номерів та зручностей в готелях та інших місцях проживання.
- Відсутність доступу до культурних та рекреаційних закладів через відсутність адаптації до потреб людей з обмеженими можливостями.

Для вирішення цих проблем потрібні комплексні заходи, включаючи адаптацію інфраструктури, підвищення свідомості суспільства та розробку доступних туристичних послуг для всіх груп населення.

Забезпечення доступності навколишнього середовища для людей з інвалідністю, незалежно від типу інвалідності, є корисним для всіх членів суспільства. Це передбачає усвідомлення існуючих перешкод, які можуть бути

як фізичними, так і пов'язаними зі ставленням інших людей. Такий підхід сприяє створенню середовища, яке відкрите та доступне для всіх, забезпечуючи рівні можливості для всіх членів суспільства.

Фізична доступність є ключовим аспектом створення безбар'єрного середовища для людей з інвалідністю. Основні елементи фізичної доступності включають будівництво пандусів, спеціальних ліфтів, адаптованих туалетів та інших пристосувань. Пандуси є важливим елементом інфраструктури для людей з інвалідністю, оскільки вони дозволяють легко пересуватися людям на візках або з іншими фізичними обмеженнями. Спеціальні ліфти або платформи дозволяють людям з інвалідністю подолати перешкоди на шляху, наприклад, для підйому на високі рівні будівель. Адаптовані туалети забезпечують комфорт та безпеку для людей з різними фізичними потребами.

Інформаційна доступність є важливим аспектом створення безбар'єрного середовища для людей з інвалідністю. Для цього можна використовувати різні засоби та технології, що дозволяють зрозуміло та зручно отримувати інформацію.

Один з основних способів забезпечення інформаційної доступності - це використання спеціальних шрифтів та форматів для людей з вадами зору. Наприклад, великий шрифт та чіткий контраст дозволяють людям з поганим зором легше читати текст. Також важливо забезпечити можливість збільшення розміру шрифту на екрані та доступ до програм, які перетворюють текст у аудіоформат для людей з вадами зору.

Для людей з вадами слуху важливо мати доступ до відеоматеріалів з субтитрами. Субтитри дозволяють отримати інформацію з відео навіть у випадку, якщо людина не може чути звук. Також важливо мати можливість звертатися до текстової версії аудіо- та відеоматеріалів для отримання інформації.

Іншим способом забезпечення інформаційної доступності є використання доступних форматів файлів та програмного забезпечення. Наприклад, використання форматів PDF або DOCX з можливістю читання за допомогою



програм для читання електронних книг дозволяє зручно споживати інформацію для багатьох людей з обмеженими можливостями [22].

Соціальна доступність є одним із ключових аспектів створення безбар'єрного середовища для людей з інвалідністю. Цей аспект передбачає створення умов, що дозволяють цій категорії людей відчувати себе впевнено та комфортно у суспільстві.

Для забезпечення соціальної доступності важливо проводити освітні та інформаційні заходи, спрямовані на підвищення свідомості суспільства щодо потреб та проблем людей з обмеженими можливостями. Це може включати проведення тренінгів, семінарів, лекцій та інших подій, що спрямовані на формування позитивного ставлення до цієї категорії людей, а також надання інформації про їхні права та можливості. також важливо створювати умови для активної участі людей з інвалідністю у різних аспектах життя суспільства, включаючи освіту, культуру, спорт, трудову діяльність та інші сфери.

Правова доступність є важливим аспектом забезпечення прав людей з інвалідністю. Цей аспект передбачає створення законодавчої бази, що гарантує їхні права та захищає їхні інтереси. Для цього необхідно прийняття законів та інших нормативно-правових актів, які забороняють дискримінацію за ознакою інвалідності та забезпечують доступність для всіх сфер життя [1].

Законодавство повинно передбачати різноманітні заходи, спрямовані на поліпшення якості життя людей з обмеженими можливостями [16]. Це може включати в себе створення програм та проєктів, спрямованих на покращення їхнього доступу до освіти, здоров'я, праці та інших сфер життя. Крім того, важливо забезпечити доступність для них правової допомоги та захисту їхніх прав у судовому порядку.

Забезпечення правової доступності для людей з інвалідністю є важливим етапом на шляху до створення більш інклюзивного суспільства, де кожна людина має рівні можливості та права. Дотримання принципів правової рівності та захисту прав людини є ключовими у цьому процесі.

Згідно з «Декларацією щодо спрощення туристичних поїздок», прийнятою резолюцією Генеральною Асамблеєю ЮНВТО А / RES / 578 (XVIII) від 2009 року, підтримка подорожей для людей з інвалідністю стала ключовим елементом політики розвитку відповідального туризму у всьому світі [21]. Раніше інвалідність не згадувалась у ключових міжнародних документах з прав людини, аж до прийняття Європейської соціальної хартії, першого міжнародного договору, що включав явне положення, що стосується прав людей з обмеженими можливостями. Зараз питання забезпечення прав людей з обмеженими можливостями зазначені в таких документах, як Декларація про права людей з інвалідністю (1975 р.), Стандартні правила Організації Об'єднаних Націй щодо забезпечення рівних можливостей для людей з інвалідністю (1993), Конвенція ООН про права людей з інвалідністю (2006 р.) та інші [10].

Створення багатьох ключових документів з прав людини було спричинене з'явою рухів за права осіб з інвалідністю. Незважаючи на те, що основні міжнародні документи з прав людини мають значні можливості для розширення і захисту прав людей з інвалідністю, ці можливості все ще не є повністю реалізованими. Це стало головною причиною для створення нової Конвенції ООН про права людей з інвалідністю.

13 грудня 2006 року Генеральна Асамблея ООН прийняла Конвенцію про права людей з інвалідністю, яка є правозахисним документом з чіткою орієнтацією на соціальний розвиток. Це одночасно є договором з прав людини та інструментом розвитку [10]. Конвенція набула чинності 3 травня 2008 року. Принципи конвенції включають повагу до гідності та особистої незалежності кожної людини, недискримінацію, повне й ефективне залучення в суспільство, повагу до особливостей людей з інвалідністю, рівність можливостей, доступність, рівність чоловіків і жінок, повагу до здібностей дітей з інвалідністю тощо.

## **1.2. Інклюзивне середовище на підприємствах готельно-ресторанного господарства: сутність і структура**

В умовах сучасного світу, індустрія гостинності стає все більш уважною до потреб людей з інвалідністю. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» визначає особу з інвалідністю як особу зі стійким розладом функцій організму, що може призводити до обмеження її життєдіяльності при взаємодії з зовнішнім середовищем. Згідно з Конвенцією про права осіб з інвалідністю, інвалідність є результатом взаємодії, що відбувається між людьми з порушеннями здоров'я та відносинами та середовищними бар'єрами, які заважають їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими [10]. Організація обслуговування цієї категорії гостей в готельно-ресторанному бізнесі стає ключовим аспектом для забезпечення їхньої комфортної та безпечної присутності.

В світовій туристичній організації наголошували на важливості туризму як соціального та відповідального чинника, що базується на принципі рівних прав доступу до подорожей та туризму для всіх. На Генеральній Асамблеї ВТО у 1980 році в Манілі, в рамках Манільської декларації про світовий туризм, вперше поєднали поняття «туризм» та «доступність» [3].

Готельно-ресторанна індустрія важлива у контексті інклюзивного туризму, оскільки готелі та ресторани відіграють ключову роль у створенні доступного середовища для всіх туристів, включаючи людей з інвалідністю. Для цього необхідно забезпечити фізичну, інформаційну, соціальну та правову доступність для всіх гостей [1].

Засоби розміщення повинні бути досить пристосованими для людей з інвалідністю, щоб вони могли користуватися ними без додаткової допомоги. Номери повинні бути спроектовані так, щоб людина з інвалідністю могла вільно переміщатися всередині, користуватися зручностями та послугами, а також засобами зв'язку. Для цього важливо враховувати вимоги до розмірів і вільного простору, а також використовувати відповідні технічні засоби, які можуть знадобитися для безпечного і комфортного пересування (Додаток Б).

На першому етапі, під час забезпечення універсального сервісу для людей з інвалідністю, важливо мати партнерські відносини з медичними закладами та державними установами. Це дозволить забезпечити доступність різноманітних видів підтримки, включаючи інформаційну, медичну, соціальну та психологічну. Також необхідно мати кваліфікований персонал, який може надати професійну допомогу та консультації.

На другому етапі доступності до всіх приміщень закладу, включаючи внутрішнє обладнання номерів, зали, кімнати, важливо дотримуватися соціально-технічних вимог [5]. Для гостей з інвалідністю на візках повинні бути передбачені спеціальні доріжки з шириною не менше 1,5 м та ухилом 4-6 см на погонний метр. Вхід в готель або ресторан має бути обладнаний пандусом шириною 1-1,1 м з кутом нахилу не більше 30-35 градусів.

Площа готельного номера для осіб з інклюзією повинна становити не менше 28 м<sup>2</sup>, а такі номери повинні бути позбавлені порогів. Ширина дверних прорізів у таких номерах повинна бути не менше 0,9 м, а в самому номері має бути спеціальне обладнання для зручного переходу з інвалідного візка на ліжко.

Санвузли в таких номерах повинні бути обладнані спеціальними поручнями і кнопкою виклику покоївки. У ресторанах також повинні бути розташовані місця для сидіння людей з візочками, а сервіс для осіб з обмеженими можливостями повинен містити можливість замовлення спеціального меню [6].

У номерах, призначених для гостей з обмеженими можливостями, необхідно передбачити повну відсутність порогів. Дверні отвори і ланцюжок повинні бути розташовані на рівні 1,2 метра від підлоги. Крім того, кімнати і інфраструктура в місцях проживання повинні бути обладнані системою аварійної сигналізації, яка підходить для людей з проблемами слуху [18].

У засобах проживання також повинні приймати собак-поводирів і забезпечувати їм усі необхідні умови. Такі заходи дозволять зробити перебування для людей з інвалідністю більш комфортним і безпечним.

На заключному етапі створюється зона для паркування місць для автомобілів людей з інвалідністю та забезпечується доступність пересування на

території закладу. Це може включати в себе кнопки виклику та інші засоби для зручного пересування.

Для отримання більш глибокого розуміння ситуації ми провели анкетування серед управлінців і працівників окремих готелів у Закарпатській та Львівській областях щодо впровадження інклюзивного підходу в цих закладах (в дослідженні взяли участь 12 готелів). В анкеті (Додаток В) були сформульовані запитання, спрямовані на визначення наявності адаптованих номерів для осіб з обмеженими можливостями, доступної інфраструктури (наприклад, під'їзних шляхів, ліфтів), наявності спеціально підготовленого персоналу та наявності інших зручностей для гостей.

На основі цього дослідження нами визначено чотири зони за рівнем інклюзивності готельно-ресторанних закладів:

1. Зона 1 (повністю інклюзивні готелі): готелі з повністю адаптованими умовами для осіб з інвалідністю, включаючи адаптовані номери, доступну інфраструктуру та підготовлений персонал.

2. Зона 2 (частково інклюзивні готелі): готелі з обмеженим доступом для осіб з інвалідністю, але з певними зручностями та послугами для них, такими як безбар'єрний доступ до головних зон готелю, але без адаптованих номерів.

3. Зона 3 (обмежено інклюзивні готелі): готелі, які мають обмежені умови для осіб з інвалідністю, але готові надати допомогу при необхідності.

4. Зона 4 (неінклюзивні готелі): готелі без будь-яких спеціальних умов для осіб з інвалідністю.

Як засвідчують результати дослідження, в Закарпатській області представлено різноманіття готелів, які розподілені за різними рівнями інклюзивності. Наприклад, Verkhovyna Resort Medical & Wellness, Готель Ірис by Derenivska Kupil, Сонячне Закарпаття та Apartel Uzhhorod відносяться до готелів, що повністю враховують потреби осіб з інвалідністю. Ці готелі мають спеціально адаптовані номери та послуги, а також доступну інфраструктуру.

У той же час, інші готелі, можуть бути менш інклюзивними, проте все ще намагаються створити комфортні умови для різних категорій гостей. Наприклад,

Grand Hotel Pylypets, WHITE HILLS HOTEL spa&sport та Termal Star Complex мають обмежену кількість адаптованих умов або послуг для осіб з інвалідністю, але все ж намагаються забезпечити відповідний рівень сервісу.

Готелі, такі як Boutique Hotel Villa P та Charda Hotel, можуть бути менш підготовленими до прийому гостей з інвалідністю і не надають спеціалізованих послуг для цієї категорії клієнтів.

В аналізі готельної індустрії Львівської області було виділено чотири зони за рівнем інклюзивності. У першу зону включено готелі, що повністю адаптовані для осіб з інвалідністю. До цієї категорії належать ibis Lviv Center, Astoria Hotel та Nobilis Hotel. Друга зона включає готелі з частковою адаптацією для осіб з інвалідністю. Сюди віднесені Nota Bene Hotel & Restaurant, FEST Hotel, Атлас Делюкс Готель та Premier Hotel Dnister. У третю зону увійшли готелі з обмеженою доступністю для осіб з інвалідністю. Це Opera Passage Hotel & Apartments, Gruner Hotel та Emily Resort. Четверта зона представлена готелями, що не адаптовані для осіб з інвалідністю. Сюди включені Select Hotel, Готель Жорж та інші готелі з аналогічним рівнем інклюзивності.

Результати анкетування показали, що в Закарпатській області 33% готелів і у Львівській області 25% відповідають критеріям зони 1, що означає повну адаптацію для осіб з інвалідністю. Зона 2, яка включає готелі з обмеженим доступом для таких осіб, становить 25% у Закарпатській області і 33% у Львівській області. Готелі з обмеженою інклюзивністю, що відповідають зоні 3, складають 25% у Закарпатській області і 25% у Львівській області. У обох областях 17% готелів відносяться до зони 4, або неінклюзивних готелів (Додаток Г).

Отже, як засвідчують результати дослідження, реалізація інклюзивних послуг у готельно-ресторанному господарстві Закарпатської та Львівської областей потребує удосконалення та розвитку, що забезпечить комфорт і доступність для всіх гостей, зокрема з особливими потребами.

### **1.3. Аналіз зарубіжного досвіду створення інклюзивного середовища на підприємствах готельно-ресторанної сфери**

Сучасні готелі вже давно переросли стандартні уявлення про гостинність, розширюючи свої можливості для задоволення потреб різних мандрівників. Даний розділ досліджує, як готелі по всьому світу впроваджують інклюзивні підходи та забезпечують доступність, демонструючи свою готовність створювати атмосферу, де кожен гість відчувається важливим.

Готелі все частіше ставлять перед собою завдання забезпечити доступність своїх послуг для всіх гостей, включаючи людей з різними видами обмежень. Для цього вони використовують принципи універсального дизайну, який передбачає створення середовища, яке може використовуватися людьми з будь-яким рівнем функціональних можливостей. Наприклад, аквапарк Morgan's Inspiration Island у Сан-Антоніо, штат Техас, служить яскравим прикладом такого підходу, де кожен аспект об'єкту розроблено з урахуванням потреб людей з обмеженими можливостями [25].

Корпорація Hyatt Hotels є глобальною компанією гостинності, яка володіє та розробляє готелі, курорти, житлові комплекси та відпочинкові заклади по всьому світу. На червень 2012 року Hyatt обслуговує 492 об'єкти по всьому світу. Корпорація наголошує, що різноманіття та інклюзивність в робочому колективі, робочому середовищі та на ринку є важливими для успіху бізнесу [19].

З 1998 року компанія співпрацює з програмою Hands on Education, яка надає навички працевлаштування, професійне навчання, підтримку на роботі та допомогу у працевлаштуванні для осіб з інвалідністю. Більше 20 готелів Hyatt використовують програму Hands On, і більше 1 300 осіб з інвалідністю отримали навчання та були інтегровані в робочу силу через цю програму. Крім того, Hyatt співпрацює з Abilities Expo, організацією, що присвячена покращенню життя осіб з інвалідністю шляхом підвищення усвідомленості та освіти громадськості щодо питань інвалідності. Корпорація Hyatt розглядає різноманітність, включаючи інтеграцію осіб з інвалідністю, як стратегію бізнесу, пов'язану з результативністю.

За свою активну підтримку та інтеграцію співробітників з інвалідністю Hyatt було нагороджено, в тому числі отримавши нагороду від CAREERS & the disabled Magazine та визнання від Council of State Administrators of Vocational Rehabilitation за навчання та працевлаштування людей з інвалідністю [19].

Багато готелів нині пропонують адаптовані номери, які оснащені спеціальними зручностями для забезпечення комфорту гостей з обмеженими можливостями. Наприклад, готель Limelight у Денвері, штат Колорадо, славиться своїми доступними номерами, де є опущені вічка та візуальна сигналізація, що сприяють зручності перебування гостей із вадами слуху [24].

Для задоволення потреб гостей з вадами зору або слуху, готелі впроваджують різноманітні заходи, спрямовані на забезпечення їхнього комфорту та безпеки. Наприклад, деякі готелі встановлюють вивіски із шрифтом Брайля для покращення доступності інформації для осіб із порушеннями зору. Крім того, вони можуть використовувати візуальні сигнали тривоги та телевізори з закритими субтитрами, щоб забезпечити зручність для гостей із вадами слуху [27]. Наприклад, готель Grand Velas Riviera Maya в Мексиці впровадив ряд ініціатив, включаючи надання меню шрифтом Брайля та навчання персоналу мові жестів, щоб забезпечити ефективну комунікацію з гостями з вадами слуху.

Готелі все частіше створюють спеціальні сенсорні номери, спроектовані для гостей з підвищеною сенсорною чутливістю або аутизмом. Ці номери призначені для створення комфортного та безпечного середовища для таких гостей, де вони можуть відчувати себе комфортно та знайти спокій. Наприклад, Crowne Plaza Syracuse у Нью-Йорку впровадив концепцію сенсорних номерів, які мають спеціальний декор та зручності, спрямовані на заспокоєння та забезпечення приємного перебування для гостей із підвищеною сенсорною чутливістю або аутизмом. Такі номери можуть мати приглушене освітлення, додаткові подушки або ковдри для створення комфортного середовища, а також спеціально обрані кольори та текстури, які можуть сприяти розслабленню та заспокоєнню.



Готелі також можуть використовувати спеціальні технології, такі як дзеркала з підсвіткою, які можуть створювати різні атмосфери за допомогою кольорів та світла, що може бути корисним для гостей із підвищеною сенсорною чутливістю або аутизмом. Також у сенсорних номерах можуть бути спеціальні звукові системи, які дозволяють гостям налаштувати рівень звуку на свій смак, а також додаткові зручності, які сприяють спокою і розслабленню, такі як вагові ковдри або гамаки [20].

У світі, де цифрові технології стають все більш важливими, готелі активно працюють над тим, щоб зробити свою присутність в Інтернеті доступною для людей з обмеженими можливостями. Однією з важливих аспектів цього є доступність веб-сайтів та мобільних додатків для всіх користувачів, включаючи людей з вадами зору чи слуху [9].

Компанія Marriott International є яскравим прикладом того, як готелі працюють над забезпеченням доступності своїх цифрових платформ для всіх гостей. Вони вдосконалили свої веб-сайти та мобільні додатки, роблячи їх більш зручними для людей з вадами зору чи слуху. Наприклад, їхні веб-сайти тепер підтримують сучасні стандарти доступності, такі як стандарт WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), що дозволяє користувачам з вадами зору використовувати спеціальні програми для читання веб-сторінок.

Крім того, Marriott використовує піктограми та символи для позначення різних функцій на своїх веб-сайтах, що дозволяє людям з обмеженими можливостями краще розуміти і використовувати цифрові сервіси готелю. Такий підхід допомагає зробити інтернет-присутність готелю більш доступною та зручною для всіх гостей, що підвищує рівень їхньої задоволеності від користування готельними послугами.

Компанія Marriott International також звертає увагу на доступність своїх мобільних додатків. Вони включають у свої додатки функціональність, яка дозволяє людям з вадами зору чи слуху зручно користуватися додатками. Наприклад, вони використовують текстові та звукові підказки для навігації, що допомагає користувачам з вадами зору розуміти, яка інформація відображається

на екрані [24]. Також, вони розробляють свої додатки з урахуванням можливості використання спеціальних додаткових пристроїв, які допомагають людям із вадами слуху отримувати звукову інформацію.

Усі ці заходи спрямовані на те, щоб забезпечити, що готельні послуги компанії Marriott будуть доступними для всіх гостей, незалежно від їхніх можливостей. Це підвищує рівень інклюзивності та дозволяє готелю привертати більше клієнтів, які цінують уважність до їхніх потреб (Додаток Г).

Інклюзивність в готельній сфері охоплює не лише фізичну доступність, але й культурну адаптацію для різних груп гостей. Наприклад, курорт JW Marriott Marco Island Beach Resort у Флориді пропонує єврейським мандрівникам спеціальні умови, включаючи кошерну кухню та ліфти, придатні для використання в шабат.

Готелі в усьому світі починають розуміти важливість надання гендерно-нейтрального житла, де кожен гість може відчувати себе комфортно та захищено, незалежно від його гендерної ідентичності. Наприклад, готель Pavillion (Toren) в Амстердамі впроваджує концепцію гендерно-нейтрального житла, надаючи гостям можливість вибору унісекс ванних кімнат та гендерно-нейтральних номерів [24]. Це важливий крок у напрямку створення більш інклюзивного середовища в готельній галузі, де раніше можливості для вільного вибору були обмежені. Готелі, які враховують гендерні потреби своїх гостей, демонструють свою відкритість та готовність створити сприятливі умови для всіх.

Отже, створення інклюзивного середовища у готелях - це більше, ніж просто набір заходів. Це про відкритість, розуміння та повагу до різноманітності. Крім того, це може бути вигідним для бізнесу, оскільки привертає нових клієнтів і робить готель більш конкурентоспроможним у сучасному ринковому середовищі.

## **РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ**

### **2.1. Аналіз діяльності готельно-ресторанного закладу «Astoria Hotel»**

У цьому розділі представлено інформацію щодо основних стратегій забезпечення доступності для осіб з інвалідністю у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Особлива увага була приділена аналізу діяльності готельно-ресторанного закладу «Astoria Hotel» (м. Львів), оскільки він має певний довід функціонування інклюзивного середовища, що може бути використано іншими закладами досліджуваної галузі при створення комфортного та доступного середовища для гостей з різними потребами.

Готельно-ресторанний заклад «Astoria Hotel» є однією з найвизначніших пам'яток архітектури Львова. Збудований у 1914 році на замовлення Львівського Оперного Театру за проектом видатного польського архітектора Тадеуша Гарделя в стилі модерну, готель отримав назву «Astoria» як символ нового початку. Протягом наступних десятиліть готель відомий був як «Київ», але у 2013 році, після реставрації, повернув до своєї історичної назви, відновивши свою колишню велич та визнання як одне з найпрестижніших місць для перебування у Львові [15]. Готель пройшов через численні перетворення, і навіть змінював назву на «Київ», але у 2013 році повернувся до своєї історичної назви «Astoria», щоб продовжити свою спадщину як визначний об'єкт міста. В аналізі буде розглянуто історію, архітектуру, основні послуги та особливості готельно-ресторанного закладу «Astoria Hotel».

«Astoria Hotel» – це не лише готель, але і креативний простір, де об'єднуються талановиті люди. Тут проводяться виставки локальних художників та фотографів, квартирники, театральні вистави, покази мод, а також інші заходи, які сприяють розвитку мистецтва та культури.

Готель «Асторія» пропонує широкий вибір номерів і послуг для своїх гостей: 32 номери Класик, які можуть задовольнити потреби тих, хто шукає

зручне та комфортне проживання; 6 номерів Комфорт, які можуть бути ідеальним варіантом для тих, хто шукає більше простору та комфорту; 3 Апартаменти, що створені для тих, хто цінує розкош та відмінний сервіс.

Готель також пропонує ресторан Mon Chef, де клієнти насолодяться гастрономічними вечорами, бранчами та майстер-класами від шеф-кухаря. Крім того, в готелі є конференц-зал на 55 учасників, обладнаний усіма необхідними зручностями для проведення конференцій та інших заходів. Також є цілодобовий лобі бар та романтичний столик на 7 поверсі з видом на Оперний театр. Тут гості можуть насолоджуватися вишуканими стравами та виносним сервісом, а також відкривати для себе нові смаки та кулінарні традиції.

Однією з ключових особливостей готелю є його інклюзивний підхід до обслуговування гостей з інвалідністю. Готель має безбар'єрний центральний вхід та спеціальний пандус для легкого в'їзду для гостей на візках. Конференц-зал, розташований на першому поверсі, обладнаний усіма необхідними зручностями для проведення інклюзивних заходів. Лобі та конференц-зал не мають порогів або бар'єрів, що забезпечує безперешкодний доступ для гостей з обмеженими можливостями [11].

Елементи доступності: пандус/понижений бордюр, поруччя на сходах, ширина дверей достатня для проїзду інвалідного візка, поріг у дверях головного входу понижений до 2,5 см, ліфт для підйому людей з інвалідністю, туалет для людей, що пересуваються на візках, організація супроводу для людей з інвалідністю.

Лобі та конференц-зал не мають порогів або інших бар'єрів, а центральний ліфт забезпечує легкий доступ до різних частин готелю, включаючи номери та ресторан. Ресторан готелю також обладнаний з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, забезпечуючи відсутність перешкод та порогів, а поруч із ним розташована гостьова вбиральня з додатковими поручнями для забезпечення безпеки.

Спеціальна кімната для осіб з інвалідністю відповідає міжнародним стандартам і оснащена всім необхідним для комфортного перебування. Широкі

дверні пройоми, кнопка сповіщення про допомогу біля ліжка та додаткові поручні та сидіння у ванній кімнаті роблять цю кімнату ідеальним вибором для гостей з інвалідністю [14].

Готель прагне створити комфортну та гостинну атмосферу для всіх своїх гостей. Саме тому був створений інклюзивний номер на 6 поверсі, призначений для людей з інвалідністю. Цей номер обладнаний спеціальними зручностями, такими як розширені входні двері (200\*90) з додатковим вічком та ванна кімната з усіма необхідними поручнями. В обох кімнатах є кнопки виклику допомоги. Готель не має порогів та має два ліфти для безперешкодного пересування. Гості можуть насолоджуватися видом на місто та смачними стравами у ресторані. При бронюванні, прохання вказувати слово «Інклюзивний» у розділі примітки.

У результаті аналізу діяльності готельно-ресторанного закладу «Astoria Hotel» можна зробити висновок, що він є відмінним прикладом інклюзивного підходу до обслуговування гостей з інвалідністю. Готель пропонує широкий спектр послуг та зручностей, спрямованих на створення комфортного та безбар'єрного середовища для усіх гостей.

Інклюзивний номер готелю, обладнаний за сучасними стандартами доступності, відповідає потребам людей з обмеженими можливостями. Конференц-зал та ресторан готелю також приділяють увагу інклюзивності, забезпечуючи безперешкодний доступ та зручності для всіх учасників та гостей.

Безперечно, «Astoria Hotel» відзначається не лише своїм високим рівнем сервісу та комфорту, але й підтримкою принципів інклюзивності та доступності. Його діяльність є прикладом для інших готельно-ресторанних закладів, які прагнуть створити відкрите та гостинне середовище для усіх своїх відвідувачів.

## **2.2. Умови ефективної реалізації інклюзивного підходу в готельно-ресторанного закладі «Astoria Hotel»**

У готельно-ресторанному комплексі «Astoria Hotel» проводиться систематичне навчання персоналу з інклюзивного обслуговування та взаємодії з гостями з різними видами інвалідності. Це допомагає персоналу краще розуміти

та враховувати потреби різних гостей, створюючи дружню та емпатичну атмосферу. Це включає навчання способам ефективної комунікації з людьми з порушеннями слуху або мовлення, вміння допомагати людям з мобільними обмеженнями, а також навчання створення комфортних умов для людей з психічними або розумовими відхиленнями. Персонал отримує практичні навички, які допомагають їм ефективно взаємодіяти з гостями з різними видами інвалідності, що забезпечує підвищення рівня сервісу та забезпечує комфортне перебування для всіх гостей [7].

Аудит інфраструктури готелю у готельно-ресторанному комплексі «Astoria Hotel» є важливим етапом у створенні доступного середовища для осіб з інвалідністю. Проведення аудиту дозволяє виявляти можливі бар'єри, які можуть ускладнювати або перешкоджати пересуванню та використанню готельних послуг.

Забезпечення наявності спеціальних номерів та ванних кімнат для осіб з обмеженими можливостями є важливим елементом створення доступного середовища в готельному бізнесі. Готельний комплекс «Astoria Hotel» активно працює над цим аспектом, забезпечуючи комфортне проживання для всіх гостей, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

Зокрема, «Astoria Hotel» враховує міжнародні стандарти доступності та забезпечує відповідні умови у номерах та ванних кімнатах для осіб з обмеженими можливостями. Номери призначені для таких гостей мають достатньо місця для маневрування візком, широкі двері та коридори, низькі ліжка та високі поручні для легкого входу та виходу з ліжка. В готелі є спеціально обладнані ванні кімнати з поручнями біля унітазу та ванни, а також душовими кабінами з низьким порогом та сидінням для зручності користувачів.

Забезпечення інформаційної доступності для всіх гостей, включаючи осіб з обмеженими можливостями, є важливим аспектом створення інклюзивного середовища в готельному бізнесі. У готельному комплексі «Astoria Hotel» ця практика реалізується шляхом використання простої мови та зручних для читання шрифтів у всій інформації, що надається гостям.

Продумане написання інструкцій та вказівок у простій та доступній мові є однією з практик, які застосовуються у готелі. Це включає використання зрозумілих термінів, уникання складних фраз і вживання конкретних і простих слів. Також у готелі використовують зручні для читання шрифти, що сприяє кращому сприйняттю тексту. Додаткові засоби, такі як піктограми або ілюстрації, також використовуються у готелі для покращення інформаційної доступності. На схемах готелю позначені місця для паркування візків або ліфти для осіб з обмеженими можливостями, що сприяє кращому зрозумінню інформації гостями з різними потребами.

Установлення партнерства з місцевими організаціями громадського контролю за дотриманням прав людей з обмеженими можливостями є важливим етапом у створенні інклюзивного та дружнього середовища для всіх громадян у готельно-ресторанному комплексі «Astoria Hotel». Це партнерство сприяє ефективному контролю за дотриманням законодавства та стандартів доступності для осіб з інвалідністю.

Проведення регулярного моніторингу та оцінки ефективності заходів інклюзії є ключовим етапом у забезпеченні доступності та включеності готельно-ресторанного закладу для всіх гостей, включаючи осіб з обмеженими можливостями. Цей процес дозволяє виявляти потреби та проблеми, з якими стикаються гості з інвалідністю, і приймати необхідні корективи для покращення їхнього досвіду.

Загалом, інклюзивна політика може стати важливим конкурентним перевагою для готелю «Astoria Hotel», сприяючи покращенню якості обслуговування та залученню нових клієнтів. Реалізація цих заходів вимагає відповідальності та відданості керівництва та персоналу готелю, але може мати значний позитивний вплив на бізнес та сприяти створенню більш інклюзивного суспільства в цілому.

### **РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДІВ З ОРГАНІЗАЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРЕДОВИЩА ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ**

Інклюзивний туризм стає все більш важливим для готельно-ресторанного господарства, оскільки спрямований на створення доступного середовища для всіх гостей, незалежно від їхніх фізичних можливостей. Ця ініціатива дозволяє людям з інвалідністю насолоджуватися подорожами та відпочинком, відчуваючи себе впевнено та комфортно. Зважаючи на зростаюче значення інклюзивного туризму та підвищений інтерес до створення доступних умов для осіб з інвалідністю, готельно-ресторанні заклади стають учасниками важливого процесу адаптації своїх послуг та інфраструктури [23].

На сьогоднішній день не виявлено дослідження, яке б аналізувало та узагальнювало інформацію щодо ініціатив інклюзії осіб з інвалідністю в готельно-ресторанних компаніях по всьому світу. Це дослідження спрямоване на заповнення цієї прогалини та створення підґрунтя для майбутніх емпіричних досліджень. Результати вказують на те, що деякі провідні готельно-ресторанні компанії активно беруть участь у різних практиках інклюзії осіб з інвалідністю, оскільки це приносить значні користі компанії та обмежені виклики, які можуть виникнути від включення осіб з інвалідністю до робочої сили. Таким чином, результати цього дослідження важливі для підтримки попередніх припущень про те, що сфера гостинності є сектором зайнятості, який міг би скористатися активним набором населення з інвалідністю.

Готельні компанії також створюють альянси або партнерства з соціальними службами та агентствами професійної реабілітації та іншими організаціями, які займаються підвищенням усвідомленості про осіб з інвалідністю, як спосіб ідентифікації кандидатів на роботу [26].

Більшість компаній стверджують, що надають навчання та підготовку невідомим працівникам для включення у роботу та взаємодію з працівниками з інвалідністю. Ця практика є критичною, коли враховують стереотипні та



упереджені погляди, які деякі невідомі особи мають щодо навичок і компетенцій працівників з інвалідністю на робочому місці. (Додаток Д)

Ще один спосіб підвищення усвідомленості та прийняття інвалідності на робочому місці та поліпшення процесу соціалізації для працівників з інвалідністю полягає в сприянні подіям, пов'язаним з інвалідністю, на робочому місці або в спільноті, які об'єднують працівників з інвалідністю та без інвалідності. Збільшення соціалізаційних процесів та навчання невідомих працівників без інвалідності про працівників з інвалідністю може допомогти знесенню формальних та неформальних бар'єрів на робочому місці та сприяти створенню та поширенню сприйнятливого робочого середовища [13].

Готельно-ресторанні заклади мають можливість організувати тренінги та семінари для свого персоналу з питань інклюзивного обслуговування осіб з різними видами інвалідності. Це важлива ініціатива, що допомагає покращити якість обслуговування та забезпечити комфортний відпочинок для всіх гостей.

Перш за все, тренінги можуть включати в себе навчання персоналу розпізнавати потреби гостей з різними видами інвалідності [4]. Це може охоплювати навчання використанню спеціальних засобів комунікації, розуміння їхніх унікальних потреб та вміння емпатії. Також важливо навчити персонал способам ефективної взаємодії з гостями з інвалідністю, забезпечити зручні умови пересування та доступ до усіх зручностей готелю.

Розроблення спеціальних програм для інклюзивного відпочинку є важливим кроком у створенні інклюзивного середовища для гостей з інвалідністю. Один з аспектів таких програм - це доступ до спеціалізованих екскурсій, розважальних заходів та спортивних заходів. Наприклад, можуть бути організовані екскурсії з дотриманням спеціальних вимог для людей з руховими обмеженнями, або розважальні заходи з використанням спеціального обладнання для гостей з вадами слуху або зору [23]. Також можуть бути розроблені спортивні заходи, які враховують потреби гостей з різними видами інвалідності, щоб кожен міг брати участь у спортивних заходах та відчувати себе впевнено та комфортно.

Один з важливих аспектів адаптація - це встановлення підйомників для доступу до всіх поверхів готелю. Це дозволяє гостям з обмеженими можливостями пересуватися по будівлі без перешкод. Також важливо мати широкі двері для рухомих інвалідних візків, щоб гості могли легко входити і виходити з номерів та інших приміщень готелю.

Для забезпечення комфортного перебування осіб з інвалідністю також варто мати спеціальні номери зі зручностями для інвалідів. Це може включати в себе адаптовані ванні кімнати з поручнями та спеціальними душовими кабінами, а також спеціальне обладнання для полегшення перебування гостей з руховими обмеженнями.

Стимулювання інновацій у готельно-ресторанній галузі в контексті інклюзивного туризму є ключовим аспектом вдосконалення сервісу та розширення аудиторії. Один з ключових напрямків стимулювання інновацій - це постійне підвищення кваліфікації персоналу з питань інклюзивного обслуговування. Це включає в себе проведення тренінгів, семінарів та майстер-класів з використанням сучасних методик навчання [13].

Ще одним важливим аспектом є впровадження новаторських технологій та сервісів, спрямованих на поліпшення інклюзивності готельно-ресторанних закладів. Наприклад, це може бути використання спеціальних мобільних додатків для навігації по готелю для людей з вадами зору або введення системи онлайн-бронювання, яка підтримує потреби гостей з інвалідністю [2].

Отже, вдосконалення діяльності готельно-ресторанних закладів у створенні інклюзивного середовища для осіб з інвалідністю потребує комплексного підходу та впровадження ряду заходів.

## ВИСНОВКИ

В сучасному світі інклюзивність стає все більш актуальною темою, особливо в галузі готельно-ресторанного бізнесу. Забезпечення доступу та комфорту для всіх клієнтів, включаючи осіб з інвалідністю, стає важливим аспектом конкурентоспроможності для багатьох закладів.

Аналіз основних підходів щодо реалізації інклюзивного середовища на підприємствах готельно-ресторанного господарства дозволив виявити, що провідними серед них є розробка спеціалізованих програм та сервісів для осіб з інвалідністю, а також впровадження нових технологій та обладнання. З'ясування сутності інклюзивного середовища дозволило розуміти його як простір, що повинен бути повністю доступним для людей з різними видами обмежень. Компонентами інклюзивного середовища закладів готельно-ресторанного господарства є наявність пандусів або понижених бордюрів, поруччя на сходах, достатня ширина дверей та понижені пороги, ліфти для підйому осіб з інвалідністю та доступні туалети.

Дослідження зарубіжного досвіду показало, що успішні практики включають в себе впровадження інноваційних технологій та розвиток спеціалізованих сервісів, спрямованих на поліпшення доступності для осіб з інвалідністю. Ключовими аспектами є партнерство з організаціями, які займаються питаннями інклюзії, та систематична робота з підготовкою персоналу.

У багатьох країнах світу готелі та ресторани активно впроваджують інноваційні технології, які спрощують життя людям з інвалідністю. Наприклад, додатки для смартфонів, які дозволяють гостям з інвалідністю керувати своїм проживанням, замовляти послуги та спілкуватися з персоналом готелю. Також важливою є розробка спеціалізованих сервісів, таких як послуги супроводу для осіб з вадами зору або слуху, доступність спеціальних транспортних засобів для пересування по місту та інші.

Вивчення досвіду вітчизняних готельно-ресторанних закладів показало, що вони активно застосовують інклюзивні підходи для створення доступного

середовища для осіб з інвалідністю. Одним із ключових напрямків діяльності є адаптація існуючих приміщень та інфраструктури закладів. Готелі та ресторани забезпечують наявність пандусів, понижених бордюрів, широких дверей для проїзду інвалідних візків, а також спеціально обладнаних номерів.

Для удосконалення діяльності готельно-ресторанних закладів з організації інклюзивного середовища для осіб з інвалідністю необхідно активно впроваджувати передовий досвід зарубіжних та вітчизняних підприємств, надавати підтримку персоналу та створювати стимули для впровадження інклюзивних практик.

Таким чином, дослідження показало, що створення інклюзивного середовища в готельно-ресторанних закладах є актуальним і важливим завданням, яке сприяє підвищенню рівня сервісу та розширенню аудиторії клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Барна Н., Коротеєва А. Інклюзивно-реабілітаційний туризм. 2020. URL: [http://zelena.org.ua/sites/default/files/posibnyk\\_inklyuzyvnyu\\_turyzm.pdf](http://zelena.org.ua/sites/default/files/posibnyk_inklyuzyvnyu_turyzm.pdf) (дата звернення: 14.02.2024)
2. Бейдик О. О. Адаптивний туризм: передумови та перспективи розвитку, лідери Духу і Волі. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2017. 383 с.
3. Белоусова Н. В. Інклюзивний туризм, або «подорожі без бар'єрів» у сучасному суспільстві. *Регіональні проблеми України: географічний аналіз та пошук шляхів вирішення*: матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Херсон, 5–6 жовтня 2017 р.). Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. 305 с
4. Власовець Д.О. Роль людських ресурсів у менеджменті готельно – ресторанного бізнесу. *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології*: зб. наукових праць VI Всеукр. наук.-практ. інтернет-конференції, (Вінниця, 22 жовтня 2018 р.). Вінниця : Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2019. Ч. 2. 539 с
5. Влащенко Н. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. *Бізнес Інформ*. 2018. № 9. 103 с.
6. Закон України Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні № 875-ХІІ від 06.11.2022. URL: <http://surl.li/bhmpf> (дата звернення: 21.02.2024).
7. Капська А.Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю: навчально-методичний посібник. Київ: УДЦССМ, 2001. 219 с.
8. Кількість осіб з інвалідністю в Україні протягом 2018–2022 років. URL: <https://skilky-skilky.info/datasets/kilkist-osib-z-invalidnistiu-na-pochatok-roku/> (дата звернення: 24.02.2024).
9. Колупаєва А.А. Інклюзивна освіта: реалії та перспективи: монографія. Київ: «Самміт-Книга», 2009. 272 с.
10. Конвенція про права осіб з інвалідністю : Документ 995\_g71, поточна редакція від 19.06.2023. URL: <http://surl.li/yima> (дата звернення: 27.02.2024).

11. Конференц-локації Львова та їх доступність. URL: <https://www.lvivconvention.com.ua/konferents-lokatsii-lvova-ta-ikh-dostupnist/> (дата звернення: 28.02.2024).
12. Кузава І. Б. Актуальні проблеми навчання та виховання дітей в інклюзивному освітньому середовищі: монографія. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/9278/1/Actual%20problems%20of%20education%20and%20upbringing.pdf>
13. Лисюк Т. В., Терещук О. В., Пасічник М. П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. 198 с.
14. Мілашовська О. І. Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка і регіон. Національний університет ім. Юрія Кондратюка*. № 3 (90). 2023. 63 с.
15. Офіційний сайт готелю «Astoria Hotel». URL: <https://astoriahotel.ua/about-us/> (дата звернення: 22.02. 2024).
16. Перфільєва М., Карпич І. Правове забезпечення розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Молодий вчений*. 2017. № 4(44). 420 с.
17. Розметова О. Г. Проблеми та перспективи впровадження соціальних інновацій в діяльність підприємств готельного господарства. *Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток»* URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=561> (дата звернення: 16.02. 2024).
18. Рябєв А. А. Розвиток інклюзивного туризму на прикладі організації харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення. *Materialy XIV Miedzynarodowej naukowi-praktycznej konferencji. Nauka i studia*. 2019. Vol. 3. S. 5. URL: <file:///D:/Lenovo/Downloads/rozvitok-inklyuzivnogo-turizmu-na-prikladi-organizatsiyi-harchuvannya-v-gotelyah-ta-analogichnih-zasobah-rozmischennya.pdf> (дата звернення: 26.02. 2024).
19. Сільчук Л.О. Сучасні тенденції розвитку обслуговування у готельному господарстві на прикладі готелів мережі «Hyatt»: кваліфікаційна

робота «бакалавра». Київський національний лінгвістичний університет. Київ, 2021. 86 с.

20. Сімакова О.О., Ніколайчук О.А., Слащева А.В., Попова С.Ю., Попова В.В. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. Т. 1. № 4. 179 с.

21. Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/22/9722> (date of access 20.02.2024)

22. Disability Inclusion Initiatives in the Hospitality Industry: An Exploratory Study of Industry Leaders. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Valentini-Kalargyrou/publication/280217390\\_Disability\\_Inclusion\\_Initiatives\\_in\\_the\\_Hospitality\\_Industry\\_An\\_Exploratory\\_Study\\_of\\_Industry\\_Leaders/links/587ca69a08ae4445c069be3f/Disability-Inclusion-Initiatives-in-the-Hospitality-Industry-An-Exploratory-Study-of-Industry-Leaders.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valentini-Kalargyrou/publication/280217390_Disability_Inclusion_Initiatives_in_the_Hospitality_Industry_An_Exploratory_Study_of_Industry_Leaders/links/587ca69a08ae4445c069be3f/Disability-Inclusion-Initiatives-in-the-Hospitality-Industry-An-Exploratory-Study-of-Industry-Leaders.pdf) (date of access 28.02.2024)

23. Embracing diversity & inclusivity. URL: <https://hoteltalk.in/embracing-diversity-inclusivity/> (date of access 17.02.2024)

24. Top 10 Examples of Hotel Accessibility and Inclusivity in 2023. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/top-10-examples-hotel-accessibility-inclusivity-wkrcf> (date of access 20.02.2024)

25. Top 10 Trends Impacting the Hospitality Industry. URL: <https://www.smartmeetings.com/news/trends/74256/top-10-trends-impacting-hospitality-industry> (date of access 23.02.2024)

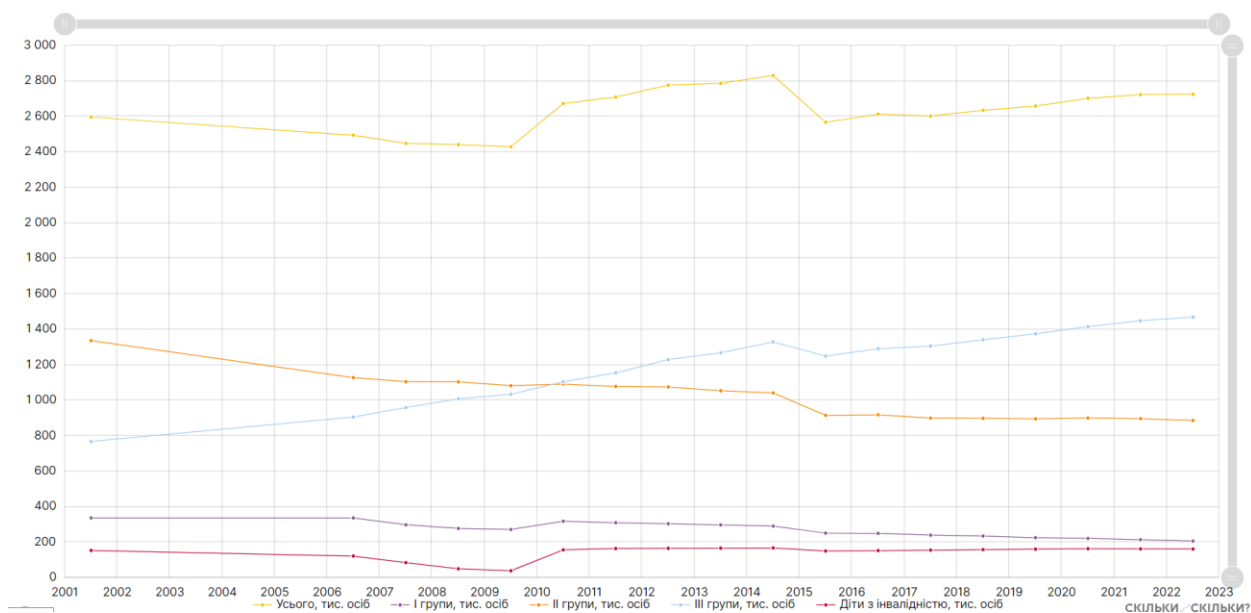
26. Pagan R. The contribution of holiday trips to life satisfaction: the case of people with disabilities *Current Issues in Tourism*. 2015, 18(6), p. 527.

27. Patterson I. Developing a Meaningful Identity for People with Disabilities through Serious Leisure Activities *World Leisure Journal*. 2011, 20(2), p. 43.

# ДОДАТКИ



**Кількість осіб з інвалідністю в Україні протягом 2018–2022 років [8]**



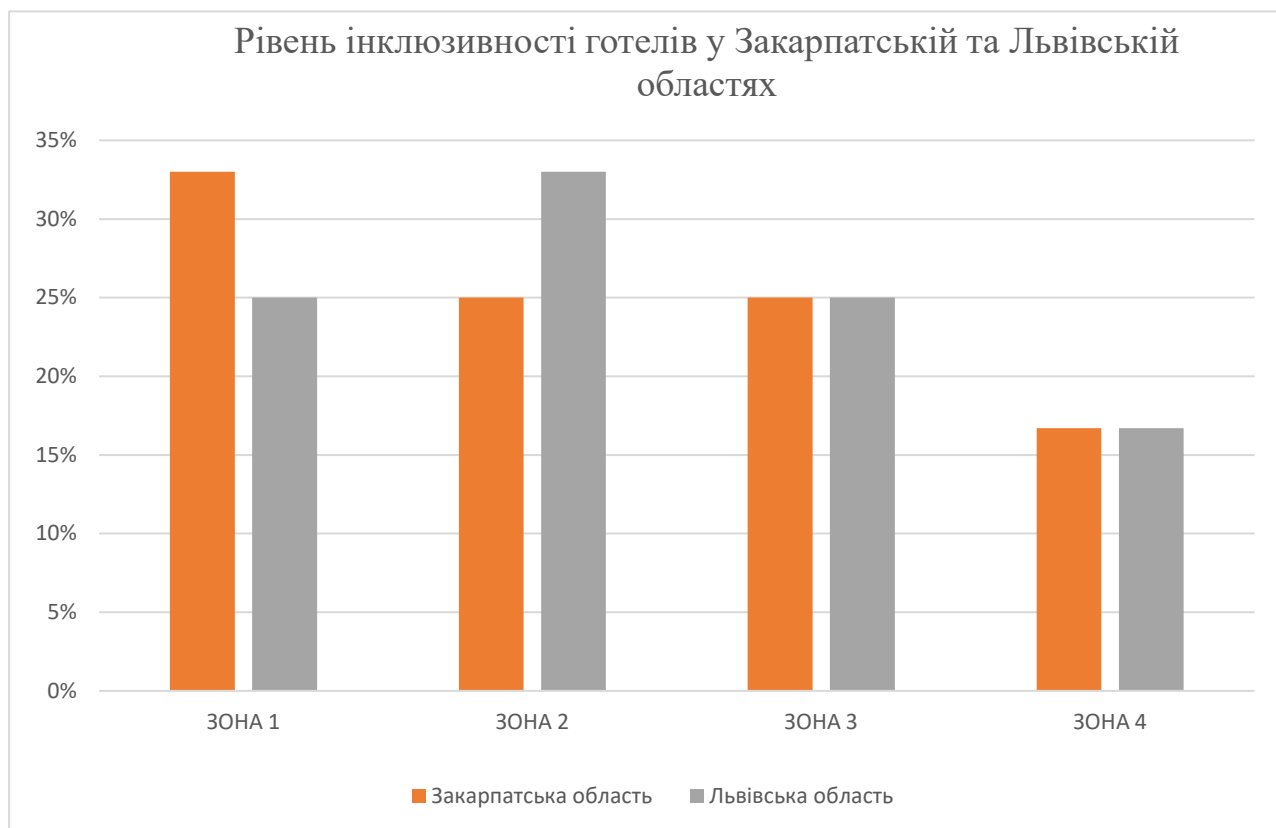
*Система інклюзивного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу [14]*



**Анкета з визначення рівня інклюзивності готельно-ресторанних комплексів**

1. Чи є у вашому готелі адаптовані номери для осіб з обмеженими можливостями?
2. Чи існують у вашому готелі безбар'єрні під'їзні шляхи та ліфти?
3. Чи має ваш готель спеціально підготовлений персонал для надання допомоги особам з інвалідністю?
4. Чи є в вашому готелі інші зручності для гостей з інвалідністю, такі як доступність спеціальних послуг або пристосувань?
5. Чи проводиться у вашому готелі регулярно навчання персоналу з питань інклюзивного обслуговування?
6. Чи маєте ви спеціальні програми або пакети послуг для осіб з інвалідністю?
7. Чи враховує ваш готель особливі потреби гостей з інвалідністю при розробці меню та сервісних послуг?
8. Чи надає ваш готель інформацію про доступність інклюзивних послуг на своєму веб-сайті та інших рекламних матеріалах?
9. Чи забезпечує ваш готель інформаційну підтримку для гостей з інвалідністю, таку як карту об'єкту з позначенням доступних зон та послуг?
10. Чи співпрацює ваш готель з організаціями, які підтримують осіб з інвалідністю, для поліпшення інклюзивного середовища?

**Рівень інклюзивності готелів у Закарпатській та Львівській областях**



**Компанія Marriott International як приклад середовища для людей з  
Інвалідністю [24].**



**25 Years of Diversity and Inclusion**  
A HISTORY OF PUTTING PEOPLE FIRST



**Empowering Women**



At least Nine Women Lead Divisions with Revenue Greater than

**\$100 Million**

Women Comprise Nearly

**60%**  
of Management

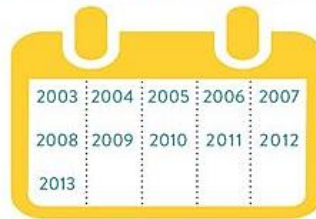
Nearly

**30%** of Board of Directors Positions Held by Women

Launched Women's Leadership Development Initiative in 1999



**Supplier Diversity**



**\$4B**

Spend with Diverse Suppliers From 2003 –2013

**Engaging Customers**



Marriott is consistently recognized for its diversity and inclusion efforts. Organizations such as Asia Society, DiversityInc, Fortune, Human Rights Campaign, and NAACP have given Marriott top marks.

**#LoveTravels**

In 2014, the company launched #lovetravels, a multicultural marketing campaign. The campaign is to reach LGBT, African American and Hispanic consumers.

**Diverse Ownership Initiative**



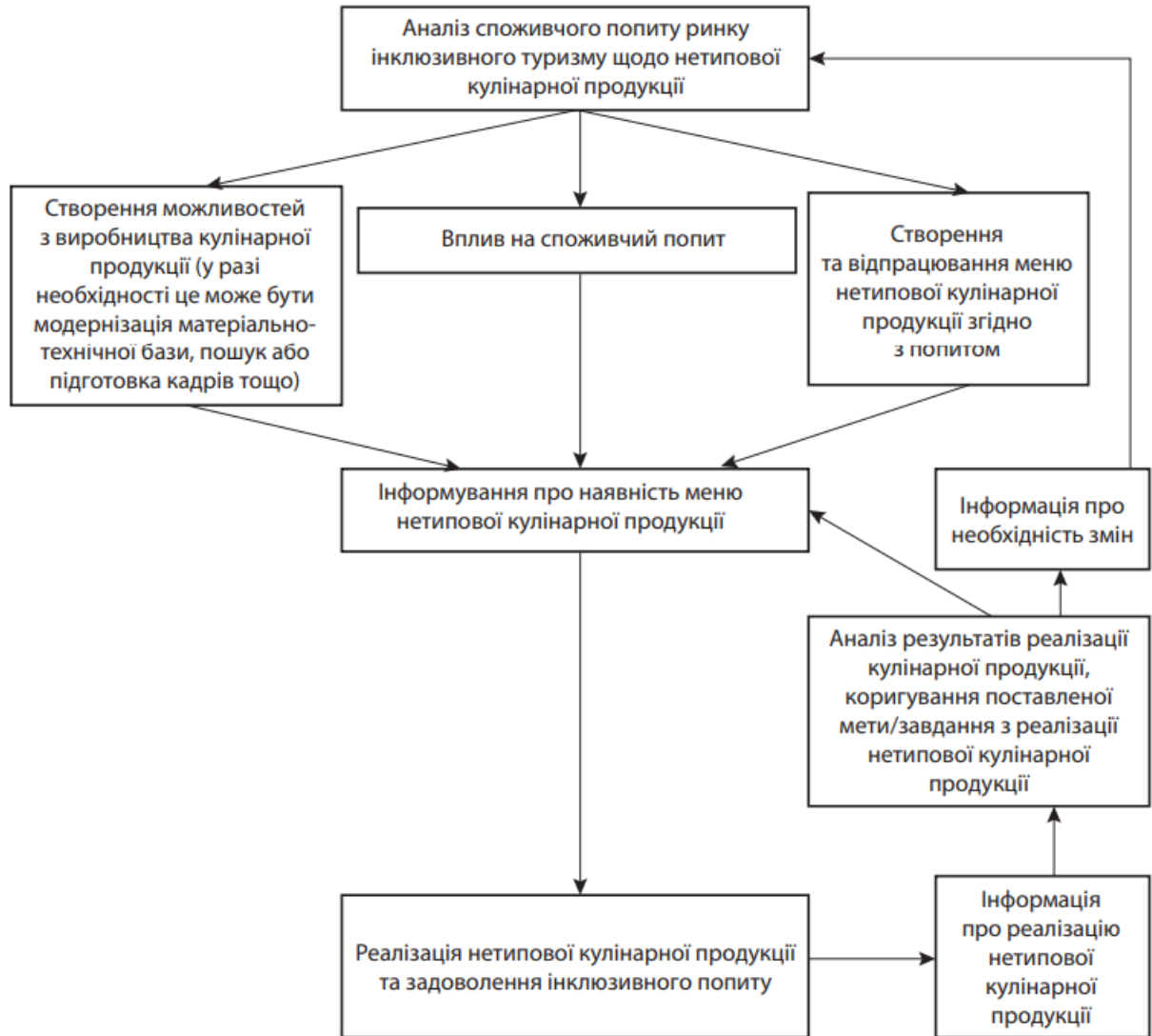
Diverse & Women owned hotels 2014

**660**

by 2020

**1000**

**Концепція циклу розвитку інклюзивного харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення [18]**



## АНОТАЦІЯ

**Актуальність** створення інклюзивного середовища в готельно-ресторанних закладах стає очевидною, зважаючи на значну частку осіб з обмеженими можливостями в Україні та світі. **Метою** роботи є дослідження теоретико-практичних засад організації інклюзивного середовища в готельно-ресторанних закладах. Реалізація мети зумовила вирішення таких **завдань**:

1. Проаналізувати підходи, з'ясувати сутність і структурні компоненти інклюзивного середовища в готельно-ресторанному господарстві.
2. Дослідити зарубіжний досвід створення інклюзивного середовища в готельно-ресторанній сфері.
3. На основі досвіду діяльності вітчизняних готельно-ресторанних закладів, визначити особливості реалізації ними інклюзивного підходу.
4. Виявити шляхи удосконалення діяльності готельно-ресторанних закладів з організації інклюзивного середовища.

Для реалізації поставлених завдань використовувалися такі **методи дослідження**: теоретичні (аналіз і синтез літературних джерел, порівняння, систематизація і узагальнення); емпіричні (спостереження, метод експериментальних оцінок, аналіз документів, анкетування).

У роботі проаналізовано підходи та компоненти інклюзивного середовища, досліджено зарубіжний досвід та визначено особливості реалізації інклюзивного підходу вітчизняними закладами. На прикладі «Astoria Hotel» розглянуто особливості функціонування інклюзивного середовища та умови ефективної реалізації. Запропоновані напрями удосконалення діяльності готельно-ресторанних закладів з організації інклюзивного середовища.

**Ключові слова**: інклюзивне середовище, готельно-ресторанний бізнес, доступний готель, особи з інвалідністю, компоненти інклюзивного середовища.