

УДК 338.4:366-058

DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2022-1.5>

Шейко Ю.О.

кандидат економічних наук,
старший виклад кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Луцький національний технічний університет

ІНКЛЮЗИВНІСТЬ ЯК ВИМОГА ЧАСУ ТА КОНКУРЕНТНА ПЕРЕВАГА ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У статті обґрунтовано, що в умовах зростаючої конкурентної боротьби, забезпечення доступності і відкритості закладу і надаваних послуг для максимально широкого кола відвідувачів може стати однією з конкурентних переваг підприємств індустрії гостинності. Окрім значного соціального ефекту, імплементація принципів інклюзії забезпечить низку вигод для суб'єктів бізнесу, що продемонстровано на прикладі ієрархії потреб за Маслоу через призму інклюзивних підприємств індустрії гостинності. Визначено, що досягнення інклюзивності досліджуваних суб'єктів передбачає реалізацію мобільної, візуальної, слухової і когнітивної складових і полягає у забезпеченні доступності і диверсифікації послуг із врахуванням потреб різних категорій споживачів, підготовці персоналу до роботи з різними категоріями споживачів, забезпеченні належних технічних характеристик перевезення туристів, транспортної доступності закладів та облаштуванні прилеглої території, універсальному проектуванні та дизайні безбар'єрної архітектури, інклюзивному працевлаштуванні, інклюзивності маркетингових інструментів та безпеці закладу.

Ключові слова: інклюзія, інклюзивність, індустрія гостинності, доступність, конкурентна перевага.

INCLUSIVENESS AS A REQUIREMENT OF TIME AND COMPETITIVE ADVANTAGE OF HOSPITALITY ENTERPRISES

Sheiko Yuliia

Lutsk National Technical University

The article substantiates that in the conditions of growing competition, ensuring the accessibility and openness of the institution and the services provided to the widest possible range of visitors, ie implementation of the principles of inclusion, can become one of the competitive advantages of the hospitality industry. Inclusion is a process of increasing the degree of participation of all citizens in society. This applies not only to people with disabilities, but also to parents with prams, people of other nationalities, members of the LGBT community, elderly people and any members of society who may have certain special needs at one time or another, need equal opportunities and tolerance attitude. And although the main role in creating a barrier-free space in the country is played by state and regional authorities, the actions of economic entities that directly provide services to consumers are no less important. In addition to the significant social effect, the implementation of the principles of inclusion will provide a number of benefits for businesses, as demonstrated by the example of the Maslow's hierarchy of needs through the prism of inclusive hospitality industry. Among the benefits gained, in particular, increased sales, financial stability of the company, increased productivity, protection of businesses from accusations of non-inclusiveness and reputation during the active development of the Internet and social networks, consumer confidence, recognition and strengthening of brand reputation, staff motivation and realization of business owners' ambitions. It is determined that ensuring the accessibility of the studied subjects involves the implementation of mobile, visual, auditory and cognitive components and is to ensure the availability and diversification of services taking into account the needs of different categories of consumers, training staff to work with different categories of consumers, ensuring proper technical characteristics of tourist transportation, transport accessibility of facilities and arrangement of the surrounding area, universal design and design of barrier-free architecture, inclusive employment, inclusive marketing tools and security of the institution.

Keywords: inclusion, inclusiveness, hospitality industry, affordability, competitive advantage.

Постановка проблеми. В сучасних умовах насиченого ринку, жорсткої конкуренції і карантинних потрясінь, заклади готельно-ресторанної сфери перебувають у пошуку шляхів досягнення і

збереження стійких ринкових позицій, тих аспектів і особливостей діяльності, що можуть стати їх конкурентними перевагами, до яких, беззаперечно, відноситься висока якість обслугову-

вання клієнтів. Одним із способів її досягнення є забезпечення доступності і відкритості закладу і надаваних послуг для максимально широкого кола споживачів, тобто імплементація принципів інклюзії.

Інклюзія – це процес збільшення ступеня участі всіх громадян у соціумі [2].

Як зазначають експерти ВООЗ у Світовому звіті про інвалідність [10], близько 1 млрд. осіб, або 15 % усього населення світу живуть з тією чи іншою формою інвалідності. За даними Держстату [3] в Україні станом на 01.01.2021 року налічувалось 2724,1 тис. осіб з інвалідністю, що становить 6,6 % загальної чисельності населення країни.

Україна, як держава, що 16 грудня 2009 року ратифікувала Конвенцію про права осіб з інвалідністю, зобов'язана "...забезпечувати й заохочувати повну реалізацію всіх прав людини й основоположних свобод всіма особами з інвалідністю без будь-якої дискримінації за ознакою інвалідності [7]".

Серед інших у Конвенції виокремлюються право на працю та зайнятість, участь у політичному і суспільному житті, участь у культурному житті, проведенні дозвілля й відпочинку та заняттях спортом.

Проте часто саме ці особи, що мають певні фізичні, ментальні чи сенсорні порушення, є виключеними із суспільних процесів. В першу чергу це зумовлено нормативно-правовими прогалинами, викривленим сприйняттям людей з обмеженими можливостями та нерозумінням їх потреб, обмеженістю сфери послуг та механізмів залучення у суспільні процеси.

Ще в 2013 році в рамках проекту "Доступна Україна" було опубліковано дані моніторингу формування архітектурної доступності для людей з інвалідністю. Зокрема, за результатами моніторингу більше 7500 об'єктів суспільних і державних установ, 26 % закладів відповідають критерію "доступно", 17% – "частково доступно", 57 % – "недоступно" [5].

Проте, говорячи про інклюзію, мова йде не лише про осіб з інвалідністю. Вона стосується батьків з дитячими візочками, людей інших національностей, представників ЛГБТ-спільноти, людей похилого віку і будь-яких членів суспільства, що в той чи інший період життя можуть мати певні особливі потреби, потребують рівних можливостей і толерантного ставлення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання забезпечення інклюзивності індустрії гостинності стали предметом дослідження багатьох науковців, зокрема О.О. Бейдик, І.В. Єрко, Л.А. Слатвінська досліджували особливості організації інклюзивного туризму, А.С. Соколенко – засади доступності закладів ресторанного господарства, О.Г. Розметова – перспективи впровадження соціальних інновацій в діяльність

підприємств готельного господарства, В.О. Азін, Л.Ю. Байда, Я.В. Грибальський, О.В. Красюкова-Еннс в цілому досліджували теоретико-прикладні засади доступності та універсального дизайну.

Не зважаючи на значну кількість праць, у яких досліджуються засади забезпечення доступності закладів індустрії гостинності, низка питань, зокрема щодо переваг, що можуть бути одержані цими закладами внаслідок імплементації принципів інклюзії у повсякденну діяльність, є недостатньо вивченими.

Постановка завдання. Метою дослідження є окреслення переваг інклюзивності для підприємств індустрії гостинності та пріоритетних напрямків її забезпечення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Перш за все слід зазначити, що інклюзивність у наш час є своєрідним глобальним трендом. Заяви міжнародних міжурядових організацій та соціальні рухи декларують необхідність і важливість участі у соціальних процесах усіх членів суспільства, акцентуючи увагу на особах з інвалідністю та недопущенні дискримінації суспільних груп за ознакою національності, мови, віку, статі, орієнтації, стану здоров'я та рівня достатку. Для цілей статті усіх громадян, що потребують створення інклюзивного середовища, назвемо людьми з особливими потребами.

Імплементація принципів інклюзії у бізнесі може здійснюватись за трьома основними напрямками:

– залучення осіб з особливими потребами до підприємницької діяльності. Недостатньо розвинені навички підприємництва та управління, фінансові та інформаційні обмеження, зумовлюють низький рівень підприємницької активності окремих категорій громадян. Важливо, аби такі особи отримали необхідні знання і підтримку на етапах започаткування, налагодження роботи та оптимізації власної справи, змогли самостійно забезпечувати її конкурентоспроможність, а не виживали за рахунок державної та благодійної підтримки;

– максимальний доступ осіб з особливими потребами до надаваних послуг. Через несприйняття, дискримінаційні прояви і нерозуміння потреб окремих членів суспільства і, що важливо, неусвідомлення необхідності і важливості створення інклюзивного середовища, певні суспільні групи не мають належного доступу до суспільно-культурного життя;

– комфортні умови праці для осіб з особливими потребами як найманих працівників. Через певне викривлене і стереотипне бачення серед роботодавців, децю дискримінаційні умови працевлаштування і недостатню вмотивованість до створення робочих місць для осіб з особливими потребами, психологічні бар'єри, недостатній рівень комунікабельності і професійної зорієнто-

ваності, а також особливі життєві умови (необхідність догляду за дитиною, та іншими особами, що цього потребують) окремих категорій громадян, часто їх право на працю не може бути реалізованим належним чином.

Для ефективного забезпечення інклюзивності індустрії гостинності необхідна участь суб'єктів всіх рівнів, як органів державної влади та управління, громадських організацій, так і суб'єктів підприємництва, які власне і займаються безпосереднім наданням послуг споживачам.

Завдання органів управління державного і регіональних рівнів полягає у:

- розробці і реалізації законодавчих механізмів, стратегій і програм забезпечення доступності сфери послуг і розвитку інклюзивної індустрії гостинності. Зокрема, 14 квітня 2021 року Кабінетом міністрів України видано розпорядження "Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року";

- забезпеченні інфраструктурної доступності міст, пам'яток природи і культури;

- створенні сприятливих умов та сприянні подоланню бар'єрів економічного і соціально-психологічного характеру, що виникають у громадян при інтеграції у суспільні процеси;

- інформаційному забезпеченні суб'єктів підприємництва щодо переваг і необхідних дій для того, аби зробити їх бізнес доступнішим, та всебічному мотивуванні до таких дій.

Саме невмотивованість і нерозуміння комерційними організаціями необхідності імплементації принципів інклюзії є одним із чинників, що пригальмовують процеси повсюдного створення безбар'єрного середовища.

Звісно, усе, що вимагає від підприємців додаткового вкладення будь-яких видів ресурсів, викликає певний супротив і намагання співставити витрати із можливими вигодами в майбутньому. Саме тому варто зазначити, що імплементація принципів інклюзії, окрім очевидного соціального ефекту, є вигідною і для підприємств і їх власників, дозволяючи певним чином задовольнити усі види потреб компанії. Розглянемо ці процеси на прикладі ієрархії потреб за Маслоу (рис. 1).

Базовою потребою будь-якого підприємства є прибутковість, що у випадку інклюзивного бізнесу задовольняється шляхом залучення додаткової цільової аудиторії, а саме обрання і споживання особами з особливими потребами послуг конкретного закладу серед інших. Більш того, працевлаштовані з числа осіб з особливими потребами, наприклад люди з інвалідністю, цінять одержаний шанс, демонструючи підвищену продуктивність роботи.

Додатково одержані кошти від реалізації продукції і послуг сприяють фінансовій стабільності компанії, таким чином задовольняючи потреби бізнесу у безпечному безперебійному функціонуванні. Окрім того, намагання зробити свої послуги доступними для кожного, убезпечують бізнес від звинувачень у неінклюзивності та допомагають зберегти електронну репутацію у час активного розвитку Інтернету та соціальних мереж.

Наступною сходинкою є потреби у приналежності і любові. Інклюзивний бізнес стає "своїм"



Рис. 1. Піраміда Маслоу через призму інклюзивних підприємств індустрії гостинності

серед суспільних груп, що в той чи інший період часу мають особливі потреби. Популярність і любов до таких закладів швидко зростає.

Ще однією перевагою інклюзивного бізнесу є визнання і репутація, адже імплементуючи принципи доступності у повсякденну діяльність, бізнес демонструє турботу про споживачів і працівників. За даними глобального звіту про корпоративну соціальну відповідальність [1], у 2015 році 70% споживачів в Україні готові були платити більше за продукцію компаній, що відповідально ставляться до суспільства та навколишнього середовища. Власники і команда соціально-відповідального інклюзивного бізнесу відчують важливість власної справи.

І, зрештою, впровадження соціальних інновацій, реалізація власних і участь у соціальних проєктах у сфері інклюзивності є чудовим інструментом самореалізації, тобто задоволення найвищих за ієрархією Маслоу потреб.

Як бачимо, інклюзивний бізнес одержує низку вагомих переваг, стає відкритішим, дає можливість власникам реалізувати власні ініціативи. В цілому, як зазначають експерти Української соціальної академії, за дослідженням Deloitte, після введення інклюзивного підходу у компаніях на 29% покращилася взаємодія в команді, а продуктивність роботи зросла на 17% [4].

Для того, аби визначити чи відповідає функціонування закладу принципам інклюзії, керівник повинен відповісти на низку запитань:

- Чи зможуть усі туди дістатись?
- Чи зможуть скористатись приміщеннями та устаткуванням?
- Чи зможуть одержати надавані послуги в максимально можливих обсягах?
- Чи належним чином облаштовані робочі місця?

Забезпечення доступності індустрії гостинності передбачає реалізацію мобільної, візуальної, слухової і когнітивної складових і полягає у:

– забезпеченні доступності і диверсифікації послуг із врахуванням потреб різних категорій споживачів (при складанні меню, плануванні і організації подій, подорожей, облаштуванні готельних номерів). Наприклад, при розробці маршрутів, їх слід диверсифікувати за тривалістю, рівнем складності, насиченістю. При плануванні подій слід забезпечити умови (зручність пересування, доступність вбиралень, переклад жестовою мовою тощо) для комфортного перебування різних категорій відвідувачів;

– підготовці персоналу до роботи з різними категоріями споживачів. Персонал повинен бути ознайомлений із манерами і правилами обслуговування відвідувачів різних соціальних груп, уміти надати допомогу маломобільним групам населення при вході, виході і пересуванню по

приміщенню, оплаті послуг, належний інформаційний супровід;

– забезпеченні належних технічних характеристик перевезення туристів, транспортної доступності закладів та облаштуванні прилеглої території, зокрема паркінгу, пандусів тощо;

– універсальному проєктуванню, як процесі створення просторів, предметів максимально зручних для всіх клієнтів, незалежно від їхнього віку, фізичних чи когнітивних можливостей, без необхідності використання допоміжних чи компенсаційних засобів або вузько спрямованих спеціалізованих рішень [8]. Зокрема, дане рішення передбачає дизайн безбар'єрної архітектури: входи до будівель, дверні прорізи, сходи, розміщення столиків у закладах, можливість скористатись меблями та устаткуванням. Обов'язковим є дотримання державних стандартів України та державних будівельних норм при проєктуванні, будівництві, реконструкції та ремонті будівель, зокрема [6]: ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення; ДБН В.2.2-25-2009 Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). ДБН В.2.2-20-2008 Готелі; ДБН В.2.2-13-2003 Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди; ДБН В.2.2-16:2019 Культурно-видовищні та дозвілєві заклади та інших, у яких визначено засади розумного пристосування цих типів будівель до потреб населення в цілому і маломобільних груп зокрема.

– інклюзивному працевлаштуванню. Вітчизняним законодавством встановлено норматив робочих місця для працевлаштування інвалідів у обсязі 4% від середньооблікової чисельності штатних працівників чи одного робочого місця у компаній з чисельністю працівників 8-25 осіб. Проте інклюзія у працевлаштуванні повинна стосуватись не лише виконання норм і сплати пониженої ставки ЄСВ. Звісно кожен роботодавець бажає найняти найкваліфікованіших працівників. І саме на етапі підбору персоналу слід уникати упередженого ставлення до кандидатів на роботу за ознакою віку, статі, наявності інвалідності та інших зовнішніх факторів, акцентуючи увагу на професійності, наполегливості і вмотивованості. Потрібно коректно складати опис вакансій, зробивши акцент на можливій гнучкості, доступності виробничих приміщень тощо, а обравши кандидата з числа осіб з особливими потребами – створити належні і безпечні умови праці;

– інклюзивності маркетингових інструментів, зокрема оснащення закладів засобами ефективною орієнтації, диверсифікації способів презентації послуг, замовлення / бронювання та доставки: замовлення онлайн, по телефону, дублювання інформації шрифтом Брайля, забезпечення доступності веб-сайтів, додаткове вираження інформації у візуальній та звуковій формах, налагодження

роботи служби доставки. Не залежно від того, чи конкретний об'єкт забезпечений умовами доступності чи ні, доцільно розмістити інформаційний вказівник, що інформуватиме про це;

– безпечності закладу: безперешкодне і безризикове користування приміщеннями і послугами. Наприклад, Соколенко А.С. [9], окреслюючи вимоги критерію безпеки, вказує на можливість уникати травм тощо через властивості архітектурного середовища будинку, уникнення місць перехрещення шляхів руху, які погано сприймаються, виключення помилкових ефектів сприйняття середовища, яке провокує ситуацію ризику.

Висновки з проведеного дослідження. Глобальні тенденції свідчать про зростання ролі сфери послуг у світовій економіці. Все більшого розвитку у її структурі дістають галузі індустрії гостинності, підприємства яких постійно розширюють

коло надаваних послуг, стають роботодавцями для все більшого числа зайнятих осіб. Така ситуація призводить до зростання конкуренції у цьому секторі. Однією із конкурентних переваг для закладів індустрії гостинності може бути забезпечення максимальної доступності послуг для широкого кола споживачів. І хоча основну роль для створення безбар'єрного простору в країні відіграють органи влади державного і регіонального рівнів, імплементація принципів інклюзії в діяльність підприємств на етапах проектування і дизайну будівель, розробки асортименту пропонованих послуг, підбору персоналу тощо, матиме не лише значний соціальний ефект, а й забезпечить низку переваг для суб'єктів бізнесу, зокрема зростання обсягів реалізації, довіру споживачів, визнання і зміцнення репутації бренду, вмотивованість персоналу і реалізацію амбіцій власників бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Бойко О. Інклюзивність та різноманітність у малому та середньому бізнесі: новий тренд чи must-have? Дія : Бізнес. URL: <https://business.dii.gov.ua/cases/business-without-barriers/inkluzivnist-ta-riznomanitnist-u-malomu-ta-serednomu-biznesi-novij-trend-ci-must-have> (дата звернення: 13.01.2022).
2. Вікіпедія. Інклюзія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%86%D0%BD%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D0%B7%D1%96%D1%8F> (дата звернення: 03.12.2021).
3. Державна служба статистики України (2021). Соціальний захист населення України у 2020 році: статистичний збірник. URL: http://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2021/zb/07/zb_szn_2020.pdf (дата звернення: 04.12.2021).
4. Доступно. UA. 5 найпоширеніших міфів про інклюзію у бізнесі. URL: <https://dostupno.ua/socacadem> (дата звернення: 05.01.2022).
5. Дрюма О. Безбар'єрне середовище для людей з інвалідністю в Україні: п'ять основних проблем. 2013. URL: https://www.irf.ua/bezbarerne_seredovishe_dlya_lyudey_z_invalidnistyu_v_ukraini_pyat_osnovnikh_problem/ (дата звернення: 04.01.2022).
6. Міністерство розвитку громад та територій України. Державні та галузеві будівельні норми. URL: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/building/tech-reg/normuvannia/derzhavni-ta-galuzevi-budivelninormi/> (дата звернення: 14.12.2021).
7. ООН (2006). Конвенція про права осіб з інвалідністю. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 04.12.2021).
8. Розметова О. Г. Проблеми та перспективи впровадження соціальних інновацій в діяльність підприємств готельного господарства. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua> (дата звернення: 12.01.2022).
9. Соколенко А.С. Забезпечення доступності послуг закладів ресторанного господарства для людей з особливими потребами в Україні. Бізнесінформ. № 10. 2018. С. 241–246. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zabezpechennya-dostupnosti-poslug-zakladiv-restorannogo-gospodarstva-dlya-lyudey-z-osoblivimi-potrebami-v-ukrayini/viewer> (дата звернення: 11.01.2022).
10. WHO, World Bank (2011). World report on disability. URL: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182> (дата звернення: 14.12.2021).

References:

1. Boyko O. Inklyuzivnist' ta riznomanitnist' u malomu ta serednomu biznesi: novyy trend chy must-have? [Inclusion and diversity in small and medium business: a new trend or a must-have?]. Diya: Biznes. Retrieved from: <https://business.dii.gov.ua/cases/business-without-barriers/inkluzivnist-ta-riznomanitnist-u-malomu-ta-serednomu-biznesi-novij-trend-ci-must-have> (accessed 13 January 2022). (in Ukrainian)
2. Wikipedia. Inklyuziya [Inclusion]. Retrieved from: <https://en.wikipedia.org/wiki/%D0%86%D0%BD%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D0%B7%D1%96%D1%8F> (accessed 03 December 2021).
3. State Statistics Service of Ukraine (2021) Sotsial'nyy zakhyst naseleennya Ukrayiny u 2020 rotsi: statystychnyy zbirnyk [Social protection of the population of Ukraine in 2020: statistical collection]. Retrieved from: http://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2021/zb/07/zb_szn_2020.pdf (accessed 04 December 2021).
4. Dostupno. UA. 5 nayposhyrenishykh mifiv pro inkluziyu u biznesi [5 common myths about business inclusion]. Retrieved from: <https://dostupno.ua/socacadem> (accessed 05 January 2022). (in Ukrainian)
5. Druma O. (2013) Bezbar'yerne seredovyshe dlya lyudey z invalidnistyu v Ukrayini: p'yat' osnovnykh problem [Barrier-free environment for people with disabilities in Ukraine: five main issues]. Retrieved from: https://www.irf.ua/bezbarerne_seredovishe_dlya_lyudey_z_invalidnistyu_v_ukraini_pyat_osnovnikh_problem/ (accessed 04 January 2022). (in Ukrainian)

6. Ministry for Communities and Territories Development of Ukraine. State and industry building codes. Retrieved from: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/building/tech-reg/normuvannia/derzhavni-ta-galuzevi-budivelni-normi/> (accessed 14 December 2021).

7. UN (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (accessed 04 December 2021).

8. Rozmetova O. G. (2013) Problemy ta perspektyvy vprovadzhennya sotsial'nykh innovatsiy v diyal'nist' pidpryyemstv hotel'noho hospodarstva [Problems and prospects of introduction of social innovations in activity of enterprises of hotel economy]. Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok, 3. Retrieved from: <http://www.dy.nayka.com.ua> (accessed 12 January 2022). (in Ukrainian)

9. Sokolenko A.S. (2018) Zabezpechennya dostupnosti posluh zakladiv restorannoho hospodarstva dlya lyudey z osoblyvymy potrebamy v Ukrayini [Ensuring the availability of services of restaurants for people with special needs in Ukraine]. Biznesinform, 10, 241–246. Retrieved from: <https://cyberleninka.ru/article/n/zabezpechennya-dostupnosti-poslug-zakladiv-restorannogo-gospodarstva-dlya-lyudey-z-osoblivimi-potrebami-v-ukrayini/viewer> (accessed 11 January 2022). (in Ukrainian)

10. WHO, World Bank (2011) World report on disability. Retrieved from: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182> (accessed 14 December 2021).

E-mail: sheiko_yuliia@lutsk-ntu.com.ua