

УДК 338.48

DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2024-4.4>

Гуткевич С.О.

доктор економічних наук, професор,  
завідувач кафедри міжнародної економіки,  
Національний університет харчових технологій

Габа М.І.

кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри туризму,  
Національний університет «Львівська політехніка»

## ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ДОСТУПНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ В УКРАЇНІ

*У статті розглянуто поняття доступності в готельно – ресторанній сфері України, її роль і значення для галузі. Охарактеризовано сучасний стан та тенденції розвитку доступності в готельно – ресторанній сфері України в сучасних умовах. Запропоновано пропозиції щодо подальших перспектив розвитку доступності в галузі. В умовах сучасного світу забезпечення доступності у сфері туризму є важливим чинником соціальної інклюзії, економічного зростання та сталого розвитку. Глобальні організації, такі як Всесвітня туристична організація (ЮНВТО), наголошують на необхідності створення безбар'єрного середовища, яке забезпечуватиме рівні можливості для участі у туристичних подорожах усім категоріям населення, включно з особами з інвалідністю. Україна, прагнучи відповідати європейським стандартам і зобов'язанням у сфері прав людини, активно впроваджує стандарти доступності, спрямовані на створення комфортних умов для подорожей і екскурсій для людей з різними потребами.*

*Ключові слова:* доступність, доступний туризм, люди з інвалідністю, готельна сфера, ресторанна сфера, туризм.

## TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF ACCESSIBILITY IN THE HOTEL AND RESTAURANT SECTOR IN UKRAINE

Gutkevych Svitlana

National University of Food Technologies

Haba Myroslava

National University "Lviv Polytechnic"

*The article examines the concept of accessibility in the hotel and restaurant sector of Ukraine, its role and significance for the industry. The current state and trends in the development of accessibility in the hotel and restaurant sector of Ukraine in modern conditions are characterized. Proposals are made regarding further prospects for the development of accessibility in the industry. In the conditions of the modern world, ensuring accessibility in the tourism sector is an important factor in social inclusion, economic growth and sustainable development. Global organizations, such as the World Tourism Organization (UNWTO), emphasize the need to create a barrier-free environment that will provide equal opportunities for participation in tourist travel for all categories of the population, including persons with disabilities. Ukraine, striving to meet European standards and obligations in the field of human rights, is actively implementing accessibility standards aimed at creating comfortable conditions for travel and excursions for people with different needs. The relevance of the topic of ensuring accessibility in tourism, in particular in the hotel and restaurant sector, has especially increased in the context of military operations that affect the social sphere and tourism infrastructure of Ukraine. The issue of accessibility is gaining new importance, since there is a need not only to restore tourist facilities, but also to ensure access to them for a wide range of users, including military and civilian personnel who have become disabled as a result of military operations. The implementation of accessibility in tourism is not only a humanitarian, but also a socio-economic need, which contributes to the rehabilitation, integration and improvement of the quality of life of war victims. World experience shows that ensuring the accessibility of tourism services helps to attract a wider audience, expand tourism opportunities and bring economic benefits to the industry. Leading countries in the world are*

*actively adapting infrastructure, transport, cultural heritage sites and digital platforms for the convenience of users with various forms of disabilities, which may be useful for Ukraine in the context of European integration processes and post-war reconstruction.*

**Keywords:** *accessibility, accessible tourism, people with disabilities, hotel industry, restaurant industry, tourism.*

**Постановка проблеми.** Важливість забезпечення доступності у туризмі, зокрема в готельно-ресторанній сфері особливо зросла в умовах воєнних дій, що впливають на соціальну сферу та туристичну інфраструктуру України. Питання доступності набуває нового значення, оскільки виникає потреба не лише у відновленні туристичних об'єктів, але й у забезпеченні доступу до них для широкого кола користувачів, включно з військовими та цивільними особами, які отримали інвалідність внаслідок військових дій. Саме тому впровадження доступності у туризмі, зокрема в готельно-ресторанній сфері є не лише гуманітарною, а й соціально-економічною потребою, що сприяє реабілітації, інтеграції та підвищенню якості життя постраждалих від війни.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням питань, що стосуються розвитку та організації доступності в туризмі, зокрема в готельно-ресторанній сфері займалися такі вчені, як Азін В.О., Байда Л.Ю., Влащенко Н.М., Грибальський Я.В., Іванова О.Л., Красюкова-Еннс О.В., Сеньків М.І., Чупіна К.О. та інші.

Однак вирішення проблем, пов'язаних з дослідженням доступності в готельно-ресторанній сфері в Україні зумовлює необхідність для подальших досліджень. Саме актуальною є проблема забезпечення доступності у туризмі, зокрема в готельно-ресторанній сфері, яка особливо зросла в умовах воєнних дій, що впливають на соціальну сферу та туристичну інфраструктуру України. Питання доступності набуває нового значення, оскільки виникає потреба не лише у відновленні туристичних об'єктів, але й у забезпеченні доступу до них для широкого кола користувачів, включно з військовими та цивільними особами, які отримали інвалідність внаслідок військових дій.

**Постановка завдання.** Метою статті є дослідження сучасного стану та тенденцій розвитку доступності в туризмі, зокрема в готельно-ресторанній сфері в сучасних умовах, їх впливу на трансформацію туристичної індустрії в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Доступний туризм – це стратегія, яка приносить вигоду всім: держава отримує додаткові надходження, бізнес збільшує свою аудиторію, а громадяни мають нові робочі місця та можливість подорожувати як по Україні, так і за її межами.

За останні тридцять років незалежності України не вдалося забезпечити інклюзивну інфраструктуру, яка потрібна людям з інвалідністю для

повноцінної участі в повсякденному житті міст. У результаті близько 2,7 мільйона маломобільних українців змушені залишатися ізольованими у своїй країні.

Попри війну, Україна має потенціал для розвитку доступного туризму, і вже функціонують деякі інклюзивні інфраструктурні об'єкти для більшої підтримки доступного суспільства.

За статистичними даними на 2022 рік, 6% населення України (близько 2,6 млн осіб) мають інвалідність. Важливо підкреслити, що, хоча люди з інвалідністю можуть мати певні фізичні обмеження, це не означає, що вони повинні мати менше прав або бути позбавлені користуватися можливостями насолоджуватися тими ж перевагами та радощами життя, що й особи без інвалідності. Всі люди повинні мати рівні умови для реалізації своїх прав [1].

Доступність у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні наразі є важливою темою, адже інклюзивність і доступність для всіх громадян, зокрема людей з інвалідністю, набувають все більшого значення.

Якщо розглядати готельно-ресторанний бізнес, то всі заклади повинні звертатися до відповідних нормативних документів, статутів, рекомендацій і стандартів тощо, щоб забезпечити доступність та безпечні умови для перебування та обслуговування людей з інвалідністю.

Люди з інвалідністю повинні почуватися в безпеці та комфорті, відвідуючи будь-який заклад. Тому власникам і керівникам необхідно забезпечити належні умови для кожного гостя, особливо для тих, хто потребує додаткових зручностей, таких як доступні входи, спеціально облаштовані санітарні приміщення та інші елементи.

Державне агентство розвитку туризму разом з обласними військово-цивільними адміністраціями провело опитування щодо стану фізичної доступності засобів розміщення в Україні та у регіонах у 2024 році в рамках дослідження безбар'єрності в туризмі. В опитуванні взяли участь 6394 суб'єктів туристичної діяльності, зокрема 3537 готелів, 2116 баз відпочинку, 261 курортний заклад та 445 мотелів і кемпінгів. Рівень доступності засобів розміщення оцінювався за допомогою чек-листа, який містив 17 критеріїв доступності, визначених у «Методичних рекомендаціях з питань формування бар'єрності в туризмі» [2]. Рекомендації були погоджені Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України та опубліковані на сайті ДАРТ [18].

17 ознак доступності, за якими проводилося опитування [2]: наявність у суб'єкта документа, що підтверджує його відповідність хоча одному з таких нормативних документів: ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» або ISO Standard 21902; суб'єкт туристичної діяльності використовує міжнародні символи доступності для людей з інвалідністю; суб'єкт туристичної діяльності, що забезпечує наявність відокремлених місць для паркування транспортних засобів людей з інвалідністю (за умови наявності стоянки); вхід на територію безперешкодний (ширина хвіртки не менше 90 см; поява сходів чи порогів у проході; відсутність бар'єрів в місцях перетину тротуару із заїздом у ворота); сходи на вході до будівлі, забезпечені пандусом з поручнями з обох боків, а також передбачений простір для маневрування крісла колісного; суб'єкт туристичної діяльності має функціонуючий ліфт (за наявності технічної можливості його розміщення в будівлі); сходи на вході до будівлі безпечні (не слизькі), зручні у використанні, а їх початок і закінчення мають контрастну марку (за наявності сходів); суб'єкт туристичної діяльності має наявні підйомні механізми або інші засоби розумного пристосування біля сходів (у разі, коли відсутній пандус); ліфт оснащений звуковими сигналами супроводу та дублюванням позначень поверхонь шрифтом Брайля (за наявності технічної можливості розміщення ліфту); будь-які прозорі конструкції на шляхах руху до будівлі повинні мати відповідне контрастне маркування (за наявності таких конструкцій); суб'єкт туристичної діяльності використовує вказівні таблички шрифтом Брайля (біля кожних дверей); обладнаний номер для людей з інвалідністю; наявна доступна універсальна туалетна кабіна; адаптований сайт для забезпечення інформаційної безбар'єрності; система безпеки і евакуації доступна для усіх маломобільних груп населення; шляхи евакуації в будівлі є доступними для людей з інвалідністю, забезпечені необхідними маркуванням та пристосовані для використання; обізнаність персоналу з правилами та етикетом приймання осіб з маломобільних груп населення.

Одним з питань опитування було питання щодо наявності у суб'єкта туристичної діяльності документа, що підтверджує його відповідність хоча б одному з таких нормативних документів: ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» або ISO Standard 21902. Результати опитування зображено на рисунку 1.

Як показав аналіз рисунку 1, лише в 19,3% зі всіх опитаних суб'єктів туристичної діяльності є документ, який підтверджує його відповідність хоча б одному з таких документів ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і спо-

руд» або ISO Standard 21902. У 4,4% суб'єктів наявність такого документа є частковою.

Проте найбільший відсоток з опитаних респондентів (76,32%) не мають документа, який підтверджує його відповідність хоча б одному з таких документів ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» або ISO Standard 21902, що загалом негативно впливає на їх діяльність у питанні доступності для людей з інвалідністю.

Щодо наявності обладнаного номеру для людей з інвалідністю, то лише 23% закладів розміщення, мають спеціальні номери для людей з інвалідністю. 32% закладів розміщення мають частково обладнані номери для людей з інвалідністю. Більше 45% закладів взагалі не мають облаштованих номерів для людей з інвалідністю, що показано на рисунку 2.

Наявні облаштовані універсальні вбиральні мають лише 26% опитаних закладів. Доступні шляхи евакуації в будівлі для людей з інвалідністю є лише у 16,34% закладів, які взяли участь у опитуванні, частково мають доступні шляхи евакуації для людей з інвалідністю 28,3% закладів. 55% закладів розміщення, які взяли участь у опитуванні взагалі не мають доступних шляхів евакуації в будівлі для людей з інвалідністю.

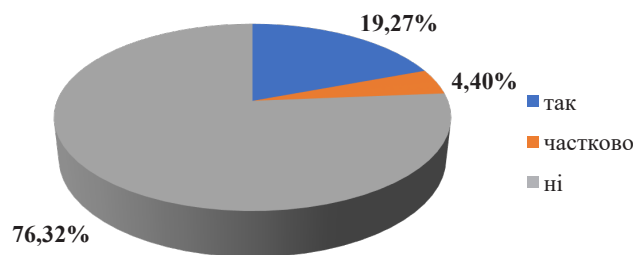


Рис. 1. Наявність у суб'єкта документа, який підтверджує його відповідність хоча б одному з таких документів ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» або ISO Standard 21902, у %

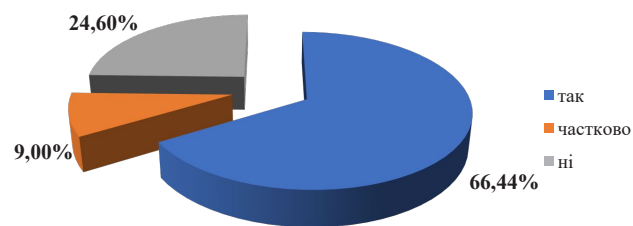


Рис. 2. Відсоткове співвідношення суб'єктів туристичної діяльності, які мають обладнаний номер для людей з інвалідністю

Суб'єкти туристичної діяльності, які застосовують міжнародні символи доступності для людей з інвалідністю становлять 24% від всіх закладів, які брали участь в опитуванні, 37,4% частково застосовують міжнародні символи доступності і 38,7% взагалі не застосовують міжнародні символи доступності для людей з інвалідністю, що представлено на рисунку 3. Слід відзначити, що однією з ознак доступності, яка показала найвищі показники у процентному співвідношенні є безперешкодний вхід на територію закладу, що становить 43% серед всіх закладів, які брали участь в опитуванні.

Щодо суб'єктів туристичної діяльності, що забезпечують наявність відокремлених місць для паркування транспортних засобів людей з інва-

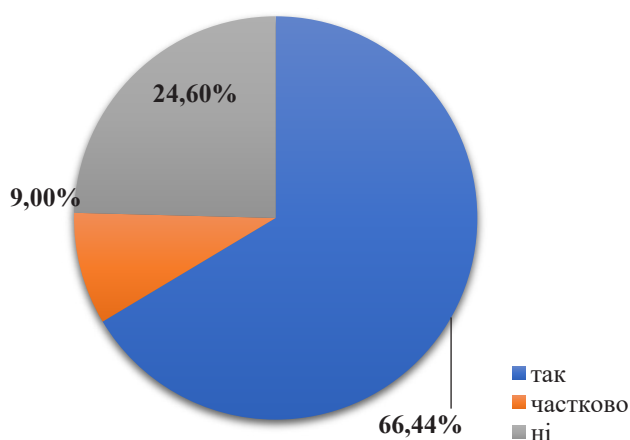


Рис. 3. Суб'єкти туристичної діяльності, які застосовують міжнародні символи доступності для людей з інвалідністю, у %

лідністю (за умови наявності стоянки), слід відзначити, що 55,6% закладів передбачили такі відокремлені місця, а 32% – не передбачили.

Зауважимо, що однією з ознак доступності, яка також має найвищі показники у процентному співвідношенні, є обізнаність персоналу з правилами та етикетом обслуговування осіб з маломобільних груп населення. Відсоткове співвідношення даної ознаки зображено на рисунку 4.

Аналіз рисунку 4, показав, що в 66,44% закладів розміщення, які брали участь в опитуванні, персонал є обізнаний з правилами та етикетом приймання осіб з маломобільних груп населення, 9% становлять заклади розміщення, в яких персонал частково обізнаний з правилами і етикетом приймання людей з інвалідністю. 24,6% становлять заклади розміщення, в яких персонал є необізнаним щодо правил та етикету приймання осіб з маломобільних груп населення.

На основі проведеного опитування слід відзначити, що на даний час показники фізичної доступності об'єктів інфраструктури, зокрема туристичних, є низькими. Одним із основних завдань Державного агентства розвитку туризму є стимулювання об'єктів туристичної інфраструктури для забезпечення максимальної доступності для всіх відвідувачів.

Агентство, враховуючи міжнародний досвід у сфері доступності, планує розробити критерії безбар'єрності для туристичної інфраструктури, які будуть внесені як окремий розділ до Єдиного туристичного реєстру (ЄТР). Це дозволить надавати інформацію відвідувачам про рівень доступності кожного готелю. У зв'язку з ростом кількості людей з інвалідністю через наслідки

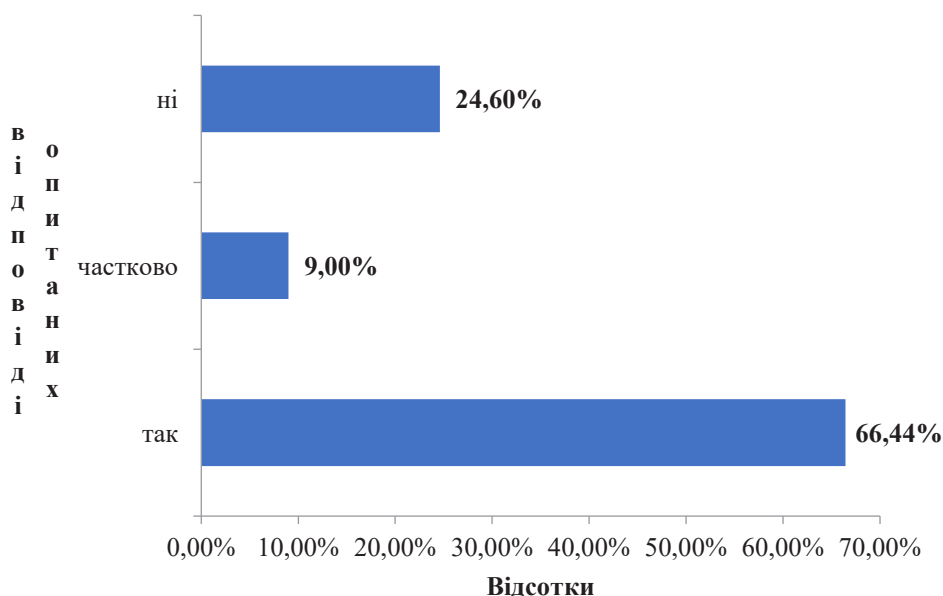


Рис. 4. Обізнаність персоналу з правилами та етикетом приймання осіб з маломобільних груп населення, у %

війни Україна має можливість стати найбільшою безбар'єрною країною в Європі.

Згідно зі статистичними даними, слід відзначити, що значна частина людей з інвалідністю належить до молодшої вікової групи (18–45 років), яка є однією з основних категорій споживачів послуг та ресторанів [4].

Саме тому важливим є забезпечення доступності кожного закладу сфери обслуговування людей з інвалідністю. Некоректно та неприпустимо позбавити наших громадян можливості користуватися комфортними послугами розміщення чи розкішними ресторанными закладами. Тому основним завданням є забезпечення безпечного та безперешкодного доступу до послуг закладів готельно-ресторанного бізнесу для людей з інвалідністю.

Слід підкреслити, що політика доступності послуг у сфері гостинності, як і в інших галузях, має забезпечувати участь громадських організацій для людей з інвалідністю в процесі прийняття соціально-політичних рішень. Виокремлюють чотири рівні такої участі: інформація (доступ до інформаційних ресурсів), консультація (можливість подавати пропозиції та зауваження), діалог (двостороння комунікація) та партнерство (загальна відповідальність за прийняті рішення). Наразі зміни та забезпечення доступності послуг у сфері гостинності для людей з інвалідністю здійснюються лише на рівні держави та регіонів [5].

Організація «Доступно.УА» створила мобільний додаток TosMap, який є картою доступності українських міст для людей з інвалідністю. Тепер можна швидко знаходити місця, що є зручними для людей з інвалідністю, батьків з маленькими дітьми, візочками та інших маломобільних громадян. На даний момент карта охоплює 14 міст України, але в майбутньому планується додати ще шість міст, що включатимуть понад 400 локацій [6].

На карті можна знайти різноманітні заклади та установи, такі як інклюзивні та безбар'єрні кафе, ресторани, державні установи, торгово-розважальні та бізнес-центри, банки, навчальні заклади, музеї, аптеки та залізничні вокзали. Для зручності доступний фільтр для вибору типу локації.

Для більшості з нас відвідування кафе, барів чи ресторанів є звичайною та повсякденною справою. Однак для людей з інвалідністю це може стати важким або навіть неможливим завданням. Наприклад, через відсутність пандуса на вході або неадаптовані санвузли для осіб, які користуються кріслами колісними.

У зв'язку з цим кількість закладів громадського харчування, де люди з інвалідністю можуть пообідати чи випити кави, значно обмежена. Проблема полягає в тому, що перехід до

інклюзивності – це складний процес, який залежить від ряду факторів.

Підкреслюючи вимоги доступності для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в закладах громадського харчування, слід орієнтуватися на Державні будівельні норми «Будинки і споруди. Підприємства харчування. Заклади ресторанного господарства». Важливо звернути увагу на численні аспекти, які повинні бути враховані, щоб люди з інвалідністю мали можливість без проблем і дискомфорту відвідувати заклади ресторанного господарства.

Для особистого транспорту людям з інвалідністю на автостоянках при закладах ресторанного господарства необхідно передбачити спеціальні місця, орієнтуючись на загальну місткість установи: для закладів, які мають менше 100 місць, має бути забезпечено не менше одного спеціального місця; для закладів від 100 до 200 місць – не менше 15% від загальної кількості місць; для закладів з обсягом понад 250 місць – не менше 10% місць. У доступних для людей з інвалідністю закладах ресторанного господарства, під час обслуговування офіціантами, не менше 5% місць у залах повинні бути адаптовані для обслуговування відвідувачів, які користуються кріслами колісними [11].

У приміщеннях громадського харчування меблі та обладнання повинні бути розташовані так, щоб забезпечити безперешкодний рух осіб з інвалідністю. Ширина проходу біля прилавків для сервірування страв має становити не менше 0,9 м. Для зручності пересування у кріслах колісних рекомендується збільшити ширину проходу до 1,1 м.

Варто зазначити, що обладнання місць, призначених для людей з інвалідністю, які розташовані на основному поверсі (зазвичай першому), повинно відповідати вимогам до обладнання приміщень на антресольних поверхнях, лоджіях та під'їздах.

Комунікаційні шляхи руху та проходи між столиками повинні забезпечувати безперешкодний прохід людям з інвалідністю, зокрема тим, хто користується кріслами колісними, до спеціально призначених місць обслуговування для них.

У приміщеннях громадського харчування має бути не менше 5% столів, і не менше одного обіднього столу висотою від 0,65 до 0,8 м. Такі столи повинні відповідати вимогам щодо достатньої ширини між ніжками та необхідної глибини стільниці з опорою посередині, що забезпечує їх стабільність і зручність для використання, відповідно до встановлених вимог

У закладах харчування та їх спеціалізованих зонах, призначених для обслуговування відвідувачів, доцільно організувати обслуговування офіціантами. Обідні зали повинні розташовуватися тільки на першому поверсі, якщо в будівлі немає пасажирських ліфтів. Площа таких залів

має визначатися відповідно до нормативів, складаючи не менше 3 м<sup>2</sup> на одне місце.

У закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням доцільно передбачати до 10% місць, але не менше одного, для осіб, які перебувають у кріслах колісних, а також для людей з порушеннями зору, площею не менше 3 м<sup>2</sup> на кожне місце. Ширина проходу між столами в ресторані повинна становити не менше 1,2 м [7].

Також слід відзначити, що людям з інвалідністю необхідно надавати потрібну ситуаційну допомогу під час супроводження та пересування в закладі ресторанного господарства, включаючи вхід і вихід, а також при виконанні дії самообслуговування та здійсненні оплати за послуги.

Інформація про заклад харчування, включаючи його тип, клас, форму обслуговування, доступність для людей з інвалідністю та меню, повинна бути чітко визначена та доступна для людей, які перебувають у кріслах колісних, а також для людей з порушеннями зору. Спеціальні засоби інформації для людей з інвалідністю мають бути інтегровані в основну дизайнерську концепцію інтер'єру [7].

Приклади доступних закладів харчування для людей з інвалідністю, які функціонують в Україні: Ресторан «Остання Барикада», Pizza Veterano, «Сім'я ресторанів Дмитра Борисова» (м. Київ), 4City (м. Одеса), Панська Гураляня (м. Чернівці), Variano (м. Львів).

У Львові розробляються багато ініціатив щодо доступності людей з інвалідністю. Однією з них є довідник, який дозволяє створювати безбар'єрне середовище у закладах гостинності. Даний довідник «Гостинність без бар'єрів» складається зі 180 сторінок, на яких представлена доступна та зрозуміла інформація щодо забезпечення інклюзивності, а також практичні поради та приклади, які створять комфортне середовище для всіх відвідувачів, незалежно від їхнього виду інвалідності [8].

Довідник є безкоштовним і знаходиться у відкритому доступі для всіх, хто прагне зробити середовище доступним для кожного. Посібник був розроблений експертами з інклюзивності та безбар'єрності Володимиром Висоцьким та Ніною Мацюк за сприяння Львівського туристичного офісу та Державного агентства розвитку туризму України з метою сприяння створенню безбар'єрних умов для людей з інвалідністю в туристичній сфері.

Програма навчання охоплює дві основні частини: коректну комунікацію з усіма людьми та необхідні інфраструктурні й архітектурні зміни в будівлях. Обидва ці аспекти є невід'ємними, тому, поки тривають зміни в закладах, важливо вже зараз належним чином спілкуватися з маломобільними групами людей, що може значно зменшити незручність для них, і водночас сприяти комфортнішому їх задоволенню [8].

У сьогоднішніх умовах, міська влада та бізнес спрямовують свої зусилля на те, щоб забезпечити можливість людям, які внаслідок російської агресії втратили свою звичну реальність (зокрема, кінцівки, слух чи зір), продовжувати вести повноцінне життя, відвідувати улюблені заклади та почуватися гідно в нашому місті.

Довідник «Гостинність без бар'єрів» розроблений з урахуванням чинних державних будівельних норм, що забезпечують інклюзивність, а також кращих міжнародних практик доступності в туристичному секторі. Він включає приклади інклюзивних рішень для готелів і ресторанів, схеми організації простору, рекомендації щодо оптимального розміщення меблів і обладнання, а також принципи ефективної комунікації з відвідувачами.

У Львові налічується понад 100 закладів, які забезпечені умовами для людей з інвалідністю. У кожному районі міста розташовані заклади громадського харчування, які є повністю або частково доступними для такої категорії населення. Вони оснащені пандусами, мають відносно невисокі пороги, широкі вхідні двері та забезпечують доступ до санітарних приміщень.

Варто відзначити, що у Львові розроблено карту доступності для людей з інвалідністю під назвою «Доступне місто». Ця карта охоплює понад 100 об'єктів та послуг, структурованих за категоріями для забезпечення зручного доступу для всіх відвідувачів. На карті позначено музеї, ресторани, торговельні центри, медичні заклади та інші місця, де є можливим безперешкодне пересування у кріслах колісних. Ознайомитися з картою можна на офіційному туристичному сайті Львова. Крім того, в місті організують навчання для працівників сфери гостинності, спрямовані на підвищення доступності їхніх закладів для людей з інвалідністю, зокрема щодо створення комфортних умов обслуговування, врахування спеціальних потреб клієнтів.

Питання інклюзивності в готелях завжди було і залишається актуальним. З огляду на сьогоднішній стан війни та збільшення кількості людей, які зазнали травми та інші ушкодження, це питання стає ще актуальнішим. Важливо усвідомлювати, що інклюзивність охоплює не лише людей з інвалідністю та маломобільні групи населення, а й передбачає створення доступного середовища для всіх верств населення. Саме тому необхідно систематично працювати над тим, щоб українське суспільство розвивалося у напрямку інклюзивності, впроваджуючи ці принципи в комерційні та житлові об'єкти, забезпечуючи комфорт і рівень можливостей для кожного, незалежно від фізичних особливостей, віку чи інших факторів, що можуть впливати на здатність до повноцінної участі в суспільному житті [9].

Аналізуючи засоби розміщення, слід зазначити, що важливою складовою є забезпечення безперешкодного пересування туристів з інвалідністю по території готельних закладів та можливість використання іншої інфраструктури підприємства. Доступність закладу включає наявність відповідних входних дверей, ліфта, оптимального розташування кімнатного номера, обладнання спальної кімнати, комфорту та зручності санвузла, доступу до паркувальних місць, зручного доступу до ресторану та стійки прийому та розміщення, а також підготовку персоналу до обслуговування людей з інвалідністю, що в свою чергу створить інклюзивне середовище, де кожен турист незалежно від фізичних обмежень матиме рівний доступ до послуг.

В Україні середній рівень доступності інфраструктури та послуг колективних засобів розміщення для людей з інвалідністю становить близько 60%. Якщо розглядати загальні вимоги до готелів щодо врахування потреб людей з інвалідністю, слід виділити такі аспекти: вхід до готелю повинен бути адаптований до їхніх потреб (наявність пандуса, відсутність порогів та бордюрів на шляху проходження, забезпечення безперешкодного переміщення у кріслі колісному); на рецепції повинно бути спеціальне місце для обслуговування осіб, які користуються кріслами колісними; кожен готель незалежно від категорії має мати хоча б один номер, адаптований для людей з інвалідністю; готелю обов'язково має бути принаймні один туалет, пристосований для осіб з інвалідністю; важливо передбачити можливість підйому на ліфті, проте номери для людей з інвалідністю слід розміщувати на найнижчому поверсі, оскільки у разі відключення електрики чи поломки ліфта гостей доведеться переносити на руках; у громадських зонах (вестибюль, холи, ресторани тощо) повинні бути визначені місця для осіб у кріслах колісних; до дверей номерів має бути забезпечено вільний під'їзд (відсутність перешкод, розширені дверні отвори); по всій зоні переміщення повинні бути встановлені спеціальні поручні. Попри присутні певні недоліки можна зазначити, що зміна ставлення суспільства до людей з інвалідністю стає дуже помітна, особливо в сучасних умовах.

Згідно з новими вимогами Державних будівельних норм (ДБН) В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», 10% номерів має бути пристосовано для людей з інвалідністю. Натомість, у чинній редакції ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» встановлено 5% [10].

При проектуванні готелів необхідно зосередити увагу на організацію простору, враховуючи вимоги до розворотів та шляхів пересування осіб у кріслах колісних, висоті сантехнічних приладів та наявності поручнів. Наприклад, у номерному

фонді можна передбачити можливість встановлення поручнів, які дозволять трансформувати стандартний номер на доступний для людей з інвалідністю, що дасть можливість задовольнити їхні потреби, сприяючи створенню інклюзивного середовища та покращенню якості обслуговування для них.

Вартим уваги є ретельне продумання розташування ліжка, зокрема в деяких номерах ліжко може бути приставлене до стіни, що забезпечує зручність для людини при пересадці на крісло колісне. Тобто конфігурація номера та його планування для інклюзивних потреб суттєво відрізняється від класичної моделі, враховуючи особливі вимоги до простору та функціональних елементів для забезпечення комфортного та безпечного пересування.

Щодо доступних готелів, то не тільки в Європі, а й в Україні теж є доступні готелі. Прикладами таких готелів є Fairmont Grand Hotel Kyiv, Premier Hotel Lybid, Hilton Kyiv ( м. Київ), Hotel Leopold, Astoria Hotel ( м. Львів), Kharkiv Palace Hotel ( м. Харків), Bristol Hotel ( м. Одеса), Reikartz Zaporizhia ( м. Запоріжжя)

При бронюванні готелю для людей з інвалідністю бажано заздалегідь уточнювати умови проживання, оскільки вимоги та стандарти можуть відрізнятися. Зазвичай, на сайтах готелів є окремі розділи для гостей з інвалідністю, де зазначені деталі зручностей [9].

Ще деякі приклади готелів, доступних для людей з інвалідністю: Ibis Styles Centre (Львів), VATRA HOTEL (Тернопіль), ARDEN PALACE Medical Resort & SPA (Саранів), Emily Resort (Львів), Loft7 (Львів), Grand Royal (Чернівці), LOMO Hotel Uman (Умань), Готельно-ресторанний комплекс Silver (Івано-Франківськ), Premier Hotel Odesa (Одеса), !FEST Hotel (Львів), BRATISLAVA (Київ).

У проекті апарт-готелю Ribas Hotel Group у Вінниці передбачено оснащення кухні спеціальним обладнанням, яке буде зручним для людей з інвалідністю, а також адаптацію висоти стільниці, що дозволить людям у кріслах колісних користуватися нею, щоб комфортно поїсти. Хоч ці нововведення можуть здаватися незначними, вони значно підвищують комфорт і доступність людини з інвалідністю. У загальних зонах і апартаментах для людей з порушеннями зору плануються надписи шрифтом Брайля, що полегшать зручну індикацію розташування об'єктів [3].

Щодо нових проектів, що розробляються Ribas Hotels Group, то вони завжди включають рішення щодо доступності для людей з інвалідністю. Проте робота з уже існуючими об'єктами є більш складною, адже для впровадження доступності потрібно значно більше простору та додаткових фінансових вкладень для вирішення різних рішень.

**Висновки з проведеного дослідження.** Таким чином, можна зробити висновок, що держава та відповідні органи вирішують питання доступності користування всіма видами послуг для людей з інвалідністю. Сьогодні вже немає місця безпорадній жалісливості чи ігнорування потреби у змінах – люди з інвалідністю мають повне право

на доступне та комфортне користування закладами громадського харчування чи засобами розміщення. Українські підприємці розуміють це і активно працюють над тим, щоб громадяни з інвалідністю не відчували себе ізольованими або пригнобленими, а мали відповідний рівень можливостей для повноцінної участі в житті суспільства.

### Список використаних джерел:

1. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Опитування ДАРТ щодо стану фізичної доступності засобів розміщення у регіонах України 2024. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/opituvannya-dart-tilki-23-zasobiv-rozmishchennya-v-ukrayini-mayut-nomeri-obladnani-dlya-osib-z-invalidnistyu>
3. Безбар'єрний відпочинок: як українські готелі втілюють напрям інклюзивності. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/bezbaryerniy-otdih-kak-ukrainskie-oteli-vnedryayut-napravlenie-inklyuzivnosti/>
4. Влащенко Н.М. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. *Бізнес Інформ*. 2018. № 9. С. 122–126. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2018\\_9\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_9_20).
5. Нічого для нас без нас: посібник з інклюзивного прийняття рішень для державних органів / Азін В.О., Байда Л.Ю., Госс Н., Ждан П.М., Сухініна І.М., Флетчер А. Київ : Ленвіт: 2015. 102 с. URL: [https://www.britishcouncil.org.ua/sites/default/files/toolkit\\_media\\_ukr.pdf](https://www.britishcouncil.org.ua/sites/default/files/toolkit_media_ukr.pdf)
6. В Україні запустили додаток доступності міст для людей з інвалідністю. URL: <https://www.village.com.ua/village/city-news/295129-v-ukrayini-zapustili-dodatok-dostupnosti-mist-dlya-lyudey-z-invalidnistyu>
7. Заклади харчування мають бути доступними для людей з інвалідністю. Мінрегіон. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2704751-zakladi-harcuvanna-maut-buti-dostupnimi-dla-ludej-z-invalidnistu-minregion.html>
8. Як створити безбар'єрне середовище в готелях, кафе та ресторанах: у Львові презентували довідник. URL: <https://city-adm.lviv.ua/news/tourism/298581-yak-stvoryty-bezbarierne-seredovyshe-v-hoteliakh-kafe-ta-restoranakh-u-lvovi-prezentuvaly-dovidnyk-video>
9. Важливість інклюзивності для готельного бізнесу. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/vazhlyvist-inklyuzyvnosti-dlya-hotelnoho-biznesu>
10. ДБН В.2.2-20:2008. Державні будівельні норми. Будинки і споруди. Готелі. / Мінрегіонбуд України. Київ. 2009. 48 с.

### References:

1. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. Available at: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Opituvannya DART shchodo stanu fizychnoi dostupnosti zasobiv rozmeshchennia u rehionakh Ukrainy 2024. Available at: <https://www.tourism.gov.ua/blog/opituvannya-dart-tilki-23-zasobiv-rozmishchennya-v-ukrayini-mayut-nomeri-obladnani-dlya-osib-z-invalidnistyu> (дата звернення 16.01.2025)
3. Bezbar'yeriyi vidpochynok: yak ukrainski hoteli vtiliuiut napriam inklyuzyvnosti. Available at: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/bezbaryerniy-otdih-kak-ukrainskie-oteli-vnedryayut-napravlenie-inklyuzivnosti/>
4. Vlashchenko N. M. (2018). Problemy ta perspektyvy rozvytku infrastruktury dlia potreb inklyuzyvnoho turyzmu. *Biznes Inform*, no. 9, pp. 122–126. Available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2018\\_9\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_9_20) (in Ukrainian)
5. Azin V. O., Baida L. Yu., Hoss N., Zhdan P.M., Sukhinina I. M., Fletcher A. (2015) Nichoho dlia nas bez nas: posibnyk z inklyuzyvnoho pryiniattia rishen dlia derzhavnykh orhaniv. Kyiv: Lenvit, 102 p. (in Ukrainian)
6. V Ukraini zapustyly dodatok dostupnosti mist dlia liudei z invalidnistiu. Available at: <https://www.village.com.ua/village/city-news/295129-v-ukrayini-zapustili-dodatok-dostupnosti-mist-dlya-lyudey-z-invalidnistyu>
7. Zaklady kharchuvannia maiut buty dostupnymy dlia liudei z invalidnistiu – Minrehion. Available at: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2704751-zakladi-harcuvanna-maut-buti-dostupnimi-dla-ludej-z-invalidnistu-minregion.html>
8. Iak stvoryty bezbarierne seredovyshe v hoteliakh, kafe ta restoranakh: u Lvovi prezentuvaly dovidnyk. Available at: <https://city-adm.lviv.ua/news/tourism/298581-yak-stvoryty-bezbarierne-seredovyshe-v-hoteliakh-kafe-ta-restoranakh-u-lvovi-prezentuvaly-dovidnyk-video>
9. Vazhlyvist inklyuzyvnosti dlia hotelnoho biznesu. Available at: <https://hotel-solution.com.ua/news/vazhlyvist-inklyuzyvnosti-dlya-hotelnoho-biznesu>
10. DBN V.2.2-20:2008. Derzhavni budivelni normy. Budynky i sporudy. Hoteli. (2009) Minrehionbud Ukrainy. Kyiv. 48 p.

E-mail: [gutkevych@ukr.net](mailto:gutkevych@ukr.net), [mirkah@ukr.net](mailto:mirkah@ukr.net)