

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
завідувачка кафедри
к.е.н., доцент Давиденко І.В.
“___” травня 2026 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему:

**«НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ГОТЕЛЬНИХ
ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ
ОДЕСЬКОГО РЕГІОНУ»**

Виконавець:
студентка ЦЗФН
Кідготко Валерія Олександрівна _____
/підпис/

Науковий керівник:
кандидат економічних наук, доцент
Давиденко Ірина Володимирівна _____
/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	6
1.1. Сутність поняття інклюзивності та безбар'єрності у сфері гостинності	6
1.2. Нормативно-правове забезпечення інклюзивності готельних послуг...	10
1.3. Міжнародний досвід організації та надання інклюзивних готельних послуг	14
РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ ОДЕСЬКОГО РЕГІОНУ	20
2.1. Загальна характеристика ринку готельних послуг Одеського регіону .	20
2.2. Оцінка рівня доступності готельних підприємств.....	27
2.3. Аналіз потреб споживачів інклюзивних готельних послуг.....	32
РОЗДІЛ ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОДЕСЬКОМУ РЕГІОНІ..	45
3.1. Обґрунтування впровадження інклюзивної стратегії розвитку готельних підприємств Одеського регіону	45
3.2. Економічне обґрунтування впровадження інклюзивної стратегії	53
3.3. Обґрунтування соціального ефекту від впровадження інклюзивної стратегії готельних підприємств	59
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена необхідністю формування безбар'єрного середовища у сфері гостинності та забезпечення рівного доступу до туристичних послуг для всіх категорій населення. У сучасних умовах інклюзивність розглядається як один із ключових напрямів розвитку готельного бізнесу, оскільки рівень доступності готельної інфраструктури та якості обслуговування безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємств сфери гостинності. Особливого значення питання інклюзивності та доступності набуває в умовах військових дій, коли суттєво зростає кількість осіб з інвалідністю, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та інших маломобільних груп населення, які потребують адаптованих туристичних та готельних послуг.

Актуальність дослідження також посилюється сучасними міжнародними тенденціями розвитку індустрії гостинності, відповідно до яких інклюзивність та соціальна відповідальність стають важливими складовими стратегії сталого розвитку готельного бізнесу. Провідні міжнародні готельні мережі активно впроваджують стандарти доступності, адаптують інфраструктуру та формують інклюзивні підходи до обслуговування гостей. У зв'язку з цим для готельних підприємств Одеського регіону виникає необхідність адаптації сучасних практик інклюзивності з урахуванням регіональних особливостей та потреб споживачів.

Крім соціального значення, впровадження інклюзивних готельних послуг має важливе економічне значення, оскільки сприяє розширенню цільової аудиторії, підвищенню рівня лояльності споживачів, зростанню конкурентоспроможності підприємств та формуванню позитивного іміджу туристичної дестинації. Саме тому дослідження напрямів впровадження інклюзивних готельних послуг у діяльність підприємств готельного бізнесу Одеського регіону є актуальним, своєчасним та має важливе практичне значення для розвитку індустрії гостинності України.

Аналіз наукових публікацій свідчить, що питання інклюзивності та безбар'єрності у сфері гостинності останніми роками набувають дедалі більшої актуальності як у міжнародних, так і в українських дослідженнях. Значна частина наукових праць присвячена проблемам розвитку доступного туризму, впровадження принципів універсального дизайну, адаптації туристичної інфраструктури до потреб маломобільних груп населення та формування інклюзивного середовища у сфері послуг. Вивченню питань інклюзії в сфері гостинності приділено увагу в роботах таких вітчизняних вчених як Барвінок Н. [9], Безугла Л.[10], Кудінова І.[23], Поворознюк І. [31] та інших. Проте детальних публікацій та наукових робіт про стан та напрями впровадження інклюзивних готельних послуг в Одеському регіоні написано мало.

Метою написання роботи є дослідження перспективних напрямів впровадження інклюзивних готельних послуг в діяльність підприємств гостинності Одеського регіону.

У зв'язку з поставленою метою основні **завдання дослідження**:

- вивчити сутність поняття інклюзивності та безбар'єрності у сфері гостинності;
- визначити нормативно-правове забезпечення інклюзивності готельних послуг;
- вивчити міжнародний досвід організації та надання інклюзивних готельних послуг;
- надати загальну характеристику ринку готельних послуг Одеського регіону;
- оцінити рівня доступності готельних підприємств регіону;
- проаналізувати потреби споживачів інклюзивних готельних послуг;
- обґрунтувати впровадження інклюзивної стратегії розвитку готельних підприємств Одеського регіону;
- здійснити економічне обґрунтування впровадження інклюзивної стратегії;

- обґрунтувати соціальний ефект від впровадження інклюзивної стратегії готельних підприємств.

Об'єктом дослідження є процес функціонування готельних підприємств Одеського регіону.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів розвитку впровадження інклюзивних готельних послуг.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використовуються наступні методи: вивчення монографічних публікацій та наукових статей; вивчення нормативно-правової бази; розрахунково-аналітичний та структурно-динамічний методи; SWOT-аналіз.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література, матеріали наукових конференцій та періодичних видань, статистична звітність щодо розвитку готельного господарства та динаміки туристичних потоків.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 77 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 72 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 6 рисунків.

Окремі результати кваліфікаційної роботи містяться в матеріалах XV Міжнародної конференції:

Кідготко В.О. Інклюзивність та безбар'єрність у сфері гостинності. *Актуальні та інтеграційні напрямки розвитку індустрії гостинності та міжнародного бізнесу*: матеріали XV Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 8-9 травня 2026 р.). Тернопіль: ЗНУ, 2026.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Сутність поняття інклюзивності та безбар'єрності у сфері гостинності

У сучасних умовах трансформації індустрії гостинності особливої актуальності набуває впровадження принципів інклюзивності та безбар'єрності, які спрямовані на забезпечення рівного доступу до туристичних і готельно-ресторанних послуг для всіх категорій населення. Зростання уваги до цих питань зумовлене як глобальними соціальними тенденціями (старіння населення, зростання мобільності, урбанізація), так і необхідністю дотримання міжнародних стандартів прав людини та принципів сталого розвитку.

Поняття інклюзивності у широкому розумінні трактується як процес створення такого соціального, економічного та культурного середовища, у якому кожна людина, незалежно від фізичних можливостей, віку, статі, рівня доходу, культурної приналежності чи стану здоров'я, має рівні можливості для повноцінної участі у суспільному житті [20]. У сфері гостинності інклюзивність означає адаптацію не лише матеріально-технічної бази підприємств, але й організації обслуговування, маркетингових стратегій, комунікацій та управлінських рішень до потреб різних груп споживачів.

Інклюзивний підхід у готельному та ресторанному бізнесі передбачає орієнтацію на так званий принцип «дизайну для всіх» (universal design), що означає створення продуктів і послуг, які є максимально зручними та доступними для найбільш широкого кола користувачів без необхідності додаткової адаптації. Це включає зручне планування простору, ергономічність меблів, зрозумілу навігацію, багатомовність сервісу, використання цифрових технологій для спрощення взаємодії з клієнтами (мобільні додатки, онлайн-реєстрація, голосові помічники тощо).

Безбар'єрність, у свою чергу, є складовою інклюзивності та має більш прикладний характер. Вона передбачає системне усунення будь-яких бар'єрів, які можуть обмежувати доступ людини до послуг. У науковій літературі виділяють кілька основних видів бар'єрів:

- фізичні бар'єри – відсутність пандусів, ліфтів, вузькі дверні прорізи, недоступні санвузли;
- інформаційні бар'єри – складність сприйняття інформації, відсутність альтернативних форматів (шрифт Брайля, аудіо, піктограми);
- комунікаційні бар'єри – труднощі у спілкуванні між персоналом і гостями (мовні, когнітивні, сенсорні);
- організаційні бар'єри – недосконалість внутрішніх процесів, відсутність гнучкості у наданні послуг;
- психологічні бар'єри – упередження, стереотипи або недостатній рівень підготовки персоналу.

У сфері гостинності безбар'єрність реалізується через комплекс заходів, що охоплюють як архітектурно-планувальні рішення (облаштування входів, номерного фонду, зон загального користування), так і сервісні аспекти (навчання персоналу, розробка стандартів обслуговування, індивідуальний підхід до гостей). Наприклад, сучасні готелі впроваджують спеціально обладнані номери для осіб з інвалідністю, використовують тактильні покажчики, системи звукового оповіщення, забезпечують доступність вебсайтів відповідно до міжнародних стандартів цифрової доступності.

Сутність інклюзивності полягає не лише в подоланні фізичних бар'єрів, а й у трансформації підходів до обслуговування з урахуванням потреб і очікувань кожного клієнта. Це дає змогу підприємствам сфери гостинності не тільки відповідати сучасним суспільним вимогам, але й зміцнювати власну репутацію, залучаючи ширшу аудиторію [20]. Принципи інклюзивності в індустрії гостинності являють собою ключові засади та підходи, спрямовані на забезпечення рівних можливостей для всіх споживачів, гарантування

доступності та рівноправності послуг для осіб із різними фізичними, соціальними, культурними та іншими характеристиками (табл. 1.1.).

Таблиця 1.1.

Ключові засади інклюзивності у сфері гостинності

Напрямок	Характеристика
Фізична та інформаційна доступність	Формування середовища без перешкод, що забезпечує зручний доступ до приміщень, послуг та інформації для всіх відвідувачів, зокрема осіб з інвалідністю
Недискримінаційність обслуговування	Гарантування однакового ставлення до клієнтів незалежно від їхніх фізичних можливостей, соціального статусу чи культурної приналежності
Гнучкість сервісних рішень	Прийняття послуг до індивідуальних потреб різних груп споживачів (зміни в інтер'єрі, форматі подачі послуг, спеціальні опції меню тощо)
Професійна готовність персоналу	Формування у працівників компетентностей для взаємодії з різними категоріями гостей, включаючи навички реагування на нестандартні ситуації та специфічні запити

Джерело: складено автором за матеріалами [23]

Важливим аспектом є те, що інклюзивність не обмежується лише обслуговуванням осіб з інвалідністю. Вона охоплює значно ширше коло споживачів, зокрема:

- людей похилого віку;
- вагітних жінок;
- сім'ї з малими дітьми;
- осіб з тимчасовими травмами;
- іноземних туристів з мовними бар'єрами;
- людей із сенсорними або когнітивними особливостями [22].

Таким чином, інклюзивність формує нову парадигму гостинності, у центрі якої знаходиться людина з її індивідуальними потребами.

У міжнародній практиці питання інклюзивності та безбар'єрності регламентуються низкою документів і стандартів. Серед них ключове значення має Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, яка закріплює принцип доступності як базову умову реалізації інших прав і свобод [3]. Також вагомими є рекомендації Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) щодо розвитку доступного туризму, які визначають необхідність комплексного підходу до формування туристичного продукту [40].

У країнах Європейського Союзу активно впроваджуються концепції «accessible tourism» (доступний туризм) та «tourism for all» (туризм для всіх), що передбачають інтеграцію принципів інклюзивності на всіх етапах туристичного обслуговування – від планування подорожі до отримання післясервісного досвіду [37]. Це дозволяє не лише підвищити рівень соціальної справедливості, але й забезпечити економічні переваги для бізнесу через розширення клієнтської бази.

В цілому ж, інклюзивність і безбар'єрність часто вживаються разом, але це не тотожні поняття – вони відображають різні рівні підходу до створення доступного середовища. Безбар'єрність можна розглядати як основу (перший рівень), без якої інклюзивність неможлива. Водночас інклюзивність – це більш комплексне поняття, що включає безбар'єрність, але виходить за її межі, охоплюючи соціальні, психологічні та сервісні аспекти. Готель може мати пандус і ліфт (безбар'єрність), але якщо персонал не знає, як коректно взаємодіяти з гостем з інвалідністю – інклюзивність буде недостатньою. І навпаки, високий рівень сервісу не компенсує відсутність базових умов доступу.

Для України питання інклюзивності та безбар'єрності набуває особливої актуальності в умовах сучасних викликів, пов'язаних із наслідками війни, зростанням кількості ветеранів, осіб з інвалідністю та внутрішньо переміщених осіб. У цьому контексті готельні підприємства мають відігравати важливу роль у створенні доступного середовища для відпочинку, реабілітації та соціальної інтеграції. Особливо це стосується курортних регіонів, зокрема

Одеської області, де існує значний потенціал для розвитку інклюзивного туризму.

Крім соціального значення, впровадження принципів інклюзивності має і економічну доцільність. За оцінками міжнародних експертів, ринок доступного туризму є одним із найбільш динамічних сегментів, оскільки включає не лише осіб з особливими потребами, але й супроводжуючих осіб, що суттєво збільшує загальний туристичний потік. Інклюзивні підприємства отримують конкурентні переваги, формують позитивний імідж та підвищують рівень лояльності клієнтів [35].

Отже, інклюзивність і безбар'єрність у сфері гостинності є взаємодоповнюючими категоріями, що визначають сучасні стандарти якості обслуговування. Інклюзивність виступає стратегічною концепцією, орієнтованою на створення рівних можливостей для всіх, тоді як безбар'єрність є практичним інструментом її реалізації. Їх інтеграція у діяльність підприємств готельного бізнесу сприяє формуванню гуманістично орієнтованої моделі розвитку індустрії гостинності, що відповідає вимогам сталого розвитку та сучасним суспільним запитам.

1.2. Нормативно-правове забезпечення інклюзивності готельних послуг

Забезпечення інклюзивності у сфері готельного бізнесу базується на системі міжнародних і національних нормативно-правових актів, які регулюють питання рівного доступу до послуг, недискримінації та створення безбар'єрного середовища. У сучасних умовах розвиток інклюзивних готельних послуг є не лише соціальною необхідністю, але й вимогою законодавства та міжнародних стандартів.

На міжнародному рівні ключовим документом є Організація Об'єднаних Націй Конвенція про права осіб з інвалідністю (2006 р.) [3], яка визначає право

людей з інвалідністю на рівний доступ до фізичного середовища, транспорту, інформації та комунікацій, а також до послуг, відкритих або наданих населенню. Важливе значення мають також документи Всесвітньої туристичної організації, зокрема рекомендації щодо доступного туризму, які передбачають інтеграцію принципів універсального дизайну та інклюзивності у туристичну інфраструктуру, включаючи готелі.

На національному рівні в Україні основою правового регулювання є Конституція України, яка гарантує рівність прав і свобод громадян та забороняє будь-які форми дискримінації. Важливим є також Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» [5], який визначає правові та організаційні засади забезпечення доступності об'єктів і послуг для осіб з інвалідністю.

Значну роль відіграє Закон України «Про туризм» [6], який встановлює загальні принципи надання туристичних послуг, зокрема необхідність забезпечення безпеки та доступності для всіх категорій туристів.

У контексті готельного господарства важливими є також державні будівельні норми (ДБН), зокрема вимоги щодо проектування безбар'єрного середовища, що передбачають облаштування пандусів, ліфтів, спеціалізованих санітарних приміщень та інших елементів доступності. Базовим документом є ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» [2], який встановлює обов'язкові вимоги щодо проектування, будівництва та реконструкції об'єктів із урахуванням потреб маломобільних груп населення. Зазначені норми поширюються на всі громадські будівлі, у тому числі готелі, і передбачають комплексний підхід до формування безбар'єрного середовища.

Відповідно до цього нормативного документа, при проектуванні та експлуатації готельних підприємств необхідно забезпечувати:

- доступність входів до будівель (пандуси, підйомники, автоматичні двері);

- безперешкодне пересування всередині об'єкта (ширина проходів, відсутність порогів, ліфти);
- облаштування спеціалізованих номерів для осіб з інвалідністю;
- доступність санітарно-гігієнічних приміщень;
- наявність зрозумілої навігації, у тому числі тактильних та візуальних елементів.

Важливо зазначити, що ДБН В.2.2-40:2018 було введено в дію з 2019 року на заміну попередніх норм доступності (зокрема ДБН В.2.2-17:2006), що свідчить про оновлення підходів до формування інклюзивного середовища відповідно до сучасних європейських стандартів.

Окрім цього, у практиці готельного будівництва застосовуються також суміжні нормативні документи, зокрема:

- ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будівлі та споруди» [1], що регламентують загальні вимоги до проєктування об'єктів громадського призначення, включаючи готелі;
- ДБН В.2.2-12:2019 «Планування і забудова територій» [4], що визначають принципи формування доступного міського середовища;
- галузеві стандарти та рекомендації щодо універсального дизайну.

Разом ці документи формують нормативну основу, яка регламентує як фізичну доступність, так і функціональну зручність об'єктів готельного господарства.

У 2025 році в Україні було прийнято новий національний стандарт ДСТУ ISO 21542:2025 «Будинки та споруди. Доступність і зручність використання урбанізованого середовища» [34]. Зазначений документ гармонізовано з європейськими нормативами та закріплює сучасні підходи до забезпечення доступності як невід'ємної складової розвитку суспільства.

Запровадження цього стандарту зумовлене актуальними соціальними викликами та потребами різних категорій населення, зокрема ветеранів, які повертаються з війни та потребують реабілітації, осіб з інвалідністю, людей похилого віку, а також сімей із малолітніми дітьми.

Стандарт встановлює чіткі технічні вимоги до елементів інфраструктури, що забезпечують доступність, зокрема пандусів, ліфтів, дверних прорізів, санітарно-гігієнічних приміщень, пішохідних шляхів, паркувальних місць, тактильних і навігаційних систем, а також звукового супроводу.

Відповідно до нормативних положень, ДСТУ ISO 21542:2025 набув чинності з 1 лютого 2026 року.

Водночас, незважаючи на наявність чітко визначених норм, їх практичне впровадження в Україні залишається нерівномірним. Зокрема, значна частина готелів, особливо тих, що були побудовані до впровадження сучасних ДБН, не відповідає встановленим вимогам. Крім того, навіть у нових об'єктах часто спостерігається формальний підхід до виконання норм, що знижує ефективність їх реалізації.

Крім того, в Україні реалізується державна політика безбар'єрності, зокрема в межах ініціативи «Безбар'єрна Україна», яка спрямована на створення доступного середовища для всіх груп населення. Важливими є також стандарти якості обслуговування у сфері гостинності, що передбачають врахування потреб різних категорій споживачів, включаючи людей з інвалідністю, осіб похилого віку, сімей з дітьми та іноземних туристів [32].

Таким чином, нормативно-правове забезпечення інклюзивності готельних послуг в Україні формується під впливом міжнародних зобов'язань та національного законодавства і спрямоване на створення рівних умов доступу до послуг гостинності. Водночас, ефективна реалізація цих норм потребує не лише формального дотримання вимог, але й впровадження інклюзивної культури обслуговування, що враховує різноманітність потреб клієнтів.

1.3. Міжнародний досвід організації та надання інклюзивних готельних послуг

У світовій практиці індустрії гостинності інклюзивність дедалі частіше розглядається як стратегічний напрям розвитку готельного бізнесу. Особливо показовим є досвід міжнародних готельних мереж, які впроваджують інклюзивні стандарти на глобальному рівні, формуючи нові підходи до організації та надання послуг.

Важливу роль у формуванні міжнародних підходів до інклюзивності відіграє Всесвітня туристична організація, яка розробляє рекомендації щодо розвитку доступного туризму. Зокрема, організація наголошує на необхідності забезпечення універсального доступу до туристичних послуг, включаючи готельне обслуговування, а також інтеграції принципів універсального дизайну на всіх етапах створення туристичного продукту.

Розглянемо напрями забезпечення інклюзивності на прикладі відомих світових готельних мереж.

Однією з провідних компаній у сфері інклюзивності є Hilton, яка активно впроваджує концепцію доступного середовища. Зокрема, мережа забезпечує облаштування адаптованих номерів з урахуванням потреб людей з інвалідністю, розвиває стандарти цифрової доступності, створюючи зручні для всіх користувачів вебсайти та мобільні додатки, а також приділяє значну увагу підготовці персоналу у сфері інклюзивної комунікації. Важливим напрямом є використання сучасних технологій, зокрема мобільного ключа та голосових сервісів, що суттєво спрощують взаємодію гостей із готелем.

Суттєвий досвід у впровадженні інклюзивних підходів має Marriott International, яка реалізує глобальну політику «Diversity, Equity & Inclusion». У межах цієї політики компанія забезпечує відповідність номерного фонду міжнародним стандартам доступності, розробляє інклюзивні стандарти обслуговування та системно впроваджує програми навчання персоналу для ефективної взаємодії з різними категоріями клієнтів. Крім того, важливим

напрямом діяльності є підтримка працевлаштування осіб з інвалідністю, що підкреслює соціальну орієнтованість бізнесу.

Мережа Accor реалізує програму «ALL Heartist», спрямовану на формування інклюзивного середовища як для гостей, так і для працівників. У цьому контексті компанія інтегрує принципи універсального дизайну в архітектуру готельних об'єктів, розробляє адаптовані сервіси для клієнтів із різними потребами та активно просуває інклюзивну культуру обслуговування. Водночас важливим елементом є співпраця з організаціями, що представляють інтереси людей з інвалідністю, що дозволяє більш ефективно враховувати їхні потреби.

Показовим є досвід InterContinental Hotels Group, яка впроваджує стандарти доступності у всіх своїх брендах. Компанія системно працює над створенням безбар'єрного середовища у готелях, адаптує онлайн-сервіси до потреб різних категорій користувачів, забезпечує доступність інформації та розвиває інклюзивні практики управління персоналом.

Особливий підхід до інклюзивності демонструє Hyatt Hotels Corporation, яка акцентує увагу на персоналізації сервісу. Компанія впроваджує індивідуальні рішення для гостей з особливими потребами, розвиває концепцію «care-driven hospitality» та забезпечує доступність не лише фізичного середовища, але й емоційного комфорту клієнтів, що формує високий рівень задоволеності та лояльності гостей.

З метою узагальнення міжнародного досвіду організації інклюзивних готельних послуг доцільно здійснити порівняльний аналіз практик провідних готельних мереж. Такий підхід дозволяє виокремити ключові напрями впровадження інклюзивності, а також визначити ефективні управлінські та сервісні рішення. Порівняльну характеристику інклюзивних практик міжнародних готельних мереж представлено у табл. 1.2.

Таблиця 1.2.

Порівняльна характеристика інклюзивних практик міжнародних
готельних мереж

Готельна мережа	Концептуальний підхід до інклюзивності	Реалізація фізичної доступності	Організація сервісу
Hilton	Орієнтація на доступність і цифрову інклюзію	Адаптований номерний фонд, безбар'єрна інфраструктура	Стандартизоване інклюзивне обслуговування, навчання персоналу
Marriott International	Інтеграція принципів різноманіття, рівності та інклюзії (DEI)	Відповідність міжнародним стандартам доступності	Інклюзивна кадрова політика, професійна підготовка персоналу
Accor	Формування інклюзивної корпоративної культури	Універсальний дизайн об'єктів	Програми розвитку персоналу («ALL Heartist»)
InterContinental Hotels Group	Уніфікація стандартів доступності на глобальному рівні	Безбар'єрне середовище в усіх брендах мережі	Регламентовані стандарти обслуговування
Hyatt Hotels Corporation	Персоналізація інклюзивного досвіду гостя	Адаптовані номери та простори	Індивідуалізований підхід до обслуговування

Джерело: складено автором на основі [36, 38, 39]

Порівняльний аналіз діяльності провідних міжнародних готельних мереж свідчить про наявність спільних тенденцій у впровадженні інклюзивних підходів. Зокрема, всі досліджувані мережі інтегрують принципи доступності у свою операційну діяльність, забезпечуючи безбар'єрність інфраструктури, адаптацію номерного фонду та вдосконалення сервісних процесів.

Водночас простежуються відмінності у стратегічних підходах до реалізації інклюзивності. Так, для мережі Hilton характерний акцент на цифрових технологіях і технологічній доступності, тоді як Marriott International зосереджується на впровадженні політик різноманіття та

соціальної інтеграції. Accor приділяє значну увагу формуванню інклюзивної корпоративної культури. Hyatt Hotels Corporation акцентує увагу персоналізації обслуговування та емоційному комфорту клієнтів. У свою чергу Inter Continental Hotels Group орієнтується на стандартизацію процесів і забезпечення єдиного рівня доступності у всіх підрозділах.

Узагальнюючи вище викладене, слід зазначити, що міжнародний досвід демонструє перехід від фрагментарного впровадження елементів доступності до комплексної інтеграції інклюзивності у стратегію розвитку готельного бізнесу. Це передбачає поєднання інфраструктурних рішень, інноваційних технологій, підготовки персоналу та розвитку корпоративної культури. Такий підхід може бути використаний як орієнтир для вдосконалення практики надання інклюзивних готельних послуг в Україні.

Враховуючи наведений міжнародний досвід, доцільно визначити ключові переваги впровадження інклюзивності для готельних підприємств. Це дозволяє оцінити не лише соціальну, але й економічну доцільність таких змін.

Систематизацію основних переваг представлено у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3.

Переваги впровадження інклюзивності у діяльність готельних підприємств

Напрямок впливу	Переваги	Практичне значення для готелю
Ринкові переваги	Розширення цільової аудиторії за рахунок залучення осіб з інвалідністю, людей похилого віку, сімей з дітьми та інших груп	Збільшення кількості клієнтів і зростання рівня завантаженості номерного фонду
Репутаційні вигоди	Позитивний імідж соціально відповідального бізнесу	Зміцнення довіри клієнтів, партнерів і суспільства
Фінансові результати	Зростання доходів за рахунок нових сегментів споживачів і підвищення лояльності	Підвищення рентабельності діяльності у довгостроковій перспективі
Якість обслуговування	Удосконалення стандартів сервісу та орієнтація на індивідуальні потреби клієнтів	Підвищення рівня задоволеності гостей і повторних візитів
Відповідність стандартам	Дотримання міжнародних і національних вимог щодо доступності	Можливість участі у міжнародних програмах, сертифікаціях і грантах

Джерело: складено автором на основі [9, 39]

Дані табл. 1.3 свідчать, що впровадження інклюзивних підходів має позитивний вплив на діяльність готельних підприємств. Зокрема, інклюзивність сприяє розширенню ринкових можливостей, підвищенню якості обслуговування та формуванню позитивного іміджу. Таким чином, інклюзивність доцільно розглядати не лише як елемент соціальної відповідальності бізнесу, але і як ефективний інструмент підвищення конкурентоспроможності готелів.

Отже, аналіз міжнародного досвіду та узагальнення переваг інклюзивності дозволяє зробити висновок про необхідність комплексного підходу до організації інклюзивних готельних послуг. Практики провідних готельних мереж можуть бути адаптовані до умов України з урахуванням національних особливостей розвитку індустрії гостинності.

Висновок до розділу I

1. У результаті проведеного теоретичного аналізу встановлено, що інклюзивність і безбар'єрність є ключовими категоріями сучасного розвитку сфери гостинності, які визначають нові стандарти якості обслуговування та соціальної відповідальності бізнесу. Інклюзивність розглядається як комплексна концепція, спрямована на створення рівних можливостей для всіх категорій споживачів, тоді як безбар'єрність виступає її практичним інструментом, що забезпечує усунення фізичних, інформаційних, комунікаційних та інших обмежень у доступі до послуг. Визначено, що інклюзивність у сфері гостинності охоплює значно ширше коло клієнтів, ніж лише особи з інвалідністю, включаючи людей похилого віку, сім'ї з дітьми, осіб з тимчасовими обмеженнями та іноземних туристів.

2. Проведений аналіз нормативно-правового забезпечення інклюзивності готельних послуг свідчить про наявність в Україні сформованої багаторівневої системи регулювання, яка ґрунтується на поєднанні

міжнародних стандартів та національного законодавства. Визначальну роль у цьому процесі відіграють міжнародні документи, зокрема Конвенція про права осіб з інвалідністю, а також рекомендації міжнародних організацій у сфері туризму, які задають загальні орієнтири розвитку доступного середовища.

На національному рівні правове забезпечення інклюзивності реалізується через Конституцію України, профільні закони та систему державних будівельних норм, що регламентують вимоги до доступності об'єктів готельного господарства. Особливого значення набувають сучасні нормативні документи, зокрема ДБН В.2.2-40:2018 та ДСТУ ISO 21542:2025, які відображають адаптацію українського законодавства до європейських стандартів і закріплюють комплексний підхід до формування безбар'єрного середовища.

3. Аналіз міжнародного досвіду організації та надання інклюзивних готельних послуг засвідчив, що інклюзивність у сучасній індустрії гостинності розглядається як стратегічний напрям розвитку, інтегрований у всі рівні діяльності готельних підприємств. Провідні міжнародні мережі, зокрема Hilton, Marriott International, Accor, InterContinental Hotels Group та Hyatt Hotels Corporation, демонструють комплексний підхід до впровадження інклюзивності, що поєднує інфраструктурні рішення, стандарти обслуговування, цифрові технології та розвиток корпоративної культури. Крім того, систематизація переваг впровадження інклюзивності підтвердила її економічну доцільність, що проявляється у розширенні клієнтської бази, підвищенні якості обслуговування, зміцненні репутації та зростанні фінансових результатів.

РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ ОДЕСЬКОГО РЕГІОНУ

2.1. Загальна характеристика ринку готельних послуг Одеського регіону

Одеський регіон є одним із провідних туристичних центрів України, що обумовлено вигідним географічним положенням, наявністю виходу до Чорного моря, розвиненою транспортною інфраструктурою та значним культурно-історичним потенціалом. Центром ділової та туристичної активності виступає місто Одеса, яке формує основну частку попиту на готельні послуги в регіоні.

Ринок готельних послуг Одеської області характеризується різноманітністю засобів розміщення. До його структури входять готелі різних категорій (від економ-класу до преміум-сегменту), апарт-готелі, хостели, санаторно-курортні заклади, бази відпочинку та приватні садиби. Особливою рисою регіону є значна частка сезонних засобів розміщення, зосереджених у прибережних курортних зонах, таких як Затока, Кароліно-Бугаз та Сергіївка.

Сучасний готельний ринок регіону формується під впливом низки факторів, серед яких важливе місце займають соціально-економічні та політичні умови. Зокрема, повномасштабна війна в Україні суттєво вплинула на туристичні потоки, змінюючи структуру попиту. Зменшення міжнародного туризму компенсується зростанням внутрішніх переміщень населення, ділових поїздок, а також попитом з боку волонтерських і міжнародних організацій.

Динаміка туристичних потоків в Одеському регіоні протягом 2023–2025 рр. характеризується поступовим відновленням та зростанням після кризового спаду попередніх років. Основним центром концентрації туристичних потоків залишається Одеса, яка формує переважну частину попиту на готельні послуги в регіоні.

Зокрема, у 2023 році обсяги туристичних відвідувань перебували на відносно низькому рівні, що було зумовлено безпековими ризиками та загальним скороченням мобільності населення. Водночас уже у 2024 році спостерігається суттєве зростання туристичного потоку – приблизно до 4 млн. осіб, що свідчить про поступову адаптацію туристичної сфери до нових умов функціонування та активізацію внутрішнього туризму.

У 2025 році позитивна тенденція зберіглась. Туристичний потік збільшився орієнтовно на 18% порівняно з попереднім роком. Таке зростання пояснюється підвищенням довіри до внутрішніх туристичних напрямків, розвитком локальної туристичної інфраструктури, а також розширенням пропозиції готельних і рекреаційних послуг [24].

Важливою особливістю сучасної структури туристичних потоків є домінування внутрішніх туристів, частка яких становить близько 90%. Це свідчить про зміну орієнтації ринку готельних послуг на національного споживача в умовах обмеженого міжнародного туризму [12].

Таким чином, динаміка туристичних потоків в Одеському регіоні демонструє стабільну тенденцію до зростання, що створює передумови для подальшого розвитку готельного бізнесу, підвищення рівня завантаженості засобів розміщення та збільшення доходів підприємств сфери гостинності.

Динаміку туристичних потоків у регіоні доцільно проілюструвати на рисунку 2.1.



Рис. 2.1. Динаміка туристичних потоків в Одеському регіоні у 2023–2025 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [13]

Динаміка туристичного збору в Одеському регіоні у 2023–2025 рр. відображає загальні тенденції розвитку туристичної галузі та рівень ділової активності у сфері гостинності. Основним центром акумулювання надходжень залишається Одеса, де зосереджена найбільша кількість засобів розміщення та туристичних потоків.

У 2023 році обсяг надходжень від туристичного збору перебував на відносно помірному рівні, що було пов'язано з обмеженим попитом на туристичні послуги та зниженням активності відвідувачів у попередні роки. Проте вже у 2024 році спостерігається зростання надходжень до приблизно 11,8 млн. грн., що свідчить про активізацію туристичної діяльності та поступове відновлення готельного ринку.

У 2025 році позитивна тенденція посилилась. Обсяг туристичного збору збільшився до близько 14,8 млн. грн., що становить приріст понад 25% порівняно з попереднім роком. Таке зростання зумовлене збільшенням

кількості туристів, підвищенням середньої вартості проживання, а також розширенням спектра готельних послуг [33].

Важливо зазначити, що динаміка туристичного збору є важливим індикатором ефективності функціонування готельного господарства, оскільки безпосередньо відображає обсяги використання засобів розміщення та рівень туристичної привабливості регіону.

Отже, зростання туристичного збору в Одеському регіоні свідчить про поступове відновлення та стабілізацію ринку готельних послуг, а також про наявність позитивних тенденцій у розвитку туристичної індустрії.

Динаміку туристичного збору зображено на рисунку 2.2.



Рис. 2.2. Динаміка туристичного збору в Одеському регіоні за 2023–2025 рр.

Джерело: побудовано за даними [18]

Динаміка заповнюваності готелів Одеського регіону у 2023–2025 рр. відображає поступове відновлення ефективності функціонування засобів розміщення та зростання попиту на готельні послуги. Ключову роль у формуванні цих показників відіграє Одеса, де зосереджена основна частина готельного фонду регіону.

У 2023 році середній рівень заповнюваності готелів становив близько 28% (рис. 2.3), що було зумовлено зниженням туристичної активності та впливом зовнішніх факторів. Проте вже у 2024 році спостерігається позитивна динаміка: показник зріс до 34% (рис. 2.3), що свідчить про поступове відновлення туристичних потоків і підвищення попиту на послуги розміщення.

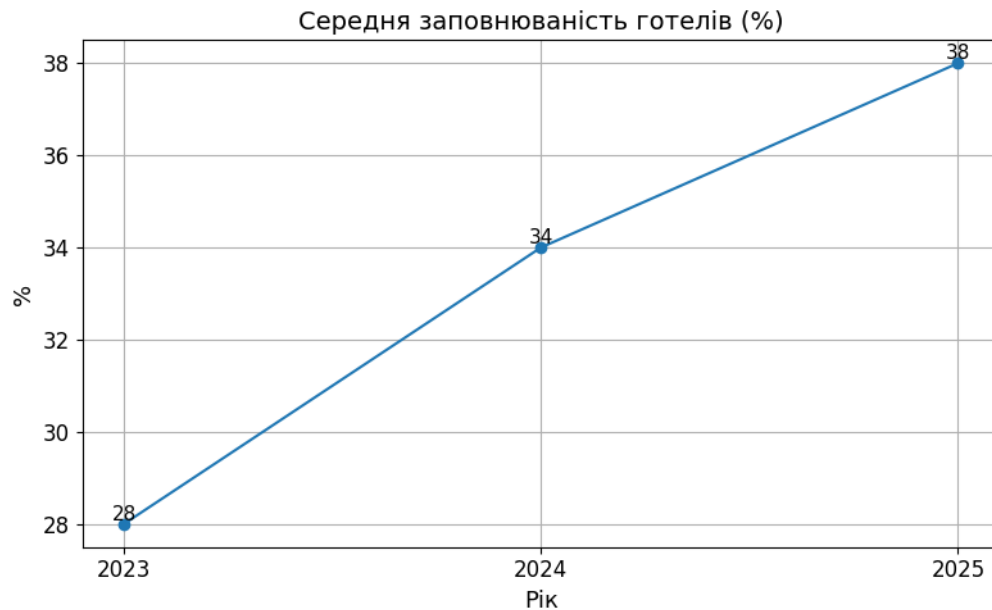


Рис. 2.3. Динаміка заповнюваності готелів Одеського регіону у 2023-2025 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [18]

У 2025 році тенденція зберіглась і середня заповнюваність готелів досягла приблизно 38% (рис. 2.3). Зростання цього показника пояснюється збільшенням внутрішнього туризму, активізацією ділових поїздок, а також розширенням спектра готельних послуг і покращенням їх якості.

Водночас важливою особливістю ринку залишається виражена сезонність: у літній період рівень заповнюваності може зростати до 55–60%, тоді як у міжсезоння суттєво знижується. Це свідчить про залежність готельного бізнесу регіону від рекреаційного туризму та необхідність диверсифікації пропозиції для залучення туристів протягом усього року.

Отже, динаміка заповнюваності готелів в Одеському регіоні демонструє стабільну тенденцію до зростання, що є позитивним сигналом для розвитку готельного господарства та підвищення його економічної ефективності.

Пропозиція на ринку готельних послуг регіону також зазнає трансформацій. Останніми роками зростає кількість сучасних готелів, які відповідають міжнародним стандартам якості та орієнтовані на різні сегменти споживачів. Важливим трендом розвитку ринку є впровадження принципів інклюзивності та безбар'єрності. Все більше готельних підприємств адаптують свою інфраструктуру до потреб осіб з інвалідністю, людей похилого віку та інших маломобільних груп населення. Це включає облаштування безбар'єрного доступу, спеціалізованих номерів, а також підготовку персоналу до роботи з різними категоріями гостей.

У структурі засобів розміщення Одеського регіону можна виділити такі основні групи:

- готелі та готельно-ресторанні комплекси, які становлять основу організованого сектору;
- міні-готелі та апарт-готелі, що характеризуються невеликим номерним фондом (у середньому близько 40–50 номерів);
- хостели займають незначну частку, але орієнтовані на бюджетний сегмент;
- санаторно-курортні заклади та бази відпочинку переважають у рекреаційних зонах;
- приватний сектор (орендне житло) залишається важливою, хоча й частково тіньовою складовою ринку.

У загальнонаціональному вимірі Одеський регіон входить до групи лідерів за кількістю засобів розміщення. Зокрема, разом із іншими приморськими областями він формує близько 34% усіх колективних засобів розміщення України, що підтверджує його ключову роль у розвитку туристичної інфраструктури [8].

Ринок готельних послуг міста Одеса характеризується відносно невисоким рівнем представленості міжнародних готельних мереж порівняно з провідними туристичними центрами Європи. Водночас у структурі ринку присутні як національні готельні мережі, так і окремі об'єкти, що працюють за мережевими стандартами.

Аналіз мережевих готелів у місті Одеса свідчить про формування змішаної моделі ринку, у якій поєднуються міжнародні та національні оператори (табл. 2.1). Серед міжнародних готельних мереж представлені такі бренди, як Radisson Hotel Group та Accor, які функціонують через готелі середнього та преміального сегментів. Мережеві готелі м. Одеса представлено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Мережеві готелі м. Одеса

Назва готелю	Мережа / оператор	Категорія
Radisson Hotel City Centre Odesa	Radisson Hotel Group	4*
Hôtel De Paris Odesa MGallery	Accor (MGallery)	5*
Ribas Duke Boutique Hotel	Ribas Hotels Group	5*
Ribas Rooms Odesa	Ribas Hotels Group	3–4*
Wall Street by Ribas	Ribas Hotels Group	4*
WOL Home + Hotel	Ribas Hotels Group	апарт-готель
Premier Hotel Odesa	Premier Hotels and Resorts	5*
Raziotel Marenero	Reikartz Hotel Group	3*
Black Sea Central / Otrada	Black Sea Hotels Group	3–4*
Bristol Hotel	Vertex Hotel Group	5*
Londonskaya Hotel	Vertex Hotel Group	4*

Джерело: складено автором на основі офіційних сайтів готелів

Зокрема, готель Radisson Hotel City Centre Odesa є прикладом інтеграції міського готельного ринку у глобальну індустрію гостинності, тоді як Hôtel De Paris Odesa MGallery представляє преміальний бутик-сегмент міжнародного бренду Accor.

Водночас переважну частку мережевого сегмента формують українські оператори, серед яких провідну роль відіграє Ribas Hotels Group, що розвиває різні формати засобів розміщення від бутик-готелів до апарт-комплексів. Значний внесок у розвиток ринку також здійснюють Premier Hotels and Resorts та Reikartz Hotel Group, які орієнтуються на бізнес- та масовий сегменти.

Окрему групу становлять локальні готельні оператори, зокрема Vertex Hotel Group та Black Sea Hotels Group, які управляють історичними та курортними об'єктами розміщення.

Важливо зазначити, що попри наявність окремих міжнародних брендів, рівень їх представленості залишається обмеженим. Перспективним напрямом розвитку є реалізація інвестиційних проєктів, зокрема будівництво готелю мережі Hilton, що може суттєво посилити міжнародну присутність у регіоні.

Разом із тим, ринок готельних послуг Одеського регіону стикається з низкою проблем. Серед них нерівномірність розвитку інфраструктури, зношеність частини матеріально-технічної бази, недостатній рівень стандартизації послуг, а також обмеженість інвестиційних ресурсів. Крім того, важливим викликом є необхідність підвищення конкурентоспроможності регіону на національному та міжнародному рівнях.

Отже, ринок готельних послуг Одеського регіону є динамічним і багатофункціональним. Його розвиток пов'язаний із адаптацією до нових умов, диверсифікацією туристичних продуктів, підвищенням якості сервісу та впровадженням інноваційних підходів до обслуговування споживачів.

2.2. Оцінка рівня доступності готельних підприємств

Забезпечення доступності готельних підприємств є важливою складовою сучасного розвитку індустрії гостинності, що відповідає принципам інклюзивності, безбар'єрності та сталого розвитку. В умовах зростання уваги до потреб осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення,

людей похилого віку та сімей з дітьми, питання доступності готельної інфраструктури набуває особливої актуальності.

Оцінку рівня доступності готельних підприємств м. Одеси можна здійснювати за комплексом критеріїв, які охоплюють як фізичну інфраструктуру, так і організаційні аспекти обслуговування. До основних критеріїв належать:

- архітектурна доступність (наявність пандусів, ліфтів, безбар'єрного входу);
- адаптованість номерного фонду (спеціалізовані номери для осіб з інвалідністю);
- доступність громадських зон (рецепція, ресторани, санітарні приміщення);
- інформаційна доступність (наявність зрозумілої навігації, сайтів із доступною інформацією);
- підготовка персоналу до обслуговування різних категорій гостей.

Аналіз сучасного стану готельних підприємств регіону свідчить, що рівень доступності залишається нерівномірним. Найвищий рівень забезпечення безбар'єрного середовища характерний для готелів високої категорії 4-5 зірок, які орієнтуються на міжнародні стандарти обслуговування.

Зокрема, такі готелі, як NEMO Hotel Resort & SPA та Radisson Hotel City Centre Odesa, частково або повністю впроваджують елементи універсального дизайну, включаючи безбар'єрний доступ, ліфти, адаптовані номери та спеціалізовані послуги.

Водночас у готелях середнього та економ-сегмента рівень доступності є значно нижчим. Це зумовлено як обмеженими фінансовими ресурсами, так і тим, що значна частина об'єктів розміщення функціонує у старих будівлях, які не були спроектовані з урахуванням сучасних вимог безбар'єрності.

Наведемо конкретні приклади впровадження принципів безбар'єрності у провідних готелях міста Одеса. Це дозволить більш об'єктивно визначити реальний стан розвитку інклюзивного середовища у сфері гостинності.

Одним із найбільш показових прикладів є NEMO Hotel Resort & SPA, який позиціонується як сучасний багатофункціональний готельний комплекс. У готелі реалізовано елементи доступного середовища, зокрема:

- забезпечено доступність для осіб з інвалідністю, включаючи адаптовані зони загального користування;
- передбачено доступ до ресторанів і громадських просторів для маломобільних груп;
- створено інфраструктуру для сімей із дітьми (дитячі зони, анімація), що відповідає принципам універсального дизайну.

Водночас у бутик-готелях та історичних будівлях рівень доступності часто є обмеженим. Це пов'язано з архітектурними особливостями історичних споруд, де:

- складно забезпечити повноцінний безбар'єрний доступ;
- модернізація потребує значних інвестицій;
- не завжди можливо встановити пандуси чи ліфти без порушення історичного вигляду будівель.

У готелях середнього сегмента, зокрема Raziotel Marenero (мережа Reikartz Hotel Group), доступність зазвичай реалізується частково:

- забезпечено базові умови (ліфти, зручний вхід);
- проте кількість спеціалізованих номерів залишається обмеженою;
- інформаційна доступність і підготовка персоналу потребують вдосконалення.

Для оцінки рівня доступності готельних підприємств Одеси використаємо бальну методику, яка передбачає оцінювання готелів за п'ятьма критеріями. Кожен критерій оцінюється від 0 до 2 балів:

- 0 балів – елемент доступності відсутній або інформація не підтверджена;
- 1 бал – елемент реалізований частково;
- 2 бали – елемент реалізований повною мірою.

Максимальна кількість балів для одного готелю становить 10 балів.

Критерії оцінювання, які будуть використовуватись для аналізу представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Критерії оцінювання для визначення рівня доступності готелів

Критерій	Зміст критерію	Максимальний бал
Архітектурна доступність	безбар'єрний вхід, ліфт, доступність громадських зон	2
Адаптовані номери	наявність номерів / умов для гостей з інвалідністю	2
Доступність санітарних приміщень	адаптовані ванні кімнати, туалети, поручні	2
Інформаційна доступність	наявність інформації про доступність на сайтах / платформах бронювання	2
Доступність сервісної інфраструктури	ресторан, рецепція, паркінг, бізнес-зони, навігація	2
РАЗОМ		10

Джерело: розроблено автором

Для проведення оцінки доступності готелів було обрано вибірку готелів м. Одеси різних форматів та категорій. Такий підхід дозволяє забезпечити комплексність аналізу та виявити особливості впровадження принципів безбар'єрності в різних сегментах готельного ринку. Для дослідження будемо використовувати відкриті дані, які розміщені на офіційних сайтах готелів та у системах бронювання.

До вибірки включено готелі достатньо високого класу 5 та 4 зірки. Це пов'язано з тим, що в готелях середнього та економ класу майже відсутні інклюзивні послуги. З точки зору наявності безбар'єрної інфраструктури зазначається наявність ліфту (хоча можуть бути і певні виключення, якщо мова йде про історичні будівлі) та доступність входної групи. На офіційних сайтах засобів розміщення і/або в системах бронювання інша інформація щодо адаптованих номерів, громадських приміщень, тощо, відсутня.

Зокрема, до групи готелів високого класу було віднесено Radisson Hotel City Centre Odesa, Premier Hotel Odesa, Bristol Hotel та NEMO Hotel Resort & SPA. Ці готелі були обрані як репрезентативні приклади об'єктів, що працюють за міжнародними або наближеними до них стандартами обслуговування, а також мають розвинену інфраструктуру та значний номерний фонд. Їх включення до аналізу дозволяє оцінити максимальний рівень впровадження принципів доступності у регіоні. Оцінку рівня доступності готелів м. Одеси наведено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3.

Оцінка рівня доступності готельних підприємств м. Одеса

Готель	Radisson Hotel City Centre	Premier Hotel Odesa	Bristol Hotel	NEMO Hotel Resort & SPA	Boutique Hotel Palais Royal	Black Sea Central
Архітектурна доступність	1	2	2	2	1	1
Адаптовані номери	2	2	2	1	0	0
Санітарні приміщення	2	1	2	1	0	0
Інформаційна доступність	2	2	2	2	2	1
Сервісна інфраструктура	1	2	1	2	1	1
Разом, балів	8	9	9	8	4	3

Джерело: складено та розраховано автором на основі відкритих даних про готелі та їх інфраструктуру

Розширений аналіз рівня доступності готельних підприємств Одеси (табл. 2.4) дозволяє виявити чітку залежність між категорією готелю та рівнем впровадження принципів безбар'єрності. Зокрема, готелі високого класу (5 зірок) демонструють високий рівень доступності (8-9 балів), що зумовлено дотриманням міжнародних стандартів та наявністю відповідних інфраструктурних рішень. Готелі 4 зірки можуть уступати за кількістю набраних балів, враховуючи архітектуру будівлі, місцерозташування у історичному центрі, тощо.

Водночас у готелях середнього сегмента 3 зірки рівень доступності є низьким і може становити не більше 3 балів за наведеною методикою, що свідчить про часткове впровадження елементів безбар'єрного середовища. Найнижчі показники характерні для бюджетного сегмента, де індекс доступності може взагалі не перевищувати 1 бал.

2.3. Аналіз потреб споживачів інклюзивних готельних послуг

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності зростає значення орієнтації на потреби різних категорій споживачів, зокрема осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення, людей похилого віку, сімей з дітьми та інших користувачів, які потребують спеціальних умов обслуговування. Формування інклюзивного готельного продукту передбачає глибоке розуміння специфічних запитів цих груп та адаптацію послуг відповідно до принципів універсального дизайну.

У контексті ринку готельних послуг міста Одеса до основних категорій споживачів інклюзивних послуг належать:

- особи з інвалідністю (порушення опорно-рухового апарату, зору, слуху);
- маломобільні групи населення (люди похилого віку, вагітні жінки);
- сім'ї з дітьми, зокрема з малюками або дітьми з особливими освітніми потребами;
- внутрішньо переміщені особи та ветерани, які можуть потребувати реабілітаційних і психологічно комфортних умов перебування.

На основі аналізу наукових джерел, міжнародного досвіду та практики функціонування готелів можна виділити такі групи потреб:

1. Фізична доступність. Фізична доступність є базовою складовою інклюзивності готельних послуг, оскільки визначає можливість самостійного та безпечного пересування гостей територією готелю, користування номерним

фондом і об'єктами інфраструктури. Вона охоплює комплекс архітектурних і планувальних рішень, спрямованих на усунення бар'єрів для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

У готельних підприємствах фізична доступність реалізується через такі ключові елементи:

- Доступність входу та прилеглої території

Однією з основних умов є забезпечення безперешкодного доступу до будівлі готелю. Це передбачає: наявність пандусів із відповідним кутом нахилу; обладнання входу автоматичними або легкими у відкриванні дверима; відсутність порогів або їх мінімальну висоту; облаштування спеціальних паркувальних місць для осіб з інвалідністю.

На практиці в Одесі такі елементи переважно реалізовані у готелях високої категорії, тоді як у середньому сегменті вони часто відсутні або виконані формально.

- Вертикальна та горизонтальна мобільність

Важливим аспектом є забезпечення можливості пересування всередині будівлі. Для цього необхідним є наявність ліфтів із достатньою шириною дверей, кнопки ліфтів на доступній висоті. Також значення має ширина коридорів (не менше нормативних значень) та відсутність перепадів рівнів або наявність альтернативних маршрутів.

У готелях, розташованих у історичних будівлях, цей аспект часто є проблемним через обмеження реконструкції.

- Доступність номерного фонду

Особливу увагу приділяють адаптованим номерам, які повинні забезпечувати достатній простір для маневрування (повороту інвалідного візка); зручне розташування меблів; доступ до всіх функціональних зон номера; регульовані або доступні елементи управління (освітлення, кондиціонування).

Як показав аналіз, частка таких номерів у готелях Одеси є достатньо низькою, що обмежує можливості вибору для гостей.

- Доступність санітарно-гігієнічних приміщень

Адаптовані санітарні приміщення є критично важливими для забезпечення комфортного перебування. В даному напрямі повинні бути передбачені душові без порогів або з мінімальним перепадом; наявність поручнів; спеціалізоване сантехнічне обладнання; достатній простір для маневрування.

У багатьох готелях середнього сегмента ці елементи відсутні або реалізовані частково.

- Доступність громадських зон

Фізична доступність має охоплювати не лише номери, а й усю інфраструктуру готелю: рецепцію (знижені стійки або альтернативне обслуговування); ресторани та кафе; конференц-зали; зони відпочинку.

Наприклад, сучасні готелі, такі як Premier Hotel Odesa, орієнтуються на забезпечення доступності всіх основних функціональних зон.

2. Безпека та комфорт

Безпека та комфорт є невід'ємними складовими якості готельного обслуговування, особливо в контексті надання інклюзивних послуг. Для споживачів з інвалідністю та інших маломобільних груп ці аспекти мають критичне значення, оскільки визначають не лише зручність перебування, але й рівень ризику для здоров'я та життя під час користування готельною інфраструктурою.

У готельних підприємствах м. Одеси безпека та комфорт реалізуються через сукупність технічних, організаційних і сервісних рішень. Розглянемо основні складові, які забезпечують потребу у безпеці та комфорті.

- Фізична безпека середовища

Забезпечення безпеки передбачає створення умов, що мінімізують ризики травмування. Для цього використовуються протиковзкі покриття у коридорах, ванних кімнатах і на сходах, встановлюються поручні та опорні елементів, забезпечується достатнє освітлення всіх зон готелю та відсутність перешкод на шляхах пересування.

У практиці готелів Одеси такі елементи частіше реалізуються у сучасних або реконструйованих об'єктах, тоді як у старих будівлях рівень безпеки може бути нижчим.

- Ергономіка та комфорт номерів

Комфорт перебування значною мірою залежить від ергономічності номерного фонду. Це передбачає оптимальне розміщення меблів, зручну висоту ліжок і робочих поверхонь, доступність елементів управління (вимикачі, розетки, кондиціонери) та можливість індивідуального налаштування мікроклімату.

У готелях високого класу, таких як Premier Hotel Odesa, ці параметри зазвичай відповідають сучасним стандартам, тоді як у бюджетному сегменті вони часто не враховують потреби маломобільних гостей.

- Безпека в надзвичайних ситуаціях

Особливу увагу слід приділяти забезпеченню безпеки під час надзвичайних ситуацій. В теперішній час важливим є наявність систем оповіщення, зрозумілих для різних категорій гостей та доступність евакуаційних шляхів. Слід зазначити, що обов'язковою умовою в даному контексті є наявність спеціальних зрозумілих інструкцій для осіб з інвалідністю та підготовка персоналу до надання допомоги.

У більшості готелів ці елементи реалізовані формально і не адаптовані до потреб інклюзивних груп, що створює додаткові ризики.

- Акустичний та сенсорний комфорт

Комфорт перебування також включає сенсорні аспекти: рівень шуму в номерах і громадських зонах; наявність звукоізоляції; відсутність надмірних світлових подразників; можливість адаптації середовища для людей із сенсорними порушеннями.

Ці фактори особливо важливі для осіб із порушеннями слуху, зору або нервової системи.

- Психологічний комфорт

Психологічний комфорт тісно пов'язаний із відчуттям безпеки і залежить від доброзичливого ставлення персоналу та відсутності дискримінаційних практик.

Сучасні готелі, зокрема NEMO Hotel Resort & SPA, приділяють увагу створенню комфортної атмосфери, проте цей аспект ще не є системним для всього ринку.

3. Інформаційна доступність.

Інформаційна доступність є важливою складовою інклюзивності готельних послуг, оскільки забезпечує можливість споживачів отримувати повну, достовірну та зрозумілу інформацію про умови проживання ще до моменту бронювання, а також орієнтуватися в готелі під час перебування. Для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп доступ до інформації є не менш важливим, ніж фізична доступність середовища.

У готельних підприємствах м. Одеса інформаційна доступність реалізується через цифрові, візуальні та комунікаційні інструменти. Проаналізуємо більш детально складові інформаційної доступності.

- Доступність онлайн-інформації

Першим етапом взаємодії споживача з готелем є отримання інформації через інтернет-ресурси такі як офіційні сайти готелів, платформи бронювання, зокрема Booking.com, мобільні додатки.

Споживачі очікують чіткої інформації про рівень доступності (наявність пандусів, ліфтів, адаптованих номерів), фотографій інклюзивних елементів, можливості фільтрації готелів за критеріями доступності.

Однак на практиці інформація часто є неповною або узагальненою, що ускладнює прийняття рішення про бронювання.

- Достовірність та повнота інформації

Однією з ключових проблем є невідповідність заявлених характеристик реальному стану. Часто можна зустріти відсутність деталізації (наприклад, «доступний готель» без пояснення). Опис конкретних елементів доступності

також часто є відсутнім. Використовуються тільки загальні формулювання без підтвердження.

Це створює ризик негативного досвіду для гостей та знижує довіру до готелю.

- Навігація та орієнтація в готелі

Інформаційна доступність включає також можливість орієнтування в просторі готелю. Сюди можна віднести наявність зрозумілих інформаційних табличок, використання універсальних символів, логічна структура розміщення інформації та достатній рівень освітлення інформаційних елементів.

У більшості готелів Одеси ці елементи реалізовані частково і не враховують потреби всіх категорій гостей.

- Комунікаційна доступність

Важливим аспектом є можливість ефективної комунікації з персоналом та зрозуміле пояснення послуг. Необхідно сформувати готовність персоналу адаптувати стиль спілкування та забезпечити можливість альтернативних способів комунікації, наприклад, письмово, через додатки.

У готелях високого рівня, таких як Radisson Hotel City Centre Odesa, цей аспект реалізований краще завдяки стандартам обслуговування.

- Цифрова доступність

Сучасні тенденції передбачають адаптацію цифрових ресурсів. Цифрові ресурси повинні бути адаптованими для людей із порушеннями зору та відповідати принципам доступності (контрастність, структура інформації).

У більшості готелів цей напрям лише починає розвиватися.

4. Сервісна доступність

Сервісні потреби споживачів інклюзивних готельних послуг охоплюють комплекс вимог до якості обслуговування, професійної підготовки персоналу та організації процесу надання послуг. На відміну від фізичної чи інформаційної доступності, сервісна складова безпосередньо пов'язана з людським фактором і визначає рівень задоволеності гостей під час

перебування у готелі. У готельних підприємствах м. Одеси сервісні потреби реалізуються нерівномірно, що зумовлює необхідність їх детального аналізу.

- Підготовка та компетентність персоналу

Ключовим елементом сервісної доступності є рівень підготовки персоналу до обслуговування гостей з різними потребами. Персонал повинен мати необхідні знання основ взаємодії з особами з інвалідністю та вміти надавати допомогу без порушення особистого простору. Якщо узагальнити, то в даному критерії необхідним є розуміння специфічних потреб різних категорій гостей.

У готелях високого класу, таких як Radisson Hotel City Centre Odesa, персонал частіше проходить відповідне навчання, тоді як у середньому та бюджетному сегментах цей аспект залишається недостатньо розвиненим.

- Індивідуалізація обслуговування

Сучасні споживачі очікують персоналізованого підходу. Індивідуальні потреби повинні враховуватись під час бронювання. Необхідною умовою з людьми з інклюзивними потребами є можливість адаптації послуг та гнучкість у процесі обслуговування. Наявність індивідуального підходу підвищує рівень задоволеності клієнтів і формує позитивний досвід перебування.

- Додаткові сервісні послуги

Для забезпечення інклюзивності важливими є спеціалізовані послуги, такі як допомога з багажем, організація трансферу, супровід у межах готелю, можливість виклику медичної або соціальної допомоги.

У готелях преміум-класу, зокрема NEMO Hotel Resort & SPA, такі послуги представлені ширше, ніж у бюджетному сегменті.

- Швидкість та якість обслуговування

Для маломобільних груп особливо важливими є оперативність реагування персоналу та відсутність затримок у наданні послуг. Загалом, чіткість і зрозумілість процедур завжди позитивно впливає на сприйняття якості та комфорту обслуговування. Недостатня швидкість обслуговування може суттєво знижувати рівень комфорту.

- Етика та культура обслуговування

Сервісна доступність неможлива без формування інклюзивної культури, яка передбачає повагу до гідності гостей та відсутність дискримінації, доброзичливе ставлення та готовність допомогти.

Цей аспект є одним із найважливіших, оскільки формує загальне враження про готель.

За оцінками міжнародних організацій, близько 15-20% населення має ті чи інші обмеження життєдіяльності, що формує значний сегмент споживачів інклюзивних послуг. У країнах ЄС цей показник сягає приблизно 20%, що підтверджує високий потенціал розвитку доступного туризму. В умовах України попит на інклюзивні готельні послуги додатково зростає через збільшення кількості ветеранів та зростання кількості внутрішньо переміщених осіб.

З метою узагальнення результатів аналізу потреб споживачів інклюзивних готельних послуг та оцінки рівня їх задоволення було проведено порівняння ключових очікувань клієнтів із фактичним станом доступності готельних підприємств м. Одеса. Такий підхід дозволяє виявити наявні диспропорції між запитами споживачів і рівнем розвитку інклюзивної інфраструктури.

Для проведення порівняльного аналізу використано основні критерії доступності, що були визначені у попередніх підпунктах, а саме: архітектурна доступність, адаптованість номерного фонду, доступність санітарних приміщень, інформаційна доступність, рівень сервісу та цінова доступність. Оцінка реального стану сформована на основі проведеного аналізу готельних підприємств (табл. 2.3.), а також узагальнення відкритих джерел та практики функціонування готельного ринку.

Результати порівняння очікувань споживачів та фактичного рівня доступності готельних послуг наведено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Порівняння очікувань споживачів та реального стану доступності
готелів м. Одеси

Критерій	Очікування споживачів	Реальний стан (за результатами оцінки)	Рівень відповідності
Архітектурна доступність	Повністю безбар'єрний доступ, пандуси, ліфти	Частково реалізовано (переважно у 4-5 зіркових готелях)	середній
Адаптовані номери	Наявність спеціалізованих номерів у кожному готелі	Обмежена кількість (1-2% номерного фонду)	низький
Санітарні приміщення	Повністю адаптовані ванні кімнати	Частково реалізовано або відсутні	низький
Інформаційна доступність	Повна і достовірна інформація про доступність	Неповна або фрагментарна інформація	середній
Сервіс та персонал	Підготовлений персонал, індивідуальний підхід	Низький рівень підготовки в більшості готелів	низький
Цінова доступність	Доступні ціни на інклюзивні послуги	Вища вартість у доступних готелях	низький
Психологічний комфорт	Відсутність бар'єрів і дискримінації	Частково забезпечено	середній

Джерело: складено автором на основі власного дослідження та даних [15, 18]

Порівняння очікувань споживачів інклюзивних готельних послуг із реальним станом доступності (табл. 2.4.) свідчить про наявність суттєвого розриву між запитами клієнтів і можливостями готельних підприємств. Найбільші невідповідності спостерігаються щодо забезпечення адаптованих номерів, доступності санітарних приміщень та рівня підготовки персоналу. Водночас відносно краща ситуація спостерігається у сфері архітектурної та інформаційної доступності, однак і ці показники не відповідають повною мірою очікуванням споживачів.

Порівняння очікувань споживачів із реальним станом доступності готельних послуг представлено на рис. 2.4. Як видно з графіка, за всіма критеріями рівень очікувань перевищує фактичний стан, що свідчить про системний розрив у сфері інклюзивності. Найбільш значні відхилення

спостерігаються за такими параметрами, як забезпечення адаптованих номерів, доступність санітарних приміщень, рівень сервісу та цінова доступність.

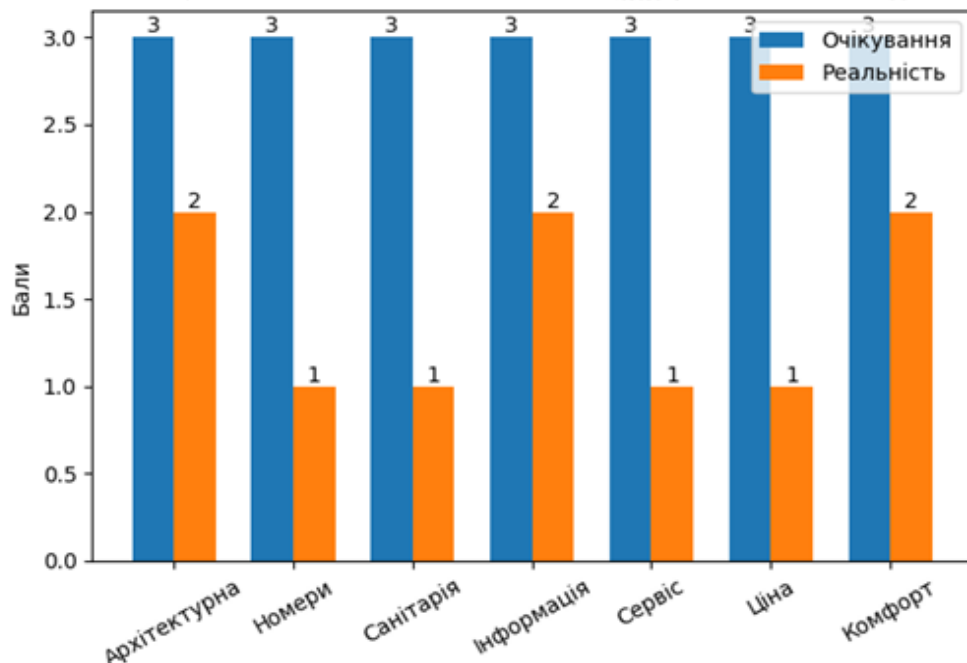


Рис. 2.4. Порівняння очікувань споживачів та реального стану доступності готельних послуг

Джерело: побудовано автором

Аналіз результатів, представлених на рис. 2.8, свідчить про наявність системного розриву між очікуваннями споживачів інклюзивних готельних послуг та фактичним рівнем їх забезпечення у готелях м. Одеса. За всіма досліджуваними критеріями значення очікувань перевищують реальні показники, що підтверджує недостатній рівень розвитку інклюзивного середовища.

Найбільш критичний розрив спостерігається у сфері забезпечення адаптованих номерів та санітарно-гігієнічних приміщень, де різниця між очікуваннями та реальністю є максимальною. Це свідчить про те, що саме матеріально-технічна база готельних підприємств є найбільш проблемною з точки зору інклюзивності. Низька частка спеціалізованих номерів та

відсутність повноцінно адаптованих санітарних умов обмежують можливість комфортного проживання для осіб з інвалідністю.

Суттєвий розрив також характерний для таких критеріїв, як рівень сервісу та цінова доступність. Незважаючи на зростання вимог до якості обслуговування, більшість готелів не забезпечує належного рівня підготовки персоналу до роботи з інклюзивними групами. Крім того, доступні готелі, що відповідають базовим вимогам безбар'єрності, зазвичай належать до високого цінового сегмента, що обмежує доступність послуг для широкого кола споживачів.

Водночас відносно менший розрив спостерігається у сфері архітектурної та інформаційної доступності, що пояснюється поступовим впровадженням окремих елементів безбар'єрного середовища та використанням цифрових платформ бронювання, таких як Booking.com.

Окрему увагу слід звернути на показник психологічного комфорту, де розрив є помірним, але все ж свідчить про недостатній рівень формування інклюзивної культури обслуговування. Це вказує на необхідність розвитку не лише інфраструктурних, а й соціальних аспектів інклюзивності.

Виявлений розрив між очікуваннями та реальністю свідчить про необхідність переходу від фрагментарного впровадження елементів доступності до комплексного підходу, що охоплює всі аспекти готельного обслуговування. Це є важливою передумовою підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств та розвитку інклюзивного туризму в регіоні.

Висновок до розділу II

1. Результати проведеного дослідження свідчать про те, що ринок готельних послуг Одеського регіону характеризується високим рівнем розвитку та різноманітністю засобів розміщення, що охоплюють як преміальний, так і бюджетний сегменти. Його функціонування значною мірою

визначається впливом зовнішніх соціально-економічних умов, зокрема наслідками воєнного стану, що спричинили трансформацію туристичних потоків і зміщення акценту на внутрішній туризм. Водночас аналіз динаміки туристичних потоків, туристичного збору та заповнюваності готелів свідчить про поступове відновлення галузі та формування позитивних тенденцій розвитку.

Разом із тим, ринок готельних послуг регіону залишається неоднорідним і потребує подальшого вдосконалення. Серед ключових проблем слід виділити сезонність попиту, нерівномірність розвитку інфраструктури та недостатній рівень впровадження сучасних стандартів якості, зокрема у сфері інклюзивності. Це визначає необхідність подальшої модернізації готельного господарства, підвищення конкурентоспроможності та адаптації до сучасних вимог ринку.

2. Проведена оцінка рівня доступності готельних підприємств м. Одеси засвідчила нерівномірність впровадження принципів безбар'єрності в різних сегментах ринку. Найвищі показники характерні для готелів високої категорії (4-5 зірок), які функціонують за міжнародними або наближеними до них стандартами та забезпечують відносно комплексний підхід до організації доступного середовища. Водночас навіть у цих готелях окремі елементи доступності реалізовані не в повному обсязі, що свідчить про частковий характер впровадження інклюзивних рішень.

Разом із тим, у готелях середнього та бюджетного сегментів рівень доступності залишається низьким, що зумовлено обмеженими фінансовими ресурсами, особливостями забудови та відсутністю системного підходу до впровадження інклюзивності. Отримані результати підтверджують наявність прямої залежності між категорією готелю та рівнем доступності, а також свідчать про необхідність удосконалення інфраструктури, підвищення стандартів обслуговування та впровадження комплексних рішень у сфері безбар'єрності як важливого напрямку розвитку готельного господарства регіону.

3. Проведений аналіз потреб споживачів інклюзивних готельних послуг дозволив визначити їх комплексний і багаторівневий характер, що охоплює фізичну, інформаційну, сервісну та соціально-психологічну складові. Встановлено, що попит на інклюзивні послуги формується значною часткою населення, включаючи осіб з інвалідністю, маломобільні групи, сім'ї з дітьми, а також внутрішньо переміщених осіб і ветеранів. Водночас результати дослідження свідчать про те, що найбільш критичними для споживачів є забезпечення фізичної доступності (зокрема адаптованих номерів і санітарних приміщень), безпеки та якості сервісу, що визначає їх загальний рівень задоволеності готельними послугами.

Разом із тим, порівняння очікувань споживачів із реальним станом доступності готельних підприємств продемонструвало наявність суттєвого розриву між запитами клієнтів і можливостями ринку. Найбільші невідповідності спостерігаються у сфері матеріально-технічного забезпечення, рівня підготовки персоналу та цінової доступності послуг. Отримані результати підтверджують необхідність переходу до комплексного підходу у формуванні інклюзивного готельного продукту, який передбачає одночасне вдосконалення інфраструктури, підвищення стандартів обслуговування та врахування індивідуальних потреб різних категорій споживачів.

РОЗДІЛ III. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОДЕСЬКОМУ РЕГІОНІ

3.1. Обґрунтування впровадження інклюзивної стратегії розвитку готельних підприємств Одеського регіону

В умовах трансформації туристичного ринку України та зростання ролі соціальної відповідальності бізнесу інклюзивність стає одним із ключових напрямів розвитку готельних підприємств. Для готельного ринку м. Одеси питання формування безбар'єрного середовища є особливо актуальним з огляду на зростання кількості маломобільних груп населення, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та осіб з інвалідністю.

Результати проведеного аналізу показали, що рівень доступності готельних підприємств регіону залишається нерівномірним, а впровадження елементів інклюзивності має не повний характер. У зв'язку з цим виникає необхідність формування комплексної інклюзивної стратегії розвитку готельних підприємств Одеського регіону.

Інклюзивна стратегія повинна бути спрямована на створення безпечного, комфортного та доступного середовища для всіх категорій споживачів незалежно від їх фізичних, вікових або соціальних особливостей.

Для готельних підприємств Одеського регіону доцільно виділити п'ять ключових напрямів реалізації інклюзивної стратегії (табл. 3.1).

У табл. 3.1. визначено основні напрями формування інклюзивної стратегії готельних підприємств Одеського регіону, які забезпечують комплексний підхід до розвитку безбар'єрного середовища у сфері гостинності. Структура стратегії охоплює п'ять взаємопов'язаних напрямів: інфраструктурний, інформаційний, сервісний, соціальний та економічний.

Таблиця 3.1.

Основні напрями реалізації інклюзивної стратегії готельних
підприємств

Напря́м	Основний зміст	Очікуваний результат
Інфраструктурний	Модернізація фізичної доступності	Формування безбар'єрного середовища
Інформаційний	Цифрова та інформаційна доступність	Підвищення доступності інформації
Сервісний	Підготовка персоналу та стандарти сервісу	Покращення якості обслуговування
Соціальний	Формування інклюзивної культури	Підвищення рівня соціальної інтеграції
Економічний	Розширення цільової аудиторії	Зростання доходів та конкурентоспроможності

Джерело: складено автором

Інфраструктурний напря́м передбачає модернізацію фізичної доступності готельних підприємств шляхом створення безбар'єрного середовища, адаптації номерного фонду, громадських зон та санітарних приміщень. Його реалізація спрямована на забезпечення можливості безпечного та комфортного пересування для всіх категорій гостей.

Інформаційний напря́м пов'язаний із розвитком цифрової та інформаційної доступності. Він охоплює адаптацію офіційних сайтів, вдосконалення онлайн-бронювання, використання цифрової навігації та забезпечення повної інформації про рівень доступності готелів. Основним результатом цього напрямку є підвищення відкритості та доступності інформації для споживачів.

Сервісний напря́м орієнтований на підвищення якості обслуговування шляхом професійної підготовки персоналу, формування стандартів інклюзивного сервісу та розвитку індивідуального підходу до гостей. Реалізація цього напрямку сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів і формуванню позитивного досвіду перебування у готелі.

Соціальний напрям передбачає формування інклюзивної корпоративної культури, що базується на принципах рівності, недискримінації та соціальної інтеграції. Його реалізація сприяє розвитку безбар'єрного суспільства та підвищенню соціальної відповідальності готельного бізнесу.

Економічний напрям спрямований на підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств шляхом розширення цільової аудиторії, зростання рівня завантаженості та покращення іміджу регіону. Таким чином, інклюзивність розглядається не лише як соціальна, а й як економічна складова розвитку індустрії гостинності.

Одним із ключових елементів інклюзивної стратегії є модернізація фізичної інфраструктури готельних підприємств. Враховуючи результати проведеної оцінки доступності, найбільш проблемними залишаються адаптованість номерного фонду та санітарних приміщень. У таблиці 3.2. представлено основні заходи модернізації фізичної доступності.

Таблиця 3.2.

Основні заходи модернізації фізичної доступності готельних підприємств

Напрямок модернізації	Конкретні заходи	Пріоритет
вхідна група	пандуси, автоматичні двері, поручні	високий
вертикальна мобільність	ліфти, підйомники	високий
номерний фонд	адаптовані номери, спеціальні меблі	високий
санітарні приміщення	поручні, душ без порогів	високий
громадські зони	доступність ресторанів, рецепції, SPA	середній
паркінг	спеціальні місця для осіб з інвалідністю	середній

Джерело: складено автором

Реалізація заходів, наведених у табл. 3.2., дозволить сформувати комплексну систему фізичної доступності готельних підприємств, яка відповідатиме сучасним принципам універсального дизайну та міжнародним

стандартам інклюзивності. Особливу увагу доцільно приділяти саме модернізації вхідних груп, номерного фонду та санітарних приміщень, оскільки результати проведеного дослідження показали, що ці елементи є найбільш проблемними для готелів Одеського регіону.

Важливим аспектом реалізації інфраструктурного напрямку є диференційований підхід залежно від категорії та типу готелю. Для сучасних готельних комплексів основним завданням є повна інтеграція принципів безбар'єрності у всі функціональні зони. Водночас для готелів, розташованих у історичних будівлях центральної частини Одеса, доцільним є застосування часткової адаптації, яка дозволить поєднати вимоги доступності зі збереженням архітектурної цінності об'єктів.

Крім того, модернізація фізичної інфраструктури повинна здійснюватися поетапно та враховувати фінансові можливості готельних підприємств. На першому етапі доцільно реалізовувати базові елементи доступності, зокрема облаштування безбар'єрного входу, встановлення поручнів та адаптацію громадських зон. Подальші етапи можуть передбачати розширення адаптованого номерного фонду, впровадження спеціалізованого обладнання та комплексну модернізацію санітарних приміщень.

Слід також зазначити, що інвестиції у фізичну доступність мають не лише соціальне, але й економічне значення. Формування безбар'єрного середовища дозволяє готельним підприємствам розширити цільову аудиторію споживачів, підвищити рівень конкурентоспроможності та покращити імідж як окремого підприємства, так і туристичної дестинації загалом.

Важливим елементом інклюзивної стратегії є також цифровізація готельних послуг та забезпечення інформаційної доступності. Основні напрями цифрової адаптації готельних підприємств представлено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Напрями цифрової адаптації готельних підприємств для забезпечення інклюзивності надання послуг

Напря́м	Заходи	Очікуваний ефект
Офіційний сайт	адаптація для людей із порушеннями зору	збільшення доступності
Онлайн-бронювання	детальна інформація про доступність	підвищення довіри
Цифрова навігація	QR-коди, інтерактивні схеми	спрощення орієнтації
Мобільні сервіси	онлайн-комунікація з персоналом	покращення сервісу
Платформи бронювання	інтеграція критеріїв доступності	розширення цільової аудиторії

Джерело: складено автором

Реалізація заходів, наведених у табл. 3.3., сприятиме формуванню сучасного цифрового середовища готельних підприємств та підвищенню рівня інформаційної доступності для різних категорій споживачів. У сучасних умовах саме цифрові канали комунікації є основним джерелом отримання інформації про готельні послуги, тому рівень цифрової доступності безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємств індустрії гостинності.

Особливе значення має адаптація офіційних сайтів готелів відповідно до принципів веб-доступності. Для споживачів з порушеннями зору важливими є контрастність інтерфейсу, можливість масштабування тексту, логічна структура сторінок та сумісність із програмами голосового озвучення. Крім того, необхідним є забезпечення зручної навігації та спрощення процесу онлайн-бронювання, що дозволить підвищити рівень самостійності користувачів.

Важливим напрямом є також забезпечення достовірності інформації про рівень доступності готельних підприємств. На практиці багато засобів розміщення використовують загальні формулювання щодо наявності

інклюзивних умов, не надаючи конкретних характеристик адаптованих номерів, санітарних приміщень чи громадських зон. У зв'язку з цим доцільним є впровадження стандартизованого підходу до опису елементів доступності на офіційних сайтах та платформах бронювання.

Окрему увагу слід приділяти використанню цифрових сервісів та інтерактивних технологій, зокрема QR-кодів, мобільних додатків, інтерактивних схем готелю та онлайн-комунікації з персоналом. Такі інструменти дозволяють спростити орієнтацію гостей у просторі готелю, підвищити швидкість отримання інформації та забезпечити додатковий комфорт під час перебування.

Крім соціального ефекту, розвиток цифрової доступності має важливе економічне значення. Підвищення якості онлайн-комунікації сприятиме розширенню цільової аудиторії, підвищенню довіри споживачів та збільшенню кількості бронювань через цифрові канали. Для готельних підприємств Одеського регіону це є важливим фактором підвищення конкурентоспроможності в умовах сучасного туристичного ринку.

З метою визначення перспектив розвитку інклюзивності у сфері гостинності доцільним є проведення SWOT-аналізу впровадження інклюзивної стратегії готельних підприємств Одеського регіону. Такий підхід дозволяє комплексно оцінити внутрішні та зовнішні фактори, які впливають на формування безбар'єрного середовища та розвиток інклюзивних готельних послуг (табл. 3.4.).

Проведений SWOT-аналіз свідчить, що готельні підприємства Одеського регіону мають суттєвий потенціал для впровадження інклюзивної стратегії. До сильних сторін належать туристична привабливість регіону, наявність готелів високої категорії, присутність міжнародних і національних мереж, а також поступове відновлення внутрішнього туристичного попиту. Саме ці чинники створюють основу для формування конкурентного інклюзивного готельного продукту.

Таблиця 3.4.

**SWOT-аналіз впровадження інклюзивної стратегії готельних підприємств
Одеського регіону**

Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Наявність у регіоні готелів високої категорії, які вже частково впровадили елементи доступності	Нерівномірний рівень доступності між готелями різних категорій
Наявність міжнародних і національних готельних мереж, що працюють за стандартами якості	Недостатня кількість адаптованих номерів для осіб з інвалідністю
Висока туристична привабливість Одеси як морської, культурної та ділової дестинації	Обмежена доступність санітарних приміщень і громадських зон у частині готелів
Наявність сучасних готельних комплексів із розвинутою сервісною інфраструктурою	Значна частина готелів розміщена в історичних будівлях, що ускладнює модернізацію та забезпечення безбар'єрності
Зростання внутрішнього туризму та попиту на якісні готельні послуги	Недостатня підготовка персоналу до обслуговування інклюзивних груп споживачів
Наявність цифрових каналів бронювання та комунікації з гостями	Неповна або часткова інформація про доступність на сайтах і платформах бронювання.
Можливості (O)	Загрози (T)
Зростання попиту на інклюзивні, оздоровчі та реабілітаційні послуги	Висока вартість модернізації готельної інфраструктури
Розвиток внутрішнього туризму, зокрема серед ветеранів, ВПО, людей похилого віку та сімей з дітьми	Економічна нестабільність і обмежені інвестиційні ресурси
Залучення грантових, державних і міжнародних програм підтримки безбар'єрності	Сезонність попиту на готельні послуги в Одеському регіоні
Посилення соціальної відповідальності бізнесу та інтересу до інклюзивних практик	Безпекові ризики, що можуть стримувати туристичну активність
Використання європейського досвіду доступного туризму та універсального дизайну	Низька мотивація частини малих готелів до впровадження змін
Формування позитивного іміджу Одеси як доступної туристичної дестинації	Конкуренція з іншими регіонами та країнами, де доступність розвинена краще

Джерело: розроблено автором

Водночас слабкими сторонами залишаються недостатня кількість адаптованих номерів, фрагментарна доступність громадських зон, обмежена інформація про безбар'єрність на сайтах готелів та недостатній рівень

підготовки персоналу. Це свідчить про те, що інклюзивність поки що не стала системним елементом управління більшості готельних підприємств.

Найбільші можливості пов'язані із розвитком внутрішнього туризму, зростанням попиту на реабілітаційні та оздоровчі послуги, а також залученням міжнародної допомоги й грантового фінансування. Особливо перспективним є орієнтування готелів на ветеранів, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку та сім'ї з дітьми, оскільки ці групи формують стабільний попит на доступні й комфортні послуги розміщення.

Основними загрозами для реалізації інклюзивної стратегії є висока вартість модернізації, сезонність попиту, економічна нестабільність і безпекові ризики. Тому впровадження інклюзивних рішень має здійснюватися поетапно, з урахуванням фінансових можливостей готельних підприємств та можливого залучення зовнішніх джерел фінансування.

За результатами SWOT-аналізу доцільно сформулювати певні стратегічні орієнтири, які наведено у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5.

Стратегічні висновки за результатами SWOT-аналізу

Тип стратегії	Зміст стратегічних дій
SO-стратегія – використання сильних сторін для реалізації можливостей	Використати туристичну привабливість Одеси та наявність готелів високої категорії для формування іміджу регіону як доступної туристичної дестинації
WO-стратегія – подолання слабких сторін за рахунок можливостей	Залучати грантові та державні програми для модернізації номерного фонду, адаптації санітарних приміщень і навчання персоналу
ST-стратегія – використання сильних сторін для мінімізації загроз	Розвивати внутрішній туризм і спеціалізовані інклюзивні послуги, щоб зменшити залежність від сезонності та зовнішніх ризиків
WT-стратегія – мінімізація слабких сторін і загроз	Впроваджувати інклюзивні рішення поетапно, починаючи з базових елементів доступності, щоб знизити фінансове навантаження на готелі

Джерело: розроблено автором

Таким чином, результати SWOT-аналізу підтверджують доцільність впровадження комплексної інклюзивної стратегії розвитку готельних підприємств Одеського регіону. Проведений аналіз засвідчив, що регіон має

значний потенціал для розвитку доступного туризму завдяки наявності сучасних готельних комплексів, туристичній привабливості Одеси та зростанню попиту на інклюзивні послуги. Водночас існуючі проблеми, пов'язані з недостатнім рівнем фізичної, інформаційної та сервісної доступності, потребують системного вирішення.

Запропоновані стратегічні орієнтири дозволяють сформувати комплексний підхід до модернізації готельної інфраструктури, розвитку інклюзивної культури обслуговування та підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності. Реалізація визначених стратегій сприятиме не лише покращенню якості готельних послуг, а й формуванню позитивного іміджу Одеського регіону як сучасної та доступної туристичної дестинації.

3.2. Економічне обґрунтування впровадження інклюзивної стратегії

Впровадження інклюзивної стратегії у діяльність готельних підприємств потребує не лише організаційних змін, але й відповідного економічного обґрунтування. У сучасних умовах інклюзивність слід розглядати не виключно як соціальну складову діяльності підприємства, а як важливий чинник підвищення конкурентоспроможності, розширення цільової аудиторії та формування довгострокових конкурентних переваг.

Результати проведеного аналізу показали, що найбільш проблемними аспектами діяльності готельних підприємств Одеського регіону є недостатня фізична доступність, обмежена кількість адаптованих номерів, недостатній рівень цифрової доступності та неповна готовність персоналу до роботи з інклюзивними групами споживачів. Саме тому впровадження інклюзивної стратегії повинно охоплювати одночасно модернізацію матеріально-технічної бази, розвиток цифрових сервісів та підвищення якості обслуговування.

Обсяг необхідних інвестицій залежить від категорії готелю, рівня його технічного оснащення та масштабу запланованих змін. Для готелів високого класу пріоритетним є розширення спектра інклюзивних послуг та цифрових сервісів, тоді як для середнього та бюджетного сегментів першочерговими є базові заходи із забезпечення фізичної доступності. Водночас найбільших фінансових вкладень потребує модернізація номерного фонду та санітарних приміщень, оскільки ці елементи вимагають проведення будівельно-ремонтних робіт і встановлення спеціалізованого обладнання.

З метою оцінки економічної доцільності впровадження інклюзивної стратегії було сформовано орієнтовний кошторис модернізації готельного підприємства середнього класу, який включає основні заходи щодо підвищення фізичної, інформаційної та сервісної доступності. Результати розрахунків наведено у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6.

Орієнтовний кошторис впровадження інклюзивної стратегії для готелю
середнього класу

Захід	Орієнтовна вартість, грн.
Облаштування пандуса та поручнів	180 000
Автоматичні двері	120 000
Адаптація 2 номерів	450 000
Модернізація санітарних приміщень	220 000
Тактильна навігація та інформаційні таблички	60 000
Адаптація сайту та цифрових сервісів	90 000
Навчання персоналу	80 000
Додаткові витрати	50 000
Разом	1 250 000

Джерело: розраховано автором на основі відкритих даних у мережі Інтернет

Результати розрахунків свідчать, що найбільшу частку витрат становить модернізація номерного фонду та санітарних приміщень, оскільки саме ці елементи потребують комплексної реконструкції та спеціалізованого обладнання. Водночас витрати на цифрову доступність і навчання персоналу

є порівняно нижчими, однак мають суттєвий вплив на якість інклюзивного сервісу.

Одним із ключових результатів впровадження інклюзивної стратегії є розширення цільової аудиторії споживачів та зростання рівня завантаженості готелю. Прогнозні показники, наведені у таблиці 3.7., сформовані на основі результатів проведеного аналізу ринку готельних послуг Одеського регіону, оцінки рівня доступності готельних підприємств, а також узагальнення міжнародного досвіду впровадження інклюзивних практик у сфері гостинності. При визначенні прогнозних значень враховувалися сучасні тенденції розвитку внутрішнього туризму, зростання попиту на доступні послуги та потенційний вплив інклюзивної стратегії на розширення цільової аудиторії готелю.

Таблиця 3.7.

Прогноз зміни основних показників діяльності готелю після впровадження інклюзивної стратегії

Показник	До впровадження	Після впровадження
Середня завантаженість	48%	60%
Середня вартість номера	2 400 грн.	2 550 грн.
Середньорічна кількість гостей	11 200 осіб	13 800 осіб
Рівень повторних бронювань	18%	30%

Джерело: розраховано автором

Показник середньої завантаженості готелю до впровадження інклюзивної стратегії (48%) визначений на основі попереднього аналізу динаміки завантаженості готельних підприємств Одеси, проведеного у підрозділі 2.1. Прогнозне збільшення до 60% обґрунтовується очікуваним розширенням клієнтської бази за рахунок залучення нових категорій споживачів: осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та сімей із дітьми. Крім того, підвищення рівня

доступності сприятиме збільшенню кількості повторних бронювань та зниженню сезонних коливань попиту.

Прогноз зміни середньої вартості номера сформовано з урахуванням того, що підвищення якості послуг та модернізація інфраструктури дозволяють готелям позиціонувати себе у більш високому сегменті ринку. У зв'язку з цим очікується незначне зростання середньої ціни номера з 2400 грн. до 2550 грн., що є економічно обґрунтованим та відповідає практиці сучасного готельного бізнесу.

Зростання середньорічної кількості гостей із 11200 до 13800 осіб прогнозується на основі очікуваного підвищення рівня завантаженості та розширення цільової аудиторії. При цьому враховувалося, що інклюзивність є важливим чинником вибору готелю для значної частини споживачів, а доступні готелі мають конкурентні переваги на сучасному туристичному ринку. Показник повторних бронювань також має тенденцію до зростання з 18% до 30%, оскільки якість сервісу, комфорт та доступність безпосередньо впливають на рівень лояльності клієнтів. Міжнародна практика свідчить, що споживачі інклюзивних послуг частіше повертаються до готелів, які забезпечують стабільний рівень безбар'єрності та індивідуального підходу.

Для оцінки економічного ефекту від впровадження інклюзивної стратегії доцільно визначити прогнозний додатковий дохід готельного підприємства. Розрахунок здійснюється з урахуванням прогнозованого збільшення кількості гостей, середньої вартості проживання та середньої тривалості перебування у готелі. Формула розрахунку додаткового доходу наведена нижче.

Додатковий дохід від реалізації інклюзивної стратегії можна визначити за формулою:

$$D=N \times P \times K \quad (3.1.)$$

де:

- D – додатковий дохід;
- N – кількість додаткових гостей;

- Р – середня вартість проживання;
- К – середня тривалість перебування.

Якщо використати цю формулу для нашого прикладу (табл. 3.7.), то ми отримаємо:

- додаткова кількість гостей – 2 600 осіб;
- середня вартість проживання – 2 550 грн.;
- середня тривалість перебування – 2 доби.

Тоді прогнозований додатковий дохід становитиме:

$$D = 2600 \times 2550 \times 2 = 13\,260\,000 \text{ грн.}$$

Таким чином, реалізація інклюзивної стратегії може забезпечити додатковий річний дохід для готелю у розмірі понад 13 млн. грн.

Для оцінки економічної ефективності впровадження інклюзивної стратегії було проведено розрахунок строку окупності інвестицій. Даний показник дозволяє визначити період часу, протягом якого готель зможе компенсувати вкладені кошти за рахунок отриманого додаткового прибутку. Використання цього показника є доцільним, оскільки він характеризує практичну ефективність інвестицій у модернізацію інфраструктури та впровадження інклюзивних рішень.

Формула розрахунку:

$$T = \frac{I}{CF} \quad (3.2.)$$

де:

T – строк окупності;

I – обсяг інвестицій;

CF – щорічний додатковий грошовий потік.

При проведенні розрахунку було враховано загальний обсяг інвестицій, необхідних для реалізації інклюзивної стратегії. Значення інвестицій у розмірі 1250000 грн. сформовано на основі орієнтовного кошторису модернізації

готелю середнього класу, наведеного у табл. 3.6. Наступним етапом є визначення прогнозного додаткового прибутку, який підприємство може отримати після реалізації інклюзивної стратегії. Для цього було використано результати прогнозу зміни основних показників діяльності готелю, наведених у табл. 3.7. На основі цих показників було визначено прогнозний додатковий дохід у розмірі 13260000 грн. на рік. Однак при розрахунку строку окупності використовується не загальний дохід, а саме додатковий прибуток підприємства, оскільки частина отриманих коштів покриває поточні витрати на функціонування готелю.

Для визначення прогнозного прибутку було прийнято, що середній рівень рентабельності діяльності готельного підприємства після впровадження інклюзивної стратегії становитиме близько 25-30%, що відповідає середнім показникам рентабельності у сфері гостинності. Таким чином, із прогнозного додаткового доходу у 13,26 млн. грн. орієнтовний чистий додатковий прибуток становитиме близько 3,4 млн. грн. на рік.

Розрахунок строку окупності здійснювався за формулою 3.2. Підставляючи отримані значення, маємо:

$$T = \frac{1250000}{3400000} \approx 0,37 \text{ року}$$

Отриманий результат свідчить, що строк окупності інвестицій становить приблизно 0,37 року, тобто близько 4-5 місяців. Такий показник пояснюється порівняно невеликим обсягом інвестицій у поєднанні зі значним прогнозним приростом доходів від підвищення рівня доступності та розширення цільової аудиторії споживачів.

Разом із тим слід зазначити, що наведений розрахунок має прогнозний характер і базується на припущенні стабільного попиту на готельні послуги та успішної реалізації всіх елементів інклюзивної стратегії. У реальних умовах строк окупності може змінюватися залежно від економічної ситуації,

сезонності попиту, рівня конкуренції та темпів впровадження інклюзивних заходів.

3.3. Обґрунтування соціального ефекту від впровадження інклюзивної стратегії готельних підприємств

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності інклюзивність набуває не лише економічного, але й важливого соціального значення. Реалізація інклюзивної стратегії готельних підприємств спрямована на формування безбар'єрного середовища, забезпечення рівного доступу до туристичних послуг та підвищення рівня соціальної інтеграції різних категорій населення. Для м. Одеси питання розвитку інклюзивного середовища є особливо актуальним в умовах післявоєнного відновлення та зростання кількості маломобільних груп населення.

Соціальний ефект реалізації інклюзивної стратегії проявляється у покращенні якості життя осіб з інвалідністю, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку та сімей із дітьми. Забезпечення доступності готельної інфраструктури створює можливість для повноцінної участі цих категорій населення у туристичній та рекреаційній діяльності, що сприяє їх соціальній адаптації та психологічному комфорту.

Соціальний ефект від впровадження інклюзивної стратегії має комплексний характер та охоплює кілька взаємопов'язаних напрямів, які показані у таблиці 3.8.

Таблиця 3.8.

Основні види соціального ефекту від реалізації інклюзивної стратегії

Вид соціального ефекту	Характеристика результату
Соціальна інтеграція	Розширення можливостей участі у туристичній діяльності
Підвищення якості життя	Покращення умов відпочинку та проживання

Формування безбар'єрного середовища	Забезпечення рівного доступу до послуг
Психологічний ефект	Підвищення рівня комфорту та безпеки
Розвиток соціальної відповідальності бізнесу	Формування інклюзивної корпоративної культури
Розвиток доступного туризму	Підвищення рівня туристичної доступності регіону

Джерело: складено автором

Як видно з табл. 3.8, реалізація інклюзивної стратегії забезпечує не лише покращення умов перебування гостей у готелі, але й формує більш широкий соціальний ефект, який впливає на розвиток регіону та суспільства загалом. Особливе значення має створення безбар'єрного середовища, що сприяє соціальній інтеграції людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Одним із ключових результатів реалізації інклюзивної стратегії є підвищення рівня доступності туристичних послуг для різних категорій споживачів. Соціальний ефект для основних категорій споживачів наведено у таблиці 3.9.

Таблиця 3.9.

Соціальний ефект для основних категорій споживачів інклюзивних
готельних послуг

Категорія споживачів	Основний соціальний ефект
Особи з інвалідністю	підвищення доступності та самостійності
Ветерани	покращення умов реабілітації та відпочинку
ВПО	розширення можливостей соціальної адаптації
Люди похилого віку	підвищення безпеки та комфорту
Сім'ї з дітьми	покращення умов сімейного відпочинку
Іноземні туристи	формування позитивного іміджу регіону

Джерело: складено автором

Результати, наведені у табл. 3.9, свідчать про значний позитивний вплив реалізації інклюзивної стратегії на різні категорії споживачів готельних послуг. Найбільший соціальний ефект прогнозується для осіб з інвалідністю

та ветеранів, оскільки саме ці категорії найбільше потребують безбар'єрного середовища, адаптованої інфраструктури та індивідуального підходу до обслуговування. Забезпечення доступності готельних послуг для таких груп населення сприятиме не лише покращенню умов відпочинку та проживання, а й підвищенню рівня їх соціальної інтеграції та психологічного комфорту.

Важливим є також вплив інклюзивної стратегії на внутрішньо переміщених осіб та людей похилого віку. Для цих категорій споживачів доступність готельної інфраструктури є одним із ключових чинників безпеки та комфорту під час подорожей або тимчасового проживання. Формування безбар'єрного середовища дозволяє знизити рівень фізичних та психологічних бар'єрів, підвищити самостійність гостей та покращити якість отриманих послуг.

Окрему увагу слід приділити сім'ям із дітьми, для яких інклюзивність також має важливе практичне значення. Наявність пандусів, ліфтів, безпечних громадських зон, просторих номерів та доступної навігації створює більш комфортні умови для сімейного відпочинку та підвищує привабливість готелю для цієї категорії споживачів. Це свідчить про те, що інклюзивність має універсальний характер та позитивно впливає не лише на маломобільні групи населення, а й на широку категорію гостей.

Крім безпосереднього впливу на споживачів, реалізація інклюзивної стратегії сприятиме формуванню позитивного іміджу готельних підприємств та туристичної дестинації загалом. У сучасних умовах рівень доступності все частіше розглядається як показник якості туристичної інфраструктури та соціальної відповідальності бізнесу. Саме тому впровадження інклюзивних рішень може стати важливою конкурентною перевагою готельних підприємств Одеського регіону та сприяти розвитку доступного туризму.

Для наочного відображення прогностичного впливу інклюзивної стратегії на основні показники діяльності готельного підприємства доцільно провести порівняння рівня комфорту, безпеки, задоволеності споживачів інклюзивних послуг та повторних бронювань до і після реалізації запропонованих заходів.

Таке порівняння дозволяє оцінити очікувані результати впровадження інклюзивних рішень та визначити їх вплив на якість готельних послуг і рівень конкурентоспроможності підприємства.

Прогнозна зміна основних показників після реалізації інклюзивної стратегії представлена на рис. 3.1.

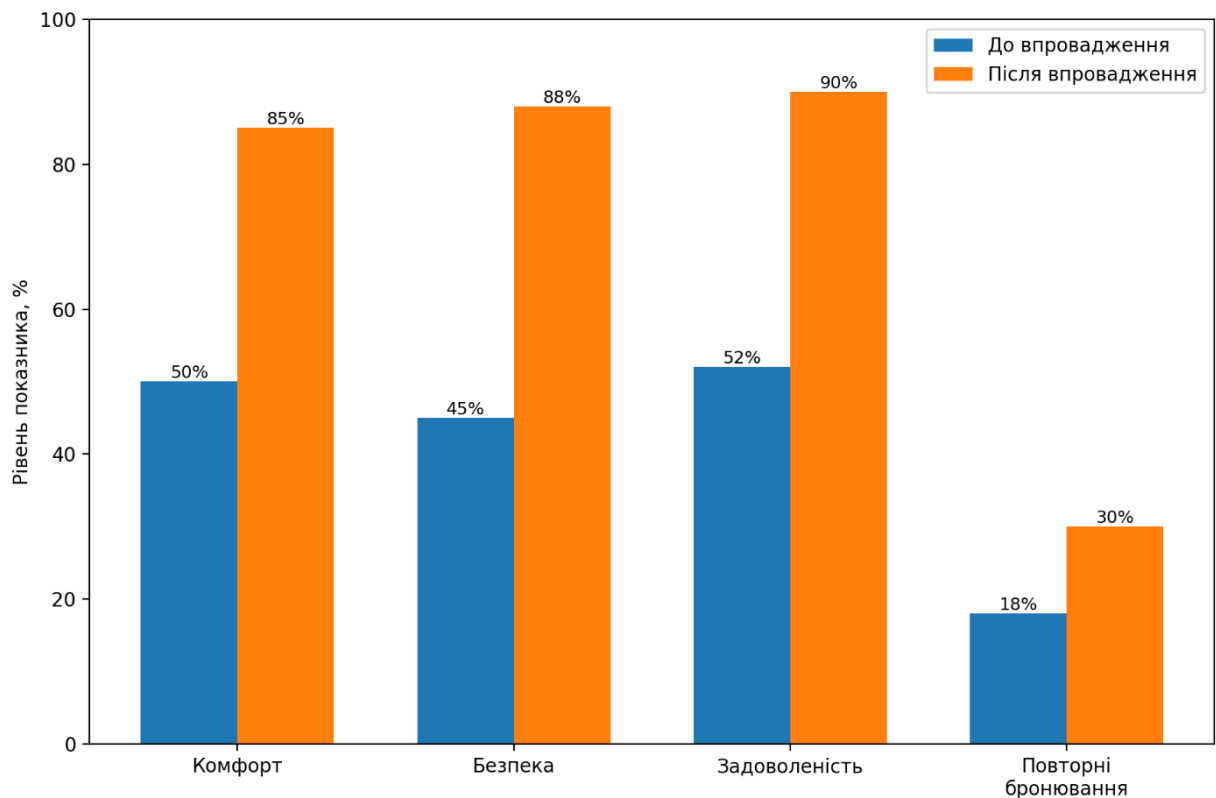


Рис. 3.1. Порівняння показників до та після реалізації інклюзивної стратегії

Джерело: розраховано та побудовано автором

Рис. 3.1. відображає порівняння основних показників функціонування готельного підприємства до та після реалізації інклюзивної стратегії. Наведені показники мають прогнозний характер і сформовані на основі результатів оцінки доступності готельних підприємств, аналізу потреб споживачів інклюзивних послуг, а також узагальнення міжнародного досвіду розвитку безбар'єрного середовища у сфері гостинності.

Початкові значення показників («до впровадження») були визначені на основі проведеного у другому розділі аналізу сучасного стану готельних

підприємств Одеського регіону. Зокрема, показник комфорту на рівні 50% сформовано з урахуванням часткової адаптації готельної інфраструктури та недостатнього врахування потреб маломобільних груп населення. Рівень безпеки до реалізації інклюзивної стратегії оцінено у 45%, оскільки значна частина готелів не забезпечує повноцінних умов безпечного пересування осіб з інвалідністю та інших категорій маломобільних гостей. Це пов'язано з відсутністю спеціального обладнання, недостатньою адаптацією евакуаційних шляхів та низьким рівнем підготовки персоналу до роботи у надзвичайних ситуаціях. Показник задоволеності споживачів на рівні 52% визначено на основі аналізу відповідності між очікуваннями гостей та реальним рівнем доступності готельних послуг, проведеного у підрозділі 2.3. Значення повторних бронювань у 18% відповідає середнім показникам лояльності клієнтів для готелів із недостатнім рівнем інклюзивності та обмеженим спектром доступних послуг.

Прогнозні значення показників після реалізації інклюзивної стратегії сформовані з урахуванням впровадження комплексу заходів, запропонованих у підрозділі 3.1. Зокрема, прогнозне підвищення рівня комфорту до 85% обґрунтовується покращенням умов проживання, використанням елементів універсального дизайну, адаптацією санітарних приміщень та розвитком індивідуалізованого сервісу. Рівень безпеки прогнозується на рівні 88% завдяки впровадженню систем безпечного пересування, підготовці персоналу та модернізації інфраструктури відповідно до принципів безбар'єрності.

Зростання рівня задоволеності споживачів до 90% пояснюється комплексним покращенням якості обслуговування, підвищенням доступності та формуванням більш комфортного середовища для різних категорій гостей. Показник повторних бронювань прогнозується на рівні 30%, оскільки міжнародна практика свідчить, що споживачі інклюзивних послуг характеризуються вищим рівнем лояльності до готелів, які забезпечують стабільний рівень доступності та індивідуальний підхід.

Таким чином, результати, представлені на рис. 3.1., свідчать про суттєвий позитивний вплив реалізації інклюзивної стратегії на якість готельних послуг та рівень задоволеності споживачів.

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності соціальна відповідальність готельного бізнесу стає одним із ключових факторів формування конкурентоспроможності та позитивного іміджу підприємства. Готелі дедалі частіше розглядаються не лише як суб'єкти господарської діяльності, орієнтовані на отримання прибутку, а як важливі учасники соціального розвитку суспільства. У цьому контексті впровадження принципів інклюзивності та безбар'єрності виступає важливою складовою соціально відповідальної діяльності підприємств сфери гостинності.

Соціальна відповідальність готельного бізнесу передбачає створення рівних умов доступу до послуг для всіх категорій споживачів незалежно від віку, фізичних можливостей чи соціального статусу. Для готельних підприємств Одеського регіону це означає необхідність формування безпечного, комфортного та доступного середовища, яке забезпечуватиме можливість повноцінного користування туристичними послугами для осіб з інвалідністю, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку та сімей із дітьми.

Важливою складовою соціальної відповідальності є також формування інклюзивної корпоративної культури. Це передбачає дотримання принципів толерантності, недискримінації та поваги до потреб різних категорій гостей. У сучасному готельному бізнесі особливого значення набуває підготовка персоналу до роботи з інклюзивними групами споживачів, розвиток навичок ефективної комунікації та формування клієнтоорієнтованого підходу до обслуговування.

Крім того, соціально відповідальний готельний бізнес сприяє розвитку безбар'єрного туристичного середовища на рівні регіону. Впровадження інклюзивних рішень позитивно впливає на імідж туристичної дестинації, підвищує рівень довіри споживачів та формує позитивне сприйняття регіону

як сучасного та соціально орієнтованого туристичного центру. Для м. Одеси це має особливе значення, оскільки розвиток доступного туризму може стати одним із перспективних напрямів післявоєнного відновлення туристичної сфери.

Для систематизації основних напрямів соціальної відповідальності готельного бізнесу та визначення їх впливу на результати діяльності підприємств доцільно узагальнити ключові складові соціально відповідального підходу у сфері гостинності. Соціальна відповідальність у сучасному готельному бізнесі охоплює не лише забезпечення якості послуг, але й створення безбар'єрного середовища, підтримку соціально вразливих категорій населення, розвиток інклюзивної корпоративної культури та взаємодію з громадськими й соціальними інституціями.

Комплексний взаємозв'язок між основними напрямками соціальної відповідальності готельного бізнесу та результатами їх реалізації представлено на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Напрями соціальної відповідальності готельного бізнесу

Джерело: побудовано автором

Отже, соціальна відповідальність готельного бізнесу є важливою складовою сталого розвитку індустрії гостинності та одним із ключових чинників підвищення якості туристичних послуг. У сучасних умовах інклюзивність повинна розглядатися не лише як вимога доступності, а як стратегічний напрям формування соціально орієнтованого та конкурентоспроможного готельного бізнесу.

Висновок до розділу III

1. У роботі було запропоновано та обґрунтовано впровадження інклюзивної стратегії розвитку готельних підприємств Одеського регіону, було визначено основні стратегічні напрями розвитку інклюзивності, які охоплюють модернізацію фізичної інфраструктури, розвиток цифрової та інформаційної доступності, підвищення якості сервісного обслуговування, формування інклюзивної корпоративної культури та забезпечення економічної ефективності діяльності готельних підприємств. Результати SWOT-аналізу засвідчили наявність значного потенціалу розвитку доступного туризму в регіоні, що обумовлено туристичною привабливістю Одеси, розвитком внутрішнього туризму та зростанням попиту на інклюзивні послуги.

Запропоновані стратегічні орієнтири та напрями модернізації підприємств готельного бізнесу дозволяють сформувати основу для підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств і створення позитивного іміджу Одеського регіону як сучасної та доступної туристичної дестинації. Реалізація визначених заходів сприятиме не лише покращенню якості готельних послуг, а й розвитку інклюзивного туризму та формуванню соціально орієнтованого середовища у сфері гостинності.

2. Проведене економічне обґрунтування впровадження інклюзивної стратегії підтвердило доцільність реалізації заходів із підвищення рівня доступності готельних підприємств Одеського регіону. Результати розрахунків показали, що модернізація фізичної інфраструктури, розвиток цифрової доступності та підвищення якості сервісу потребують відповідних інвестицій, однак їх впровадження забезпечить економічний ефект. Строк окупності інвестицій становитиме приблизно 0,37 року, тобто близько 4-5 місяців. Прогнозні показники свідчать про можливість зростання рівня завантаженості готелів Одеського регіону, збільшення кількості гостей та підвищення рівня повторних бронювань, що позитивно впливатиме на конкурентоспроможність підприємств та їх ринкові позиції.

3. Проведене обґрунтування соціального ефекту від впровадження інклюзивної стратегії підтвердило, що розвиток безбар'єрного середовища у сфері гостинності має важливе значення не лише для окремих готельних підприємств, але й для суспільства загалом. Реалізація інклюзивних заходів сприяє підвищенню рівня доступності туристичних послуг, покращенню умов перебування різних категорій споживачів та формуванню більш комфортного і безпечного середовища для осіб з інвалідністю, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку та сімей із дітьми. Результати проведеного аналізу та прогнозних розрахунків засвідчили, що впровадження інклюзивної стратегії позитивно впливає на рівень комфорту, безпеки, задоволеності гостей та лояльності споживачів до готельних підприємств.

Крім того, дослідження показало, що соціальна відповідальність готельного бізнесу є важливою складовою формування конкурентоспроможної та соціально орієнтованої туристичної дестинації. В умовах післявоєнного відновлення України впровадження інклюзивних підходів у діяльність готельних підприємств Одеського регіону повинно розглядатися як один із пріоритетних напрямів розвитку індустрії гостинності та формування сучасного безбар'єрного туристичного середовища.

ВИСНОВКИ

1. У результаті проведеного теоретичного аналізу встановлено, що інклюзивність і безбар'єрність є ключовими категоріями сучасного розвитку сфери гостинності, які визначають нові стандарти якості обслуговування та соціальної відповідальності бізнесу. Інклюзивність розглядається як комплексна концепція, спрямована на створення рівних можливостей для всіх категорій споживачів, тоді як безбар'єрність виступає її практичним інструментом, що забезпечує усунення фізичних, інформаційних, комунікаційних та інших обмежень у доступі до послуг. Визначено, що інклюзивність у сфері гостинності охоплює значно ширше коло клієнтів, ніж лише особи з інвалідністю, включаючи людей похилого віку, сім'ї з дітьми, осіб з тимчасовими обмеженнями та іноземних туристів.

2. Проведений аналіз нормативно-правового забезпечення інклюзивності готельних послуг свідчить про наявність в Україні сформованої багаторівневої системи регулювання, яка ґрунтується на поєднанні міжнародних стандартів та національного законодавства. Визначальну роль у цьому процесі відіграють міжнародні документи, зокрема Конвенція про права осіб з інвалідністю, а також рекомендації міжнародних організацій у сфері туризму, які задають загальні орієнтири розвитку доступного середовища.

На національному рівні правове забезпечення інклюзивності реалізується через Конституцію України, профільні закони та систему державних будівельних норм, що регламентують вимоги до доступності об'єктів готельного господарства. Особливого значення набувають сучасні нормативні документи, зокрема ДБН В.2.2-40:2018 та ДСТУ ISO 21542:2025, які відображають адаптацію українського законодавства до європейських стандартів і закріплюють комплексний підхід до формування безбар'єрного середовища.

3. Аналіз міжнародного досвіду організації та надання інклюзивних готельних послуг засвідчив, що інклюзивність у сучасній індустрії гостинності

розглядається як стратегічний напрям розвитку, інтегрований у всі рівні діяльності готельних підприємств. Провідні міжнародні мережі, зокрема Hilton, Marriott International, Accor, Inter Continental Hotels Group та Hyatt Hotels Corporation, демонструють комплексний підхід до впровадження інклюзивності, що поєднує інфраструктурні рішення, стандарти обслуговування, цифрові технології та розвиток корпоративної культури. Крім того, систематизація переваг впровадження інклюзивності підтвердила її економічну доцільність, що проявляється у розширенні клієнтської бази, підвищенні якості обслуговування, зміцненні репутації та зростанні фінансових результатів.

4. Результати проведеного дослідження свідчать про те, що ринок готельних послуг Одеського регіону характеризується високим рівнем розвитку та різноманітністю засобів розміщення, що охоплюють як преміальний, так і бюджетний сегменти. Його функціонування значною мірою визначається впливом зовнішніх соціально-економічних умов, зокрема наслідками воєнного стану, що спричинили трансформацію туристичних потоків і зміщення акценту на внутрішній туризм. Водночас аналіз динаміки туристичних потоків, туристичного збору та заповнюваності готелів свідчить про поступове відновлення галузі та формування позитивних тенденцій розвитку.

Разом із тим, ринок готельних послуг регіону залишається неоднорідним і потребує подальшого вдосконалення. Серед ключових проблем слід виділити сезонність попиту, нерівномірність розвитку інфраструктури та недостатній рівень впровадження сучасних стандартів якості, зокрема у сфері інклюзивності. Це визначає необхідність подальшої модернізації готельного господарства, підвищення конкурентоспроможності та адаптації до сучасних вимог ринку.

5. Проведена оцінка рівня доступності готельних підприємств м. Одеси засвідчила нерівномірність впровадження принципів безбар'єрності в різних сегментах ринку. Найвищі показники характерні для готелів високої категорії

(4-5 зірок), які функціонують за міжнародними або наближеними до них стандартами та забезпечують відносно комплексний підхід до організації доступного середовища. Водночас навіть у цих готелях окремі елементи доступності реалізовані не в повному обсязі, що свідчить про частковий характер впровадження інклюзивних рішень.

Разом із тим, у готелях середнього та бюджетного сегментів рівень доступності залишається низьким, що зумовлено обмеженими фінансовими ресурсами, особливостями забудови та відсутністю системного підходу до впровадження інклюзивності. Отримані результати підтверджують наявність прямої залежності між категорією готелю та рівнем доступності, а також свідчать про необхідність удосконалення інфраструктури, підвищення стандартів обслуговування та впровадження комплексних рішень у сфері безбар'єрності як важливого напрямку розвитку готельного господарства регіону.

6. Проведений аналіз потреб споживачів інклюзивних готельних послуг дозволив визначити їх комплексний і багаторівневий характер, що охоплює фізичну, інформаційну, сервісну та соціально-психологічну складові. Встановлено, що попит на інклюзивні послуги формується значною часткою населення, включаючи осіб з інвалідністю, маломобільні групи, сім'ї з дітьми, а також внутрішньо переміщених осіб і ветеранів. Водночас результати дослідження свідчать про те, що найбільш критичними для споживачів є забезпечення фізичної доступності (зокрема адаптованих номерів і санітарних приміщень), безпеки та якості сервісу, що визначає їх загальний рівень задоволеності готельними послугами.

Разом із тим, порівняння очікувань споживачів із реальним станом доступності готельних підприємств продемонструвало наявність суттєвого розриву між запитами клієнтів і можливостями ринку. Найбільші невідповідності спостерігаються у сфері матеріально-технічного забезпечення, рівня підготовки персоналу та цінової доступності послуг. Отримані результати підтверджують необхідність переходу до комплексного

підходу у формуванні інклюзивного готельного продукту, який передбачає одночасне вдосконалення інфраструктури, підвищення стандартів обслуговування та врахування індивідуальних потреб різних категорій споживачів.

7. У роботі було запропоновано та обґрунтовано впровадження інклюзивної стратегії розвитку готельних підприємств Одеського регіону, було визначено основні стратегічні напрями розвитку інклюзивності, які охоплюють модернізацію фізичної інфраструктури, розвиток цифрової та інформаційної доступності, підвищення якості сервісного обслуговування, формування інклюзивної корпоративної культури та забезпечення економічної ефективності діяльності готельних підприємств. Результати SWOT-аналізу засвідчили наявність значного потенціалу розвитку доступного туризму в регіоні, що обумовлено туристичною привабливістю Одеси, розвитком внутрішнього туризму та зростанням попиту на інклюзивні послуги.

Запропоновані стратегічні орієнтири та напрями модернізації підприємств готельного бізнесу дозволяють сформувати основу для підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств і створення позитивного іміджу Одеського регіону як сучасної та доступної туристичної дестинації. Реалізація визначених заходів сприятиме не лише покращенню якості готельних послуг, а й розвитку інклюзивного туризму та формуванню соціально орієнтованого середовища у сфері гостинності.

8. Проведене економічне обґрунтування впровадження інклюзивної стратегії підтвердило доцільність реалізації заходів із підвищення рівня доступності готельних підприємств Одеського регіону. Результати розрахунків показали, що модернізація фізичної інфраструктури, розвиток цифрової доступності та підвищення якості сервісу потребують відповідних інвестицій, однак їх впровадження забезпечить економічний ефект. Строк окупності інвестицій становитиме приблизно 0,37 року, тобто близько 4-5 місяців. Прогнозні показники свідчать про можливість зростання рівня

завантаженості готелів Одеського регіону, збільшення кількості гостей та підвищення рівня повторних бронювань, що позитивно впливатиме на конкурентоспроможність підприємств та їх ринкові позиції.

9. Проведене обґрунтування соціального ефекту від впровадження інклюзивної стратегії підтвердило, що розвиток безбар'єрного середовища у сфері гостинності має важливе значення не лише для окремих готельних підприємств, але й для суспільства загалом. Реалізація інклюзивних заходів сприяє підвищенню рівня доступності туристичних послуг, покращенню умов перебування різних категорій споживачів та формуванню більш комфортного і безпечного середовища для осіб з інвалідністю, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку та сімей із дітьми. Результати проведеного аналізу та прогнозних розрахунків засвідчили, що впровадження інклюзивної стратегії позитивно впливає на рівень комфорту, безпеки, задоволеності гостей та лояльності споживачів до готельних підприємств.

Крім того, дослідження показало, що соціальна відповідальність готельного бізнесу є важливою складовою формування конкурентоспроможної та соціально орієнтованої туристичної дестинації. В умовах післявоєнного відновлення України впровадження інклюзивних підходів у діяльність готельних підприємств Одеського регіону повинно розглядатися як один із пріоритетних напрямів розвитку індустрії гостинності та формування сучасного безбар'єрного туристичного середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Громадські будинки та споруди. Основні положення: ДБН В.2.2-9:2018. Київ : Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, 2018. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199648113669179181?doc_type=2 (дата звернення: 03.04.2026).
2. Інклюзивність будівель і споруд: ДБН В.2.2-40:2018. Київ : Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, 2018. 145 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152?doc_type=2 (дата звернення: 03.03.2026).
3. Конвенція про права інвалідів. Прийнята Резолюцією 61/106 Генеральної Асамблеї ООН від 13 грудня 2006 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 03.03.2026).
4. Планування і забудова територій: ДБН Б.2.2-12:2019. Київ : Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, 2019. 120 с. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=83211 (дата звернення: 03.04.2026).
5. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21 берез. 1991 р. № 875-XII. Відомості Верховної Ради України. 1991. № 21. Ст. 252. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення: 04.13.2026).
6. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР : станом на 1 січ. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення: 04.03.2026).
7. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030

- року» від 14 квітня 2021 р. № 366-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#n10> (дата звернення: 21.03.2026).
8. Аналіз готельного ринку України у 2024 році. Ribas Hotels Group представив результати дослідження розвитку готельного ринку: огляд готельного ринку України 2024 рік. InVenture. URL: <https://lnk.ua/qi1AV6bhw> (дата звернення: 05.05.2026).
 9. Барвінок Н. Світовий досвід інклюзивності в індустрії гостинності. *Економічні горизонти*. 2025. (3(32), 155–163. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(32\).2025.338687](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(32).2025.338687)
 10. Безугла Л.С., Белобородова М.В., Герасименко Т.В. Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. № 2(6). С. 20-25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-4949.2>
 11. Белобородова, М., Бессонова, А., & Турик, А. Інтеграція принципів інклюзії та доступності у розвиток сфери гостинності. *Економіка та суспільство*. Вип. 78. 2025. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-14>
 12. В цьому році збільшився туристичний потік в Одесу: 90% туристів – це люди з регіонів України. UCI Online. URL: <https://usionline.com/post/2986> (дата звернення: 05.05.2026).
 13. Головне управління статистики в Одеській області. Офіційний сайт. URL: <https://www.od.ukrstat.gov.ua/>
 14. Гостинність без бар'єрів. Довідник зі створення безбар'єрного середовища у закладах HoReCa. URL: https://drive.google.com/file/d/12EabNqq9KgYYs28Xv8el_Fp_MAN50-Iy/view (дата звернення: 12.04.2026).
 15. Готелі зі зручностями для осіб з інвалідністю в Україні. URL: <https://www.booking.com/accessable-traveling/country/ua.uk.html> (дата звернення: 14.03.2026).

16. Готельна нерухомість-2025: де найвища дохідність і потенціал. *Дело.UA*. URL: <https://lnk.ua/OkRbThkUd> (дата звернення: 05.05.2026).
17. Данчевська І., Калайтан Т. Інклюзивний туризм: світовий досвід та перспективи розвитку в Україні. *Development Service Industry Management*, 2, 2024. С. 96-104. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6\(14\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(14))
18. Державне агентство розвитку туризму України. Офіційний сайт. URL: <https://www.tourism.gov.ua>
19. За рік в Україні з'явилося майже 100 нових готелів та сім операторів ринку. *Дело.UA*. URL: <https://lnk.ua/y1ewXm4qk> (дата звернення: 05.05.2026).
20. Інклюзивний туризм для осіб з інвалідністю. Офіційний вебпортал Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю. URL: <https://www.ispf.gov.ua/news/inklyuzivniy-turizm-dlya-osib-z-invalidnistyu> (дата звернення: 22.03.2026).
21. Кідготко В.О. Інклюзивність та безбар'єрність у сфері гостинності. *Актуальні та інтеграційні напрямки розвитку індустрії гостинності та міжнародного бізнесу*: матеріали XV Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 8-9 травня 2026 р.). Тернопіль: ЗНУ, 2026.
22. Кравченко О.О. Інклюзивний туризм : підручник / Оксана Олексіївна Кравченко, Алла Іванівна Войтовська ; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. – Умань : ЦП Компринт, 2022. – 280 с. URL: <https://lnk.ua/FdQdno6SU> (дата звернення: 10.04.2026).
23. Кудінова І. Інклюзивність в індустрії гостинності: принципи, виклики та перспективи розвитку. *Development Service Industry Management*, 1, 2025. С. 21-28. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2025-9\(3\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-9(3))
24. На Одещині цього річ кількість туристів зросла на 18%. *Укрінформ*. 2025. URL: <https://lnk.ua/g42cFQfbH> (дата звернення: 05.05.2026).
25. Офіційний сайт готелю Black Sea Central. URL: <https://blacksea-hotels.com/central> (дата звернення: 05.05.2026).

- 26.Офіційний сайт готелю Boutique Hotel Palais Royal. URL: <https://pr-bhotel.com.ua/> (дата звернення: 05.05.2026).
- 27.Офіційний сайт готелю Bristol Hotel. URL: <https://bristol-hotel.com.ua/> (дата звернення: 05.05.2026).
- 28.Офіційний сайт готелю NEMO Hotel Resort & SPA. URL: <https://odessa.nemohotels.com/> (дата звернення: 05.05.2026).
- 29.Офіційний сайт готелю Premier Hotel Odesa. URL: <https://odesa-hotel.phnr.com/ua> (дата звернення: 05.05.2026).
- 30.Офіційний сайт готелю Radisson Hotel City Centre. URL: <https://www.radissonhotels.com/uk-ua/hotels/radisson-hotel-odesa-city-centre?cid=a%3Ase+b%3Agmb+c%3Aemea+i%3Alocal+e%3Arad+d%3Aeurop+h%3AUAODSCTR> (дата звернення: 05.05.2026).
- 31.Поворознюк, І. Особливості організації надання готельних послуг для осіб з особливими потребами. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип.72. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-59>
- 32.Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна». Офіційний вебсайт. URL: <https://rcbu.org.ua/>
- 33.Туристичний збір в Одесі зріс до 14,8 млн. грн.: місто — у топ-3 в Україні. *Суспільне Одеса*. 2026. URL: <https://lnk.ua/w8Jlz8whz> (дата звернення: 05.05.2026).
- 34.Україна затвердила міжнародний стандарт безбар'єрного простору. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukraine-zatverdyla-mizhnarodnyi-standart-bezbariernoho-prostoru> (дата звернення: 12.03.2026).
- 35.Buhalis, D., Darcy, S., Ambrose, I. (Eds.). Handbook on Accessible Tourism and Hospitality. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2022. 480 p. DOI: <https://doi.org/10.4337/9781800377472>
- 36.Đorđević, N. (2025). Trends and frontiers in inclusive tourism research: insights from a bibliometric analysis. *International Scientific Conference on Economics, Management and Information Technologies*, 2(1), 211–221. <https://doi.org/10.71159/icemit2525D>

37. European Network for Accessible Tourism (ENAT). Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. Brussels. 2007. URL: <https://www.accessibletourism.org> (дата звернення: 11.03.2026).
38. La-ong-in S. Destination Tourism for All: Transforming Hospitality through Accessibility Features. *South Asian Journal of Tourism and Hospitality*. 2024. URL: https://sajth.sljol.info/articles/10.4038/sajth.v4i2.97?utm_source (дата звернення: 12.04.2026).
39. Martin-Fuentes E., Mostafa-Shaalan S., Mellinas J.P. Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels. *Societies*. 2021. URL: https://www.mdpi.com/2075-4698/11/2/34?utm_source (дата звернення: 12.04.2026).
40. World Tourism Organization (2016). Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – *Module V: Best Practices in Accessible Tourism*, UNWTO, Madrid. URL: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/modulev13022017.pdf> (дата звернення: 21.03.2026).