

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Географічний факультет
Кафедра географії та менеджменту туризму

Особливості забезпечення доступності послуг у готелях
Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка IV курсу 410 групи
спеціальності 242 «Туризм»
ОП «Міжнародний туризм»
Адамовська Олександра
Володимирівна

Керівник: кандидат

Географічних наук, доцент
Брик С. Д.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № ____

від « ____ » _____ 2024 р.

Зав. кафедри _____ д. геогр. н., доцент Король О. Д.

Чернівці – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ	
ОЦІНКИ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ ДЛЯ	
ОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ	6
1.1. Сутність інклюзивного туризму	6
1.2. Нормативно-правове забезпечення інклюзивного туризму.....	15
1.3. Основні елементи доступності в готелях та їх оцінка	19
РОЗДІЛ 2. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД	
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ... 32	
2.1. Особливості ринку готельних послуг України для клієнтів з особливими потребами	32
2.2. Аналіз особливостей забезпечення доступності готельних послуг в Австралії.....	37
2.3. Аналіз особливостей забезпечення доступності готельних послуг у Великій Британії	50
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ	
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	
НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «ASTORIA» (м. Львів).....	59
3.1. Аналіз доступності туристичних послуг у готелі «Асторія».....	59
3.2. Рекомендації щодо забезпечення доступності туристичних послуг у готелях України (на прикладі готелю «Astoria»)	72
ВИСНОВКИ.....	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80
ДОДАТКИ.....	87

ВСТУП

За останні кілька десятиліть значно зросло усвідомлення необхідності забезпечення рівних прав і недискримінаційних умов для життя людей з інвалідністю.

Людина з інвалідністю – це особа, яка має порушення функцій організму, зокрема ураження опорно-рухового апарату, дефекти слуху або зору, ментальні розлади, спричинені вродженими захворюваннями або вродженими захворюваннями або наслідками травм. Кожна держава, у міру свого розвитку, можливостей і пріоритетів, зобов'язана проводити соціальну та економічну політику щодо людей з інвалідністю.

Основна проблема полягає у величезній кількості бар'єрів з боку суспільства, які не дають змоги людям із відхиленнями здоров'я повною мірою брати участь у житті суспільства.

У світі існують законодавчі акти, які захищають права інвалідів і, як правило, побудовані на основному принципі, проголошеному 1948 року Організацією Об'єднаних націй у Загальній декларації прав людини і передбачає рівність можливостей для всіх. Сьогодні активно пропагується ідея інтеграції людей з інвалідністю, націлена на створення повноцінних зв'язків між людьми з інвалідністю та суспільством, забезпечення рівних прав і можливостей, а також на створення необхідних для них умов праці та дозвілля.

Сфера гостинності є невід'ємною складовою туристичного сектору, в якій задіяна велика кількість висококваліфікованих фахівців, які формують усі можливі умови для задоволення потреб гостей. Демонстрація шанобливого, доброзичливого ставлення до клієнта, надання всілякої уваги – усе це становить важливу споживчу властивість туристичного продукту.

На даний момент проблемою туристичної сфери є відсутність у засобах розміщення необхідної інфраструктури, яка допомогла б людям із різними потребами повністю задовольнити потребу у відпочинку та подорожах.

Створення доступного середовища значною мірою впливає на конкурентоспроможність готельного підприємства, а також надає можливість залучення більшої кількості гостей.

Актуальність цієї роботи зумовлюється тим, що в сучасному світі дедалі більше уваги приділяється створенню всіх необхідних умов для осіб з особливими потребами. Особливо виникає потреба у формуванні доступності туристичної сфери, де об'єкти готельної індустрії відіграють основну роль. На сьогоднішній день тематика забезпечення інклюзивних готельних послуг широко досліджується за кордоном. В Україні на даному етапі не проводилися дослідження, які давали б можливість виокремити основні особливості забезпечення доступності готельних послуг на вітчизняному ринку.

З початком війни Львів став гуманітарним та медичним хабом, де прихисток та лікування отримують тисячі українців. Тут запрацював Національний Реабілітаційний Центр "UNBROKEN", який надає допомогу військовим і цивільним, запустився пілотний проект "Помічник ветерана", розпочали серію екскурсій "Місто лікує", розробили довідник «Гостинність без бар'єрів» та періодично відбуваються навчання з доступності для ресторанів, готелів. Всі ці заходи демонструють прагнення міста стати максимально доступним та інклюзивним. Звісно, що є куди рости. Але чимало закладів вже зробили багато змін, щоб бути доступними і дати можливість людям з інвалідністю почувати себе комфортно та гідно. Для нашого дослідження ми обрали готель "Astoria", що заходиться у м. Львів. Дослідження доступності туристичних послуг у готелі "Astoria" проводилося з лютого по березень 2024 року.

Об'єктом дослідження є доступність туристичних послуг для людей з обмеженими можливостями.

Предмет дослідження – напрями забезпечення доступності готельних послуг для людей з обмеженими можливостями на прикладі готелю "Astoria" у м. Львів.

Метою даної роботи є окреслення ключових напрямів організаційного та технічного характеру щодо впровадження інклюзивних підходів у функціонування даного готелю.

Основними завданнями роботи є:

- вивчення основних підходів до забезпечення доступності для осіб з особливими потребами;
- аналіз зарубіжного досвіду забезпечення доступності послуг у готелях;
- аналіз послуг, що надаються людям з особливими потребами в готелі "Astoria";
- формулювання рекомендацій щодо впровадження інклюзивних підходів у функціонування готелю "Astoria".

Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Дослідження містить 12 таблиць і 23 рисунки. Зміст викладено на 92 сторінках, з них основного тексту – 86.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНКИ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ ДЛЯ ОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

1.1. Сутність інклюзивного туризму

Свій початок інклюзивний туризм бере в Манільській декларації зі світового туризму від 1980 року. У ній Всесвітня туристична організація визнавала право на подорож універсальним і викладала основні вимоги щодо забезпечення доступного туризму, які були засновані на рівності та недискримінаційному підході [27].

Тема доступного туризму продовжувала розвиватися і в 1991 році було ухвалено резолюцію "Створення можливостей для туризму людям з обмеженими можливостями в дев'яності роки". У цьому документі пролунав заклик державам організовувати доступність туристичних об'єктів і установ для людей з інвалідністю. Ця резолюція стала основою для документа під назвою "Туризм, доступний для всіх", розробленого в м. Дакарі 2005 року. Цей документ уже містив у собі конкретні рекомендації щодо надання туристичної інформації і реклами, навчання персоналу та інші загальні вимоги щодо доступності.

Всесвітня туристична організація (UNWTO) у співпраці з організаціями з прав інвалідів оновила резолюцію "Туризм, доступний для всіх". У 2013 році Генеральна Асамблея Всесвітньої туристичної організації ухвалила документ "Рекомендації щодо доступного туризму" (Рис. 1.1). Викладені рекомендації спрямовані на створення такого туристичного середовища, де люди з особливими потребами змогли б на рівні з іншими скористатися туристичними продуктами та послугами [15].

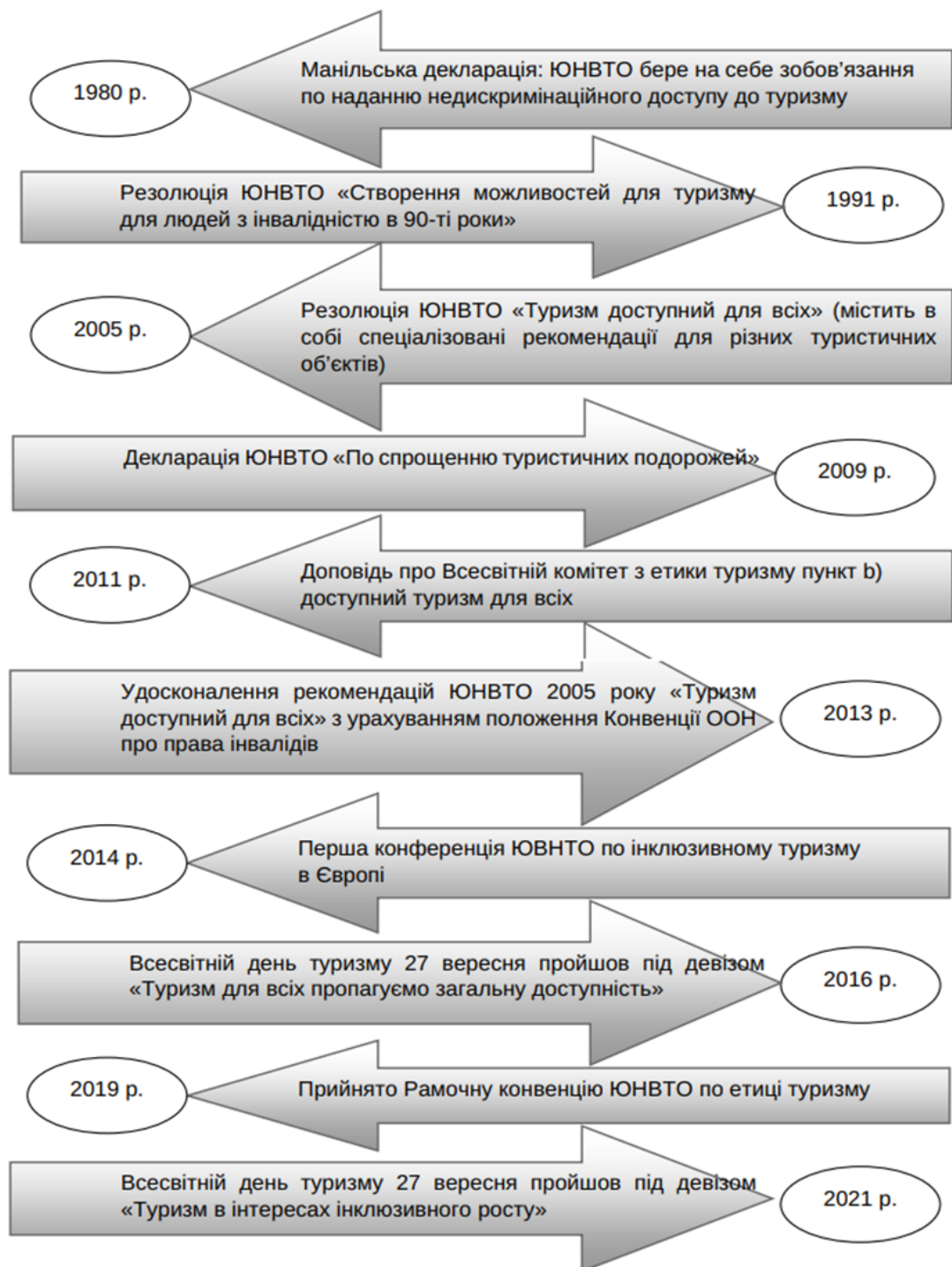


Рис. 1.1 Систематизація документальних підтверджень організації доступного туризму для людей з обмеженими можливостями здоров'я Джерело [11]

Рекомендації було створено також з урахуванням положень Конвенції про права інвалідів, ухваленої 2007 року. У 30 статті йдеться, що "держави-учасниці зобов'язуються вжити всіх необхідних заходів для забезпечення

доступу до таких місць культурних заходів або послуг, як музеї, театри, кінотеатри, бібліотеки та туристичні послуги, а також мали б доступ до пам'ятників і об'єктів, що мають національну культурну значущість" [6].

Саме поняття "інклюзивний туризм" вважається досить новим для сфери міжнародного туризму. Незважаючи на те, що перші згадки про інклюзивний туризм відносяться до 80-х років XX століття, наукових досліджень у цій галузі досі мало. У результаті, на даному етапі в дослідницькій спільноті відсутня єдина думка безпосередньо щодо терміну "інклюзивний туризм".

У різних зарубіжних статтях і працях можна знайти різні варіанти вживання: доступний туризм (англ. "accessible tourism"), безбар'єрний туризм (англ. "barrier-free tourism "), туризм для всіх (англ. "tourism for all"), доступний туризм для всіх (англ. "accessible tourism for all").

Найширшого вжитку в зарубіжних дослідженнях набув термін "accessible tourism ", який безпосередньо пов'язаний зі словом " accessibility" (англ. "доступність").

UNWTO та Європейська мережа доступного туризму (ENAT) вживають термін "доступний туризм", який визначається дослідниками С. Дарсі і Т. Діксоном, як "форма туризму, яка включає в себе процес співпраці між різними учасниками сфери туризму, який дає змогу людям з особливими потребами в доступності, включно з мобільну, візуальну, слухову та когнітивну складові доступності, діяти незалежно, на рівних умовах із почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища" [39].

В українському дослідницькому просторі можна виділити таких авторів, як Бейдик О.О., Гринасюк А. Р., Єрко І. В., Нечипорук М. А.Т.В. Романенко, Л.Ю. Науменко, В. В. Лепський Перелічені автори не акцентують свою увагу на питаннях термінології і використовують такі терміни, як "туризм, доступний для всіх", так і "безбар'єрний туризм", не розглядаючи їх з методологічної точки зору.

Терміни, які вони використовують, здебільшого мають на увазі рівність права на відпочинок і туризм для всіх без винятку, а також фізичну доступність туристичної інфраструктури, залишаючи поза увагою інші аспекти доступності туристичних послуг, таких як інформаційну доступність, спеціально навчений персонал тощо.

Говорячи про інклюзивний туризм, важливо також виокремити категорії людей, що належать до його аудиторії. Найчастіше до споживачів інклюзивних послуг відносять тільки людей з інвалідністю. Однак, у документі UNWTO "Рекомендації з доступного туризму" від 2013 року йдеться, що "до людей з інвалідністю належать особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями. До цієї групи, з огляду на їхні проблеми з отриманням доступу до туристичних послуг, також можна включити людей із тимчасовою інвалідністю, людей, які тимчасово користуються милицями, літніх людей, людей із багажем, маленьких дітей, людей високого або малого зросту, людей великої або дрібної статури" [15].

Грунтуючись на цьому визначенні, було виокремлено основні категорії споживачів інклюзивних туристичних послуг:

- люди з інвалідністю;
- батьки з маленькими дітьми;
- люди з тимчасовими проблемами здоров'я;
- люди нестандартних розмірів, зросту;
- люди з алергією;
- люди, які не знають іноземної мови.

Поняття «маломобільні групи населення». Маломобільні групи населення (МГН) - люди, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До маломобільних груп населення тут віднесені інваліди, люди з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, люди старшого віку, люди з дитячими колясками тощо.

Планомірний перехід від медичної до соціальної моделі інвалідності в Україні відбувається сьогодні в епоху трансформаційних процесів. Створюються умови для того, щоб інтегрувати людей з інвалідністю в активне суспільне життя, також підвищити державні гарантії в питанні досягнення високих соціальних стандартів у забезпеченні матеріальними благами осіб, що мають обмежені функціональні можливості. Закономірно, що виникає потреба створення безперешкодного середовища для людей з інвалідністю та сприяння активній взаємодії органів державної влади та громадських організацій інвалідів у вирішенні проблем осіб з особливими потребами засобами інклюзивного туризму.

В Європі туризм для осіб з обмеженими можливостями – це розвинений прибутковий бізнес та велика різноманітність можливостей для його існування. У кожній країні є туроператори, які добре спеціалізуються в цій сфері. Туристу з інвалідністю в європейських країнах легше оцінити складність маршрутів, насиченість і тривалість подорожі, тому що Інтернет мережа сповнена інформації про доступність міст і архітектурних пам'яток [1]. В Україні лише починає розвиватися інклюзивний туризм, про що свідчать окремі об'єкти інфраструктури, але доки не відбуваються відповідні зміни у світогляді, спостерігаємо окремі благодійні акції, а не розвиток суспільства і простору, комфортного для всіх. Тема розвитку інклюзивного туризму в Україні потребує ґрунтовного дослідження у напрямках аналізу діяльності наявних підприємств та організацій, трансформацій ментальності, основних напрямів міжнародного співробітництва [2]. Відповідно до Конституції України [3] людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави. Законом України «Про туризм» [4] забезпечуються основні способи та цілі державного регулювання в галузі

туризму. Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності. Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом виконання функцій в тому числі забезпечення доступності туризму та екскурсійних відвідувань для дітей, молоді, людей похилого віку, інвалідів та малозабезпечених громадян шляхом запровадження пільг стосовно цих категорій осіб.

Світова туристична індустрія прагне зробити туризм приємним для всіх людей, незалежно від віку, фізичних особливостей, наприклад, для користувачів інвалідного візка, осіб із захворюванням органів слуху чи зору, для вагітних жінок, батьків із дітьми, осіб, що відновлюються після нещасних випадків або інших хвороб. Доступна інфраструктура, об'єкти та послуги на місці відпочинку, інформативність тощо дадуть можливість залучити нову категорію туристів.

Питання доступного туризму відкрите й лишається на стадії вивчення. Категорійний апарат не має одного визначення, що підкреслює недостатню увагу до цієї проблеми. Доступний туризм (accessible tourism), туризм для усіх (tourism for all), інклюзивний туризм (inclusive tourism) – ці терміни найбільше використовуються як у вітчизняних, так і зарубіжних дослідженнях й означають соціальне право, яке мають усі громадяни на вільне чи безперешкодне пересування та користування туристичними послугами та товарами [8].

Термін «доступний туризм» (accessible tourism) найбільш вдало описаний у науковій статті С. Дарсі – «доступний туризм, шляхом надання розроблених туристичних продуктів, послуг та середовища за принципами універсального дизайну, дає змогу людям з особливими потребами, пов'язаними із пересуванням, зором, слухом та когнітивними аспектами доступу, функціонувати самостійно із відповідною справедливістю та гідністю. Це визначення включає всіх людей, у тому числі, тих, хто подорожує з дітьми в дитячих візочках, людей з обмеженими можливостями

та людей похилого віку». У своєму науковому доробку «Доступний туризм: поняття та проблеми» С. Дарсі дає такий опис: «доступний туристичний продукт передбачає збільшення кількості туристичних напрямів, продуктів та послуг, що є доступними для усіх людей незалежно від їхніх фізичних обмежень, інвалідності чи віку» [39].

Схоже визначення для поняття «туризм для усіх» (tourism for all) закріплене в документі рішення 20-ї сесії Генеральної асамблеї Всесвітньої туристичної організації в 2013 році: «туризм, доступний для усіх, – це форма туризму, що передбачає процес співробітництва учасників туристичного процесу, що дозволяє людям, які мають потребу в доступі, зокрема пов'язану з мобільністю, зором, слухом і когнітивними функціями, функціонувати незалежно, справедливо та доступним шляхом, надання їм розробленого на принципах універсального дизайну продуктів туризму, послуг та середовищ» [5].

Термін інклюзивний туризм найкраще висвітлено Скотом Раяном, основоположником і пропагандистом доступного туризму. За його визначенням інклюзивний туризм – це туризм, доступний для усіх незалежно від постійних або тимчасових обмежень фізичних можливостей. Тобто, це соціальна інтеграція людей з обмеженими можливостями у сучасне суспільство. Відповідно, на його думку найбільш універсальним соціальної інтеграції може бути способом туризм.

Н. А. Зайцева у своєму навчальному посібнику «Безбар'єрний туризм» дає визначення поняттю: «безбар'єрний туризм – це переміщення осіб з постійною або обмеженою здатністю до мобільного переміщення (які не мають медичного протипоказу до здійснення туристичних поїздок) та осіб, які їх супроводжують, на територію відмінну від постійного місця проживання де присутні усі необхідні ресурси для здійснення мети подорожі. В той же час безбар'єрний туризм це діяльність підприємств туристичної (і суміжними з нею) індустрії, направлена на формування і продаж комплексного туристичного продукту, який відповідає додатковим потребам

окремих маломобільних категорій туристів (з врахуванням їх фізичного і психологічного стану), а також супроводжуючим особам [9].

Логічно, що основоположним у визначенні безбар'єрного туризму став термін «бар'єр», який означає перешкоду, з якою в процесі життєдіяльності зустрічається та чи інша людина. Бар'єри можуть бути соціальними (наприклад, за статевою ознакою - при влаштуванні на роботу), психологічними (приміром, різні фобії, чи просто бар'єр у спілкуванні), культурними (розуміє під собою адаптацію туристів до національних традицій і норм поведінки в тих країнах, куди прибули, соціалізація дітей-інвалідів в суспільстві, де культурні норми є дискримінаційними), фізичними (розмір дверного отвору в готелі, нахил пандуса на вході) та інші. Запровадження безбар'єрного туризму – процес розвитку туризму, що розуміє під собою доступність туризму для всіх в сенсі пристосованості інфраструктури туристичних центрів і туристичних об'єктів до потреб всіх людей, в тому числі людей з обмеженими фізичними можливостями. Разом з тим безбар'єрний туризм – це певний вид діяльності, в результаті якої створюється туристичний продукт, надається інформація, та здійснюються окремі туристичні послуги, що враховують потреби в доступі і організації цих послуг маломобільним групам осіб [9].

Під час дослідження проблеми термінологічного апарату можемо зробити висновки, що в нашій державі немає загальноприйнятого визначення туризму для людей з інвалідністю, про що свідчить відсутність одного загального терміну. Справа в тому, що визначення «доступний туризм», що присутній іноземній літературі як «accessible tourism» не набуло широкого використання в Україні, адже має два значення:

- 1) доступність інфраструктура фізично;
- 2) доступність туристичних послуг у вигляді грошових коштів.

Термін «безбар'єрний туризм» трактується як загальна доступність туристичних об'єктів чи об'єктів інфраструктури, не тільки фізична, а й психофізична. Більш широке значення вкладено в термін «туризм для всіх»,

що в зарубіжній літературі зустрічається як «tourism for all». В нашій державі найбільш широко використовується термін «адаптивний туризм», який більше стосується реабілітації людей з інвалідністю. Ми вважаємо, що найбільш вдалим терміном, що включатиме всі ці визначення повинен стати термін «інклюзивний туризм», так як суть інклюзії у включенні всіх осіб у туристичну діяльність не зважаючи на їх фізичне здоров'я, вік (діти чи люди похилого віку); національність; засоби пересування (людина на інвалідному візку чи мама з немовлям, що використовує дитячий візок) тощо.

Світову спільноту давно вже зацікавили питання інклюзії. Україна також зробила серйозні кроки по імплементації стандартів Конвенції ООН про права інвалідів, яка була ратифікована та набула чинності 06 березня 2010 р. Наприклад, на сьогоднішній день суттєво збільшилася кількість учнів, що мають особливі освітні потреби у закладах освіти. А з початком впровадження інклюзії на законодавчому рівні дане питання все частіше стосується не лише закладів освіти, а й інших сфер діяльності. Згідно із Статтею 30 Конвенції ООН про права людей з інвалідністю, держави-учасниці не тільки визнають право осіб з інвалідністю брати участь нарівні з іншими громадянами в культурному житті, а й вживають усіх необхідних заходів для забезпечення доступу особам з інвалідністю до таких культурних заходів чи послуг, як театри, музеї, кінотеатри, бібліотеки, а також щоб вони мали кращий доступ до пам'яток і об'єктів, що мають національну культурну значущість [6]. Метою інклюзії є ліквідація соціальної ізоляції (виключення). Однією з цілей інклюзії є створення доступного середовища, тобто формування оточуючого середовища для потреб осіб з інвалідністю, а не навпаки [13].

У категорійний апарат інклюзивного (доступного) туризму варто включити визначення не лише ті, які характеризують саме поняття туризму. Наприклад, для України важливе розуміння людини з особливими потребами. Термін «інвалід» було видалене з загального ужитку та замінено

на «людина з інвалідністю», що було закріплене відповідними законодавчими актами.

В Україні не проводилося досліджень на розуміння представниками туристичної сфери терміну "інклюзивний туризм" і категорій людей, що належать до нього, однак, у 2019 році студентська науково-дослідницька лабораторія "Інноваційні технології в туризмі" при кафедрі міжнародних відносин та туризму факультету міжнародних відносин Київського міжнародного університету провела дослідження під назвою "Ступінь готовності туристичного ринку України до впровадження інклюзивних підходів. Об'єктами дослідження виступили суб'єкти туристичного ринку, а результати наведено в додатку В. Для дослідження було розроблено анкету з метою отримання інформації про ступінь обізнаності про інклюзивний туризм.

1.2. Нормативно-правове забезпечення інклюзивного туризму

На даний момент головним документом, який встановлює права людей з інвалідністю в усьому світі, вважається Конвенція про права інвалідів, яка була прийнята Генеральною Асамблеєю ООН у 2007 році [6]. У першій статті конвенції вказується, що її мета полягає в заохоченні, захисті та забезпеченні повного і рівного здійснення всіма людьми з інвалідністю всіх прав людини та основних свобод, а також у заохоченні поваги притаманної їм гідності. У статті 3 Конвенції вказується низка принципів, які були створені для досягнення цієї мети, а також на яких ґрунтуються решта положень Конвенції. Зокрема, до цих принципів належить:

- ✓ повне та ефективне залучення та включення в суспільство;
- ✓ рівність можливостей;
- ✓ недискримінація;
- ✓ доступність.

Перелічені принципи логічно слідують один за одним. З метою повного залучення і включення людини з інвалідністю в соціум, потрібно забезпечити

для неї рівні з іншими учасниками суспільства права. Для цього людина не повинна стикатися з дискримінацією, а головним методом ліквідації дискримінації є забезпечення доступності.

Питання забезпечення доступності безпосередньо залежить від її трактування. Визначення доступності дається в 9 статті Конвенції про права інвалідів. Вона говорить, що з метою забезпечення людей з інвалідністю можливістю здійснювати незалежний спосіб життя і цілком брати участь у всіх аспектах життя, повинні вживатися відповідні заходи щодо забезпечення доступу нарівні з іншими, до фізичного оточення, транспорту, інформації, зв'язку, як у міських, так і в сільських районах. Ці заходи, що включають виявлення та усунення перешкод і бар'єрів, повинні поширюватися:

- на будівлі, дороги, транспорт, а також інші внутрішні та зовнішні об'єкти, такі як житлові приміщення, робочі місця, медичні установи тощо;
- на інформаційні, комунікаційні та інші служби, включно з електронними та екстреними службами;

Країни, що підписують конвенцію, зобов'язуються проводити діяльність з розроблення стандартів, що передбачають під собою доступність об'єктів, послуг та інформації, а також вести освітню діяльність з питань доступності та розвивати різні форми підтримки людей з особливими потребами. До таких країн належить і Україна. 24 вересня 2008 року Україною було підписано Конвенцію про права осіб з інвалідністю і Факультативний протокол до неї. А вже через рік 16 грудня 2009 року Верховною Радою України ці два акти було ратифіковано, 6 березня 2010 року Конвенція набрала чинності.

У Європейському стандарті під назвою "Дизайн для всіх", ухваленому в 2018 року, доступність визначається як "ступінь, у якій продукти, системи, послуги та об'єкти можуть використовуватися людьми з найширшим спектром користувацьких потреб, характеристик і можливостей для досягнення поставлених цілей у певному контексті використання" [40].

Визначення доступності можна знайти і в національних документах. В 2015 року Міністерством соціальної політики було затверджено документ "Методичні рекомендації щодо визначення доступності об'єктів та адаптації послуг, що надаються населенню з урахуванням особливих потреб осіб з інвалідністю".

Питання забезпечення фізичної доступності в Україні регулюється законодавчо-нормативною базою України в сфері забезпечення архітектурної, транспортної та інформаційної доступності для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. Конвенція - визначає необхідність забезпечення особам з інвалідністю доступності фізичного, соціального, економічного та культурного оточення, охорони здоров'я та освіти, а також інформації та зв'язку, що може сприяти створенню для них можливості повною мірою користуватися всіма правами людини та основоположними:

Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»;

Закон України «Про будівельні норми»;

Закон України «Про архітектурну діяльність»;

Закон України «Про відповідальність за правопорушення у сфері містобудівної діяльності»;

Виходячи з усіх вищевказаних визначень можна зробити висновок, що "доступність" варто розглядати як "можливість використання". Формування доступного середовища означає таке соціальне середовище, в якому були б забезпечені комфортні умови для життєдіяльності кожного члена суспільства.

Концепція полягає в забезпеченні безбар'єрного доступу не тільки до фізичних об'єктів, таких як будівлі або конкретні приміщення, а й до інформації та послуг. У відповідних документах України хоч і зачіпається широке визначення доступності, що охоплює не тільки тільки інфраструктуру, але найчастіше її пов'язують із людьми з інвалідністю, хоча

до потенційних користувачів доступного середовища належить безліч категорій громадян, які були перераховані раніше.

Оснoву доступності створює "універсальний дизайн". Це визначення позначає напрямок розвитку дизайну, пов'язаний зі створенням середовища і продуктів найбільш придатних до застосування без додаткової адаптації. Середовище, створене із застосуванням цього дизайну, придатне для використання всіма категоріями громадян.

Стаття 2 Конвенції пояснює універсальний дизайн як дизайн предметів, обстановки, програм і послуг, створений для того, щоб зробити їх максимально придатними для використання їх максимально придатними для використання всіма людьми, без необхідності додаткової адаптації [6].

Загалом, універсальний дизайн орієнтований на те, щоб зробити обстановку, предмети гранично придатними для всіх людей. Наприклад, низька стійка реєстрації буде доступна як людям на інвалідному візку, так і дітям або людям низького зросту.

Універсальний дизайн також має сім ключових принципів:

1. Рівність у використанні.
2. Гнучкість у використанні.
3. Інтуїтивно зрозумілий дизайн.
4. Легко сприймається інформація.
5. Допустимість помилок.
6. Низьке фізичне зусилля.
7. Розмір і простір для використання [15].

При врахуванні всіх перерахованих принципів універсального дизайну в створенні зупинки, предметів і послуг з'являється можливість створення того середовища, в якому всі його учасники почуватимуться комфортно.

Універсальний дизайн ніяк не виключає використання асистивних (тобто допоміжних) пристроїв для певних груп людей з особливими потребами, коли це необхідно. Тому у випадках, коли універсального дизайну недостатньо використовується "розумне пристосування".

Конвенція про права інвалідів визначає "розумне пристосування", як "внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і відповідних модифікацій і корективів, які не стають невідповідним або не виправданим тягарем, з метою забезпечення реалізації або здійснення інвалідами нарівні з іншими всіх прав людини та основних свобод" [6].

Застосування розумного пристосування залежить від індивідуальних потреб людини, яка його запитує. Прикладами може слугувати доступ до кондиціонера за особливостей дихання, доступ до сходів у разі неможливості використання ліфта, спеціальне харчування, зміна режиму роботи установ або скорочення часу очікування певних категорій людей.

1.3. Основні елементи доступності в готелях та їх оцінка

Індустрія гостинності є загальним поняттям для різних форм підприємництва, що діють на ринку послуг, пов'язаних із прийомом та обслуговуванням гостей. Як основні напрямки індустрії гостинності можна виокремити розміщення, надання харчування, перевезення та рекреацію. Одним із найважливіших суб'єктів господарювання, у якому укладено повний спектр дій з обслуговування гостя є готель.

Готельне підприємства - це комплекс, що володіє всією необхідною матеріальною базою, інфраструктурою, персоналом, політичним і суспільним оточенням, соціально-економічними умовами, місцевими (національними) етичними нормами і правилами, а також оточений природними та історико-культурними ландшафтами.

Готелем називають підприємство, яке надає людям, які перебувають далеко від місця проживання, комплекс послуг, ключовими з яких є послуги розміщення та харчування [5].

Готельні послуги - це операції готельного підприємства з розміщення клієнта, зокрема надання номера або тимчасового місця проживання, а також діяльність, пов'язана з розміщенням клієнта. Готельні послуги поділяються на основні та додаткові (рис. 1.2).

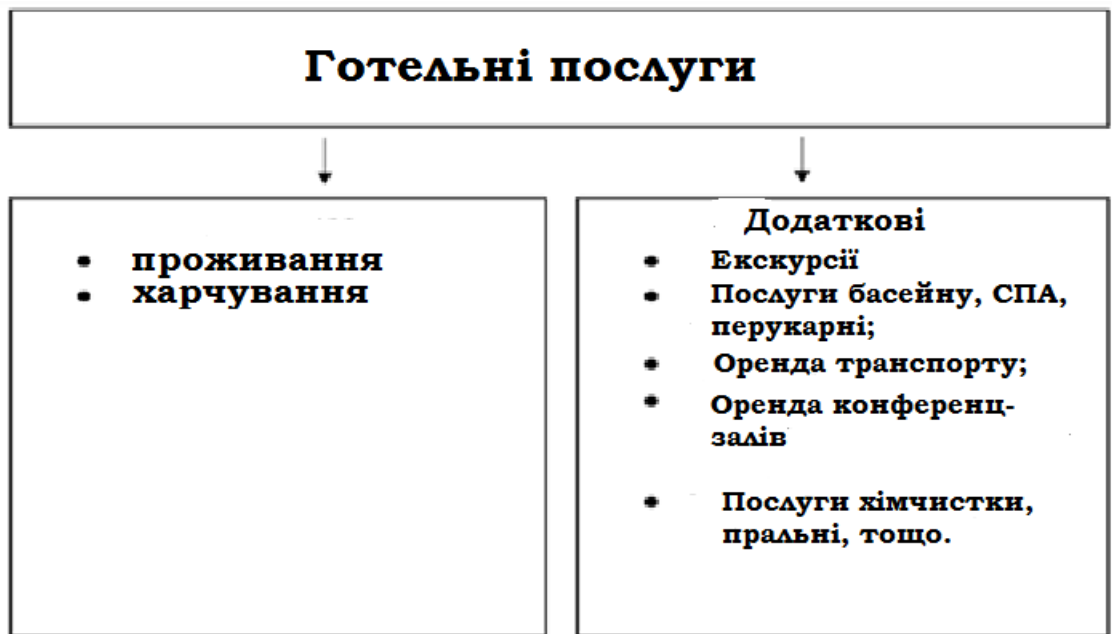


Рис. 1.2 Види готельних послуг [5].

До основних зараховують ті послуги, які включені в ціну броньованого номера і надаються клієнту згідно з укладеним договором. До них належать послуги розміщення та харчування, та інші супутні цьому послуги.

Послуга розміщення є основною при визначенні підприємства як готельного. Вона складається з надання клієнту спеціального приміщення, обладнаного технічними приладами, а також послуг, виконуваних персоналом готелю. Це, наприклад, цілодобове оформлення в'їзду і виїзду, надання необхідної інформації, прибирання номера, видача/заміна постільної білизни, рушників і засобів особистої гігієни. Номер - це багатофункціональне приміщення, призначені для роботи, відпочинку та сну гостей. Через те, що готельні номери найчастіше використовуються клієнтами у вечірній і нічний час, основною їхньою функцією є надання можливості сну. Інші функції залежать від категорії готелю та його призначення. Самі готельні номери можуть різнитися за площею, можливою кількістю гостей, технічним оснащенням, меблюванням тощо. Однак, незалежно від категорії номер повинен володіти ліжком, стільцем або кріслом, нічною тумбочкою, місцем для одягу, освітленням і сміттєвим

кошиком. Також у кожному з номерів повинна знаходитися необхідна інформація про готель і план евакуації при надзвичайних подій.

Харчування ж здійснюється в ресторанах, барах або кафе, що працюють на території готелю, або у співпраці з ним. Харчування складається з поєднання кількох процесів: виробничого (приготування їжі), торгового (продаж готових до вживання продуктів, алкогольних/безалкогольних напоїв), сервісного (обслуговування гостей офіціантами) [16]. Також послуга харчування може здійснюватися у вигляді доставки в номер.

Додаткові послуги - послуги, що не належать до основних і надаються тим, хто проживає в готелі, за окрему плату і за окремим договором надання послуг. До таких найчастіше належать: екскурсійні послуги, послуги басейну, СПА, перукарні, залів для переговорів і конференц-залів, послуги хімчистки, пральні тощо.

Якщо проаналізувати всі перелічені вище готельні послуги можна виділити основні їхні складові: інфраструктуру, персонал і інформацію. Основою для діяльності всього підприємства є інфраструктура, яка включає всі фізичні об'єкти готелю. До них належать будівлі, парковки, сходи, входи, стійки реєстрації, ліфти, номери тощо. Організація і надання самих послуг неможливе без обслуговуючого персоналу, що володіє певним набором знань про роботу підприємства і методику роботи з клієнтами. Елемент інформації в готелі представляється відвідувачам у вигляді буклетів, брошур, таблиць, схем, а також інтернет-сайту, через який найчастіше відбувається процес бронювання номерів.

У процесі діяльності готельного підприємства основні та додаткові послуги тісно пов'язані між собою. Вони є взаємозалежними і сприймаються постояльцями як одне ціле. В рекомендаціях UNWTO щодо доступного туризму вказується, що "доступність має бути забезпечена по всьому ланцюжку туристичних послуг" [15]. У такому випадку можна зробити

висновок, що доступність готельного підприємства – це доступність усіх її елементів.

Виходячи з цього для аналізу готельних послуг, які надаються людям з особливими потребами, логічно розглядати такі категорії елементів готелю:

- інфраструктуру готельного підприємства;
- обслуговуючий персонал підприємства;
- інформацію, що надається постояльцям на готельному підприємстві.

Інфраструктура, персонал та інформація є великими категоріями, які, у свою чергу, містять у собі низку елементів категоріями, які, у свою чергу, містять у собі низку елементів готелю, доступність яких визначає доступність усього підприємства загалом цілому (рис. 1.3).



Рис. 1.3 Основні елементи доступності готельного підприємства

Примітка: власна розробка.

Далі перелічені на рисунку елементи та вимоги щодо доступності до них будуть розглянуті детальніше.

1. інфраструктура

Правила та вимоги до проектування навколишнього середовища з урахуванням потреб гостей з особливими потребами на даний момент регламентується в достатній кількості нормативно-правових документів по всьому світу. Основою всіх практичних розробок є принцип рівних можливостей для всіх, оголошений Організацією Об'єднаних націй у Загальній декларації прав людини в 1948 р.

В Стратегії розвитку туризму і курортів на 2017-2026 роки передбачено забезпечення доступності об'єктів туристичної інфраструктури в Україні для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення [15]. Міністерство економічного розвитку та торгівлі України та Технічний комітет із стандартизації ТК 118 ведуть роботи із імплементації міжнародних стандартів в Україні з метою унормування вимог до туристичних об'єктів, а саме ISO 170149:2013 (Accessible design – Application of braille on signage, equipment and appliances) та ISO 23599:2012 (Assistive products for blind and vision-impaired persons – Tactile walking surface indicators). Широке застосування законодавчих та нормативних документів з питань формування максимально зручних умов життєдіяльності маломобільних груп населення – це один із критеріїв на шляху інтеграції України до міжнародного співтовариства

У 2016 році UNWTO було розроблено документ під назвою "Рекомендації щодо доступного туризму", де вказуються загальні рекомендації для доступної інфраструктури туристичних об'єктів. В розділі "Міське середовище та архітектура" можна знайти основні рекомендації, що стосуються парковок, комунікації, інформаційних показників, пересування горизонтальною поверхнею, вертикального переміщення, громадських

туалетів і цін. У цих пунктах вказуються основні способи забезпечення доступності кожного з об'єктів [15].

Відповідно до законодавства України, під час проектування житлових і промислових будівель, як і при переобладнанні, ремонті, реконструкції існуючих житлових будинків і громадських будівель, обов'язковим є повне дотримання вимог безпеки, доступності та зручності використання таких будівель і споруд. Забезпечення доступного середовища для маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, є одним із соціально-економічних завдань, яке зачіпає права і потреби мільйонів громадян країни.

Як питання регулюється законом?

Статтею 27 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» встановлено, що планування і забудова населених пунктів, формування мікрорайонів, проектування, будівництво і реконструкція об'єктів фізичного оточення без пристосування для використання особами з інвалідністю не допускаються.

Відповідно до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності», маломобільні групи населення (МГН) – це особи, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками.

Простіше кажучи, це люди, яким з будь-яких об'єктивних причин важко повноцінно пересуватись населеним пунктом і які потребують додаткових умов.

Питання інклюзивності будівель також регулюють Державні будівельні норми В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», затверджені наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30 листопада 2018 року № 327 (далі – ДБН).

Відповідно до ДБН будівлі мають бути забезпечені:

- фізичною можливістю і зручністю потрапляння та пересування об'єктом, прилеглою територією, отриманням послуг;
- фізичною безпекою при потраплянні на об'єкт та пересуванні по ньому, прилеглою територією, при отриманні послуг;
- можливістю вільного отримання інформації про об'єкт та послуги, що надаються;
- вільною навігацією (орієнтування) по об'єкту та прилеглою територією.

Важливою умовою доступності об'єкта до потреб маломобільних груп населення є облаштування пандуса.

Офісом з прав людей з інвалідністю UNWTO також було створено базову анкету моніторингу ступеня доступності будівель, яку можна використовувати як для цілого комплексу об'єктів, так і для готельних споруд.

На підставі наявних в Україні нормативних документів і авторських пропозицій щодо моніторингу будівель можна виділити основні елементи доступності інфраструктури готелю, на які варто робити акцент під час проектування й адаптації об'єктів туризму, а також загальні вимоги щодо доступності до них (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1

Елементи доступності інфраструктури готельного підприємства.

<i>Елементи доступності інфраструктури</i>	
<i>Парковка</i>	Повинна мати місце для автомобілів людей з інвалідністю, яке має бути виділено розміткою і відповідним знаком. Також має бути дотримана певна відстань від паркувального місця до входу в готель.
<i>Система входу</i>	Рекомендується проектувати на одному рівні із землею, щоб забезпечити безперешкодний прохід

	для людей різного рівня мобільності. У разі, коли це неможливо, необхідна наявність сходів і пандуса певних параметрів. Вхідні двері також мають відповідати певним параметрам і забезпечувати безперешкодний прохід для всіх категорій громадян.
<i>Хол</i>	Перший поверх рекомендується проектувати на рівні із землею. У холі має бути передбачено достатню кількість вільного місця для переміщення людей на інвалідних візках. Стійки реєстрації повинні знаходитися в безпосередній близькості від входу і також бути пристосовані для людей на візках. У разі, коли номери для людей з особливими потребами розташовані вище першого поверху, готель має бути обладнаний ліфтами певних параметрів.
<i>Номер</i>	Основні вимоги при забезпеченні доступності номерів полягають у наданні достатньої кількості простору для вільного переміщення людей на кріслах-колясках, відсутність порогів на вході, обладнанні номерів меблями та вимикачами відповідної висоти.
<i>Санвузол</i>	Санвузол також повинен мати вільний простір і забезпечувати безперешкодне переміщення людям на кріслах-колясках. Душова зона має бути обладнана поручнями, відкидним сидінням і регульованим за висотою душем. Унітаз також має бути обладнаний поручнями.

2. Персонал

Людський фактор - ключова складова прибутковості будь-якої сфери діяльності й індустрія гостинності не є винятком. Якість обслуговування відіграє основну роль у конкурентоспроможності всього підприємства, оскільки персонал супроводжує гостя на всіх етапах його перебування в готелі та формує початкову думку гостя про нього. Також персонал є носієм інформації про послуги готелю, правила їх надання, заходи, що проводяться, тощо. Працівники готелю створюють атмосферу, в якій відбувається взаємодія з клієнтом і визначає всі умови, за яких виникає клімат гостинності.

Комфортне перебування людей з особливими потребами в готелі ґрунтується не лише на доступності інфраструктури. Важливість має також забезпечення психологічного комфорту та супроводу особливого клієнта під час його перебування в готелі. Обслуговування груп людей з особливими потребами потребує особливих навичок і підходів.

Згідно з Конвенцією про права інвалідів від 2006 року персонал повинен проходити відповідне навчання на тему прав людей з інвалідністю, щоб краще надавати допомогу і надавати послуги, гарантовані цими правами, і пояснювати принципи користування зручностями для людей з інвалідністю [7].

У документі UNWTO "Рекомендації з доступного туризму" також є окремий пункт про навчання персоналу. У ньому наголошується на важливості ролі персоналу в заповненні недоліків або прогалин у доступності підприємства або усунення непередбачених труднощів. Персонал туристичного підприємства має бути навчений ввічливому і шанобливого спілкування з людьми з інвалідністю, а також надавати їм повну інформацію про послуги, зручності та спрощувати використання недоступних послуг. Важливим пунктом у навчанні є надання інформації про наявні засоби, технічні пристрої та допоміжні технології та обладнання в готелі, включно з формами допомоги, додаткові сервіси підтримки. Також вказується, що

працівники, які відповідають за безпеку, повинні мати список кімнат, зайнятих людьми з інвалідністю як запобіжний захід.

Навчання персоналу також включає в себе евакуацію людей з інвалідністю, а також рекомендується регулярно проводити навчання з дій у надзвичайних ситуаціях [10].

3. Інформація

У процесі обслуговування клієнта також важлива організація обміну інформацією між клієнтом і виробником послуг. Якість, повнота, доступність і достовірність інформації безпосередньо впливає на створення інформаційного комфорту, який у свою чергу впливає на задоволеність і лояльність гостей.

Генеральною Асамблеєю UNWTO 2016 року було випущено документ "Рекомендації щодо доступної інформації для всіх". Документ було розроблено за підтримки Європейської мережі доступного туризму (ENAT). У ньому вказується, що в галузі туризму існує постійна нестача інформації про доступні туристичні об'єкти та послуги. У разі, коли така інформація присутня, її достовірність може викликати сумніви.

Зазначається, що споживачам туристичних послуг "необхідна повна упевненість у тому, що обраний варіант відпочинку включає необхідну підтримку, допомогу та відповідну інфраструктуру від початку до кінця подорожі, при цьому не буде необхідності звертатися до посередників для того, щоб здійснити подорож до кінця" [14].

У документі зазначається низка способів надання інформації, що забезпечують її доступність. Серед них можна виокремити ті, які будуть найбільш актуальними для готельних підприємств:

1. Друкованих матеріалів;
2. Цифрових матеріалів;
3. Аудіо-візуального змісту;
4. Інтернет-сайтів.

Наявність цифрових і друкованих каталогів або брошур у готелях дає змогу споживачеві послуг отримати потрібну інформацію про послуги та умови проживання в даному готелі в стислому вигляді. У документі про "Рекомендації до доступної інформації у сфері туризму" до подібних матеріалів висувається низка вимог щодо чіткої та зрозумілої структури, використання достатньої великої шрифту, контрастності та кольору шрифту, а також наявності альтернативних форматів.

Наступний пункт описує рекомендації до аудіо-візуального змісту інформації. У готельному бізнесі це може стосуватися до різного роду відео про готелі, розміщених на сайті, які можуть бути оснащені субтитрами, щоб зміст сприймався всіма споживачами. Якщо цільова аудиторія готелю включає в себе значну частину іноземних туристів, потрібно надати їм переклад або матеріали іншими мовами.

Дуже важливим методом надання інформації про готель є Інтернет-сайт. Наявність персонального сайту допомагає відвідувачам знайти інформацію про розташування готелю, його послуги, їхню вартість, а також контактні дані.

Рекомендації UNWTO містять пункти, що стосуються Інтернет-сайтів (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

Рекомендації UNWTO щодо доступності Інтернет-сайтів

Рекомендації щодо доступності Інтернет-сайтів	
Доступність для сприйняття	Повинна бути надана можливість використання незалежно від можливостей споживача чути або бачити. Це означає, що необхідно надавати альтернативу зображенням у вигляді тексту. Також потрібно полегшувати користувачам прийняття змісту, надавати субтитри або іншу альтернативу мультимедійному змісту, наповнювати сайти матеріалом, який може бути представлений різними способами

Дієвість	Інтернет ресурси повинні мати можливість управління з клавіатури, надавати користувачам достатню кількість часу для вивчення змісту, допомагати їм орієнтуватися на сайті та знаходити інформацію, а також не використовувати заборонений контент
Ясність, легкість для розуміння	Рекомендується зробити тексти зрозумілими на інтуїтивному рівні, переконатися, що елементи сайту з'являються в передбачуваних розділах. Також слід передбачити допомогу користувачам у виправленні помилок
Злагодженість	Використання та перегляд вмісту має бути можливим з різних пристроїв

Примітка: джерело [10].

На основі всього переліченого вище можна зробити висновок, що такий напрям, як інклюзивний туризм, з'явився зовсім недавно, чому послужила Манільська декларація. Значимість напрямку визначається тим, що цільова аудиторія інклюзивного туризму доволі велика, а також, крім цього, до неї в будь-який момент може потрапити будь-яка людина. Головну роль у здійсненні інклюзивного туризму відіграє доступність, яка означає безперешкодний доступ до об'єктів, послуг та інформації.

Основу доступності становить універсальний дизайн, принципи якого націлені на створення середовища, яке було б зручним для всіх членів суспільства. Універсальний дизайн, своєю чергою, не може передбачити індивідуальні потреби кожної людини, тому в подібних випадках використовується розумне пристосування.

Готельні підприємства є важливими суб'єктами індустрії гостинності, що надають людям комплекс послуг. Готельні послуги, своєю чергою, поділяються на основні та додаткові. К основних послуг відносять розміщення та харчування. До додаткових відносять послуги, що надаються гостям за окрему плату. До них належать, наприклад, послуги басейну,

перукарні, СПА, конференц-залів тощо. При забезпеченні доступності на готельних підприємствах варто враховувати той факт, що основні та додаткові послуги тісно пов'язані між собою і мають три основні складові: інфраструктуру, персонал та інформацію.

Це означає, що доступність готелю складається з доступності цих елементів. Щодо інфраструктури готелі повинні робити основний акцент на надання комфортних умов людям з інвалідністю. Це означає наявність у готелі доступних номерів, врахування ширини дверних прорізів, проїздів. Щодо персоналу має проводитися навчання для роботи з людьми з особливими потребами. Воно має включати всі нюанси спілкування, надання потрібної інформації та допомоги, а також план дій у надзвичайних ситуаціях. Інформаційна доступність надається за допомогою правильно організованої, логічної організації інформації. Для цього можуть використовуватися друковані та цифрові ресурси, а також інтернет-сайти. Усі перераховані вимоги та рекомендації вказані в документах UNWTO .

РОЗДІЛ 2. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ

2.1. Особливості ринку готельних послуг України для клієнтів з особливими потребами

Зараз Україна перебуває в жорстких реаліях повномасштабної війни з росією та потерпає від постійних терористичних атак. Як наслідок - швидке і незворотне зростання кількості маломобільних громадян та людей з обмеженими можливостями через постійне збільшення кількості постраждалих як серед цивільного населення так і серед військових, працівників МНС. Згідно Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» [28] особи з інвалідністю повинні мати безперешкодний доступ до соціальної інфраструктури. А такі речі, як: обладнання пандусами та поручнями, широкі двері та додаткові зручності для відвідування державних та комунальних установ, різноманітних закладів, магазинів та інших підприємств і організацій, дозволяють таким людям без значних перешкод пересуватися та користуватися усіма послугами на рівні з іншими членами суспільства. Саме це і стало причиною активного розвитку сьогодні інклюзивного туризму та надання с спеціальних готельних послуг, а готелі стають все більш зручнішими для користування для людей з обмеженими можливостями. Готелі повинні бути доступними для усіх без виключення громадян і розрахованими на прийом будь-якого гостя. Доступність повинна бути до всіх без виключення готельних послуг, на які є запит.

Проведемо аналіз ринку готельних послуг України для осіб з обмеженими можливостями в умовах сучасних викликів. Готелі, які позиціонують себе як «дружні до інвалідів» [2], повинні подбати про те, щоб люди з обмеженими можливостями, які будуть їхніми гостями,

отримали задоволення від перебування у них та захотіли завітати ще не один раз.

Ми проаналізували 282 готелі, що зареєстровані в Україні, які є доступними для людей з обмеженими можливостями на найпопулярнішому сайті бронювання Booking.com та виявили (рис. 2.1), що найбільша кількість таких готелів розташована в Львівській області (82).

На діаграмі ми можемо побачити, що в Закарпатській та Івано-Франківській областях зареєстровано по 28 готелів та ще 22 готелі зареєстровано на курорті Буковель.

Такі цифри є очікуваними, оскільки дані області є туристичними центрами. Середня кількість готелів в областях, що є доступними для людей з обмеженими можливостями, не враховуючи ці регіони, становить 7 готелів на область. Це досить низький показник, якщо враховувати теперішні реалії в умовах військового стану з незворотною тенденцією до того, що людей з обмеженими властивостями буде ставати все більше.

Власники та менеджери вказаних готельних господарств повинні забезпечити певний набір зручностей для гостей з обмеженими можливостями. Розглянемо ці зручності на прикладі топ 10 готелів в Україні, які підходять для гостей з інвалідністю (сайт Booking.com) [30] (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

10 готелів в Україні, які підходять для гостей з інвалідністю [30]

Назва готелю	Адреса	Доступність послуг для людей з особливими потребами
Ibis	Lviv Center Львів, вул. І. Франка 23а	– Аудіовказівки – Вказівки шрифтом Брайля – Низький умивальник – Високий унітаз – Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку – На вищі поверхи можна піднятися на ліфті

Emily Resort	Львів, вул. Б. Хмельницького, 9в	– Аудіовказівки – Низький умивальник – Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку
Loft7Львів, вул. Пантелеймона Куліша, 47а	Loft7Львів, вул. Пантелеймона Куліша, 47а	– Аудіовказівки – Аварійний шнур у ванній кімнаті – Низький умивальник – Високий унітаз – Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку – Приміщення придатне для гостей в інвалідних візках – На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
Opera Passage Hotel & Apartments	Львів, проспект Свободи, 27	– Номери/зручності для осіб з обмеженими фізичними можливостями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку
FEST Hotel	Львів, вул. Лемківська, 15а	– Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку – Приміщення придатне для гостей в інвалідних візках – На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
Grand Royal	Чернівці, вул. Головна, 114	– Вказівки для людей з обмеженими візуальними та слуховими можливостями – Вказівки шрифтом Брайля – Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку – На верхні поверхи можна піднятися тільки сходами – На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
Silver	Івано-Франківськ, вул. Богдана Хмельницького 73	– Низький умивальник – Високий унітаз – Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку – На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
Надія	Івано-Франківськ, вул. Незалежності 40,	– Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку – На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
Rooms Hotel	Вінниця, вул. Брацлавська, 20	– Пристосовано для гостей на інвалідному візку – Приміщення придатне для гостей

		в інвалідних візках – Приміщення повністю знаходиться на першому поверсі
Favor Park Hotel	Київ, вулиця Маршала Конєва, 6	– Низький умивальник – Високий унітаз – Туалет з поручнями – Пристосовано для гостей на інвалідному візку – На верхні поверхи можна піднятися тільки сходами – На вищі поверхи можна піднятися на ліфті

Вищевказані готелі мають всі умови для перебування людей з обмеженими властивостями. Зокрема приміщення мають дизайн і планування без бар'єрів і перепадів рівнів, надто вузьких доріжок важкодоступних місць. Також в них наявні автоматичні двері та широкі дверні проходи (не менше 90 см).

В досліджуваних готелях всі номери, в яких проживають люди з обмеженими можливостями, є пристосованими для пересування в інвалідних візках, а саме: мають низький умивальник, високий унітаз, туалет з поручнями, підйом на верхні поверхи ліфтом, є встановленими пандуси доступу до балкону або зовнішнього простору готелю.

Також у Львові три п'ятизіркові готелі є доступними для людей з вадами зору і слуху (табл. 2.1). Цей факт свідчить про позитивну динаміку в нашій країні для створення комфортних умов розміщення для цієї категорії населення.

Що стосується паркінгу, то готелі намагаються робити паркувальні місця доступними для людей з обмеженими можливостями за допомогою пандусів або ліфтів та позначають найкомфортніші місця для паркування як «зарезервовані для осіб з обмеженими можливостями».

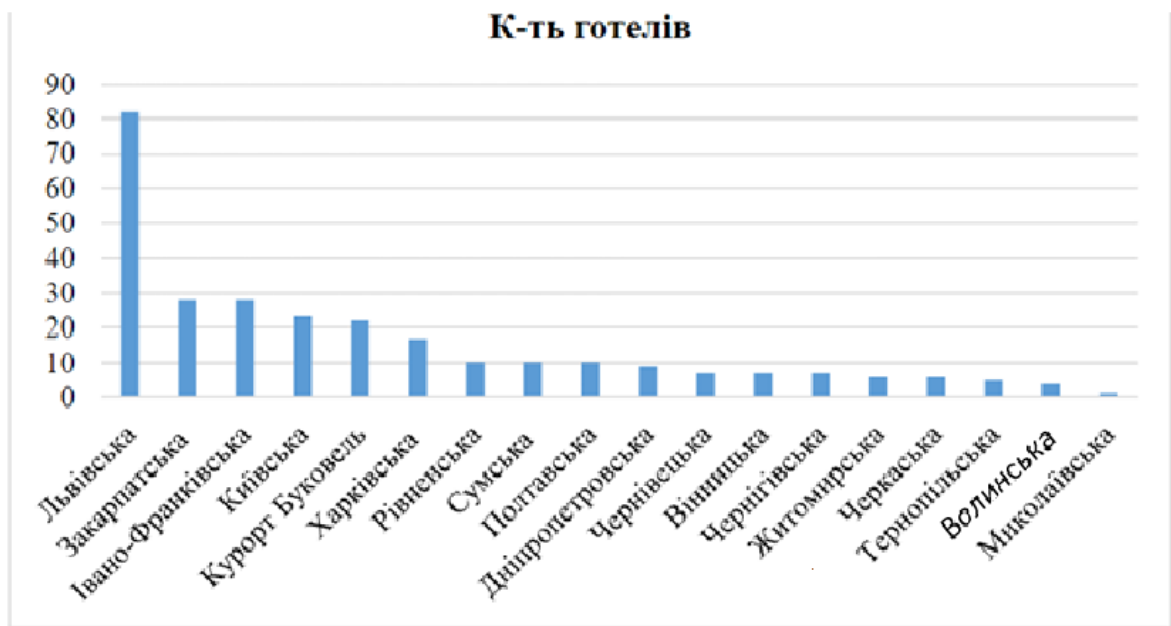


Рис. 2.1 Кількість готелів доступними для людей з обмеженими можливостями Джерело: сформовано авторами за даними [30]

Аналіз ринку готельних послуг України для осіб з обмеженими можливостями виявив необхідність створення соціального середовища, яке б сприяло співпраці та спілкуванню та обміну знаннями і інноваціями. Основною інноваційною метою є створення доступного середовища, де доступність не є розкішшю, а невід’ємним правом людини. Саме створення доступного середовища, де кожен зможе пересуватися безпечно та комфортно, є обов’язком усіх зацікавлених сторін, щоб покращити якість життя людей з обмеженими можливостями.

Удосконалення сервісу щодо надання інформації про наявність готельних послуг дозволить людям з обмеженими можливостями бути поінформованими про доступність цих послуг щоб зробити для себе найкращий вибір з урахуванням власних потреб.

Прикладом такого сервісу готельної індустрії є об’єднання сайту пошуку та бронювання Airbnb з Assomable (сайт присвячений людям з обмеженими можливостями, на ньому представлені тисячі доступних об’єктів для людей з обмеженими можливостями з усього світу). Наведений вище приклад яскраво демонструє те, як готелі можуть покращити

доступ людям з обмеженими можливостями. Уявімо, що така людина заселяється в гарний готельний номер, але не може повісити одяг, заварити чашку чаю або навіть зателефонувати на рецепцію. Це реальність, з якою стикаються багато людей і настала необхідність це змінювати. Airbnb радить людям з обмеженими можливостями перш ніж забронювати готель, спочатку прочитати про місце, де вони планують зупинитися, визначити наявність основних зручностей а також ознайомитися з відгуками. Як правило, якщо для пошуку інформації про умови для інвалідів на сайті Airbnb є спеціальна сторінка, де висвітлюється доступ і конкретна, релевантна інформація про користування зручностями та комфортне перебування в номері людині з обмеженими можливостями.

2.2. Аналіз особливостей забезпечення доступності готельних послуг в Австралії

В Австралії налічується близько 4,4 мільйонів людей з інвалідністю, що становить приблизно 20% від загальної кількості населення. Чисельність цієї групи людей залишається відносно стабільною протягом останніх 20 років. Однак, очікується, що частка людей з інвалідністю в Австралії збільшуватиметься через старіння населення.

Населення Австралії у віці 65 років і старше зросло з 8% у 1970 році до 15% в 2016. Ця зміна є постійною і з часом вікова структура населення включатиме все більше людей з інвалідністю, структура населення включатиме все більше і більше літніх людей [41].

Варто також зазначити, що люди з інвалідністю в Австралії беруть активну участь у суспільному житті, а також демонструють зростаючий попит на інклюзивні туристичні послуги та продукти. Національне дослідження осіб з інвалідністю, людей похилого віку та опікунів (англ. National Survey of Disability, Ageing and Carers) від 2015 року показало, що в період півроку, що передували опитуванню, 77,4% опитаних людей з інвалідністю брали участь у соціальних заходах, таких як відвідування

громадських місць, участь у волонтерській діяльності, відвідування гуртків за інтересами, відпустка або кемпінг [41]. В тому ж 2015 році NSDAC виявив, що такі види діяльності, як поїздка у відпустку або похід є найбільш часто згадуваними серед людей з інвалідністю.

Незважаючи на те, що через низку соціальних чинників поширена думка, що люди з інвалідністю витрачають на подорожі менше, ніж інші групи людей, дані Національного опитування відвідувачів в Австралії за перший квартал 2017 року показують трохи іншу ситуацію. В середньому, люди з інвалідністю витрачають 111 доларів на одноденні поїздки і 615 доларів на поїздки з ночівлею. Водночас, люди без інвалідності витрачають 105 доларів на одноденні поїздки та 677 доларів на поїздки з ночівлею [46].

Що стосується правової складової, то на міжнародному рівні Австралія є одним із найдіяльніших захисників прав та інтеграційних програм для людей з інвалідністю. На всі штати Австралії поширюється Федеральний закон про дискримінацію щодо людей з інвалідністю (англ. Disability Discrimination Act), ухвалений 1992 року. Документ оголошує незаконною дискримінацію людини в багатьох сферах суспільного життя, включно з працевлаштуванням, освіту, надання послуг, доступ до громадських місць тощо.

Дискримінація, згідно з документом, виникає тоді, коли людині не надають рівні з іншими можливості через її інвалідність. Цей принцип стосується і громадських місць, про які в акті є окремий пункт. У ньому вказується, що кожна громадська зона або об'єкт мають бути доступними для людей з інвалідністю [42].

На підставі Федерального закону в Австралії розроблено і застосовуються різні будівельні норми і стандарти доступності, що стосуються нових будівель і реконструкції громадської забудови. В 2001 році було випущено документ під назвою "Стандарти доступу і мобільності Австралії", метою якого є надання рекомендацій проектувальникам будівель, архітекторам, архітекторам проектувальникам будівель, архітекторам і

власникам мінімальних вимог до проектування будівель з урахуванням забезпечення доступу людям з інвалідністю. У 2010 році було розроблено документ "Стандарти інвалідності (доступ до приміщень і будівель)", у якому йдеться про забезпечення людей з інвалідністю гідного, справедливого і досяжного доступу до будівель, а також об'єктів і послуг усередині них [43].

Після розроблення "Стандартів інвалідності" зацікавлені суб'єкти туристичного сектору стверджували, що дотримання вимог може спричинити фінансові труднощі для забудовників, оскільки попит на доступність був недостатнім. Міністерство ресурсів, енергетики і туризму ухвалило рішення додатково вивчити питання запровадження нових стандартів доступності, щоб з'ясувати, чи не є вимоги перешкодою для інвестицій у нові об'єкти розміщення. Провести дослідження попиту і пропозиції доступного житла в Австралії Міністерство доручило PricewaterhouseCoopers (PwC), міжнародній компанії, що діє у сфері аудиту та консалтингу. Результати дослідження були опубліковані в 2013 році. Під час опитування постачальників послуг розміщення було отримано 244 відповіді, які відображають ситуацію в 391 готелі. На рівні штатів охоплення респондентів було нерівномірним, тому опитування не змогло відобразити ситуації в кожному окремому штаті. Зважаючи на це, результати опитування подано на рівні регіонів, столиці та всієї країни загалом (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Результати дослідження PwC готельних підприємств в Австралії

	Регіони	Канберра	Загальна по Австралії
Загальна кількість готелів	277	114	391
Середня кількість зірок у готелів	4,0	4,3	4,2
Загальна кількість номерів	6528	11747	18275
Загальна кількість доступних номерів	207	528	735

Співвідношення кількості звичайних і доступних номерів, %	3,2	4,5	4,0
Середня заповнюваність стандартних номерів, %	51,5	82,9	71,6
Середня заповнюваність доступних номерів, %	37,7	54,7	49,9
Середня ціна стандартного номера, \$	91,7	173,1	144,0
Середня ціна доступного номера, \$	124,0	97,5	105,0

Примітка: власна розробка на основі [37].

За результатами дослідження, в Австралії функціонує 391 готель з 18 275 номерами, 735 з яких є доступними для людей з інвалідністю. У середньому, готелі діють на рівні 4 зірок, що вказує на високу цінову категорію та рівень надання послуг.

Попри те, що Канберра поступається регіонам за кількістю номерів, у столиці відсоткове співвідношення стандартних номерів і доступних більше на 1,3%.

Дослідження також показує, що середня заповнюваність стандартних номерів по країні на 21,7% більша, ніж доступних. При цьому заповнюваність доступних номерів у Канберрі вища на 17%, ніж в інших регіонах Австралії. Що стосується ціни, то в середньому по Австралії ціна за стандартний номер становить 144 \$, за доступний - 105 \$. Однак, середня ціна номерів для людей з інвалідністю значно вища в регіонах і становить 124 \$ за добу.

Крім опитування постачальників житла, PwC отримало 402 відповіді від подорожуючих з інвалідністю. В одному з блоків досліджувалися чинники, що впливають на вибір мандрівниками житла (рис. 2.2).

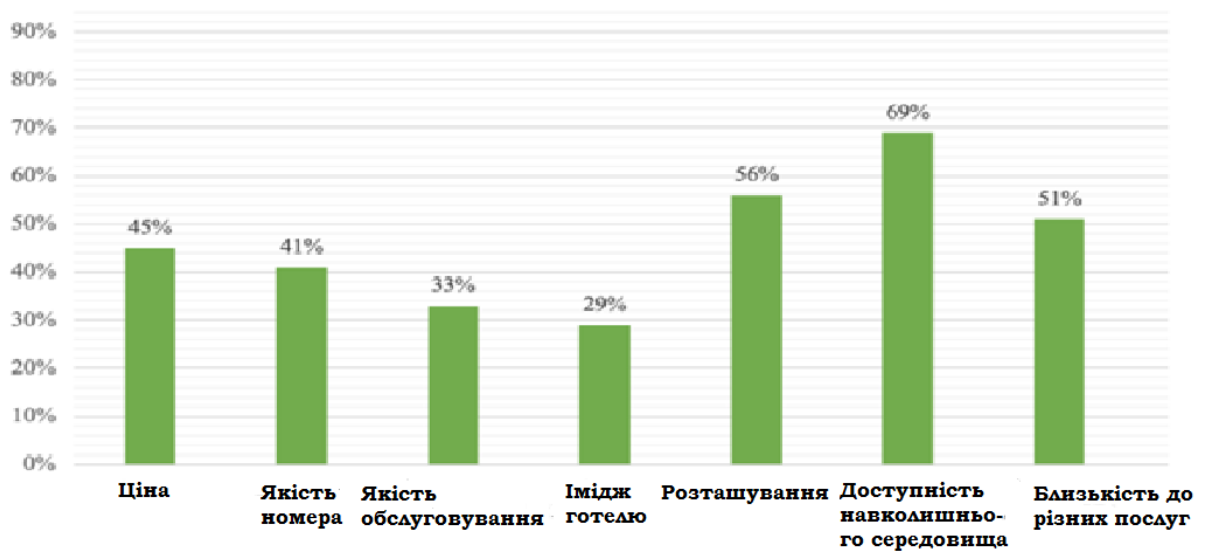
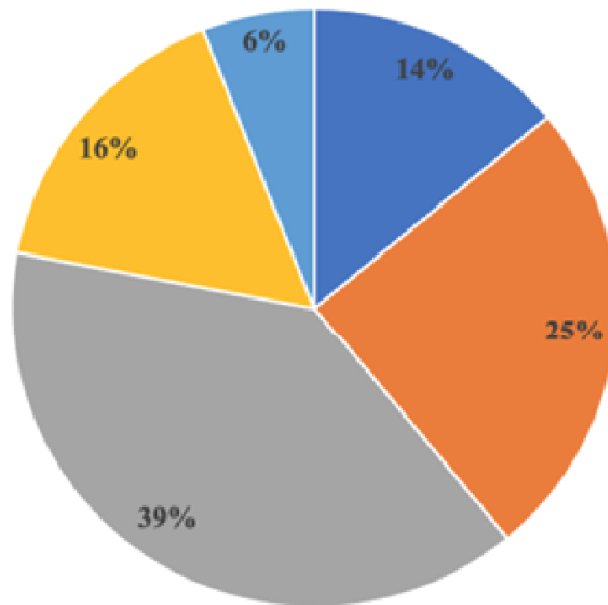


Рис. 2.2 Фактори, що впливають на вибір готелю Примітка: власна розробка на основі [37].

Незважаючи на різноманіття наявних чинників, мандрівники з інвалідністю під час вибору місця розміщення надають найбільшого значення доступності навколишнього середовища, розташуванню готелю та його близькості до доступних об'єктів. Для цієї категорії подорожуючих чинники інфраструктури є першочерговими під час ухвалення рішення про те, їхати в конкретне місце чи ні. Цей принцип ухвалення рішень суттєво відрізняється для туристів без інвалідності, які акцентують увагу на вартості номера або якості обслуговування. Лише 45% опитаних людей з інвалідністю вказали ціну як фактор, що впливає на вибір готелю. Це свідчить про те, що більшість респондентів готові заплатити більше, якщо готель відповідатиме іншим їхнім вимогам доступності.

Також туристам з інвалідністю ставили запитання про інформацію про готелі та її якість. Респондентів просили оцінити якість доступної інформації на Інтернет-сайтах за школою від 1 до 5 (1 - дуже погано, 5 - відмінно) (рис. 2.3).



■ 1 - дуже погано ■ 2 - погано ■ 3 - нормально ■ 4 - добре ■ 5 - відмінно

Рис. 2.3 - Оцінка якості інформації про готелі на Інтернет-сайтах

Примітка: власна розробка на основі [37].

Загалом, у питанні про якість доступної інформації на інтернет-сайтах готелів ступінь задоволеності становив 2,73 з 5. Лише 22% респондентів поставили оцінку вище трьох. Опитані відзначали неповноту інформації про доступність, або її повну відсутність.

Варто зазначити, що під час розгляду методів пошуку респондентами інформації про житло, Інтернет виявився найкращим каналом, що ще раз підкреслює необхідність розміщення повної та актуальної інформації про оснащення готелю. Також опитані використовували інформацію від постачальників готельних послуг, поради родичів або знайомих, інформацію про доступність від організацій і служб із прав інвалідів, газети та путівники [37].

PwC також попросило подорожуючих з інвалідністю оцінити якість обслуговування в готельних підприємствах. Персонал також оцінювався за шкалою від 1 до 5, де 1 - дуже погано, а 5 - відмінно (рис. 2.4).

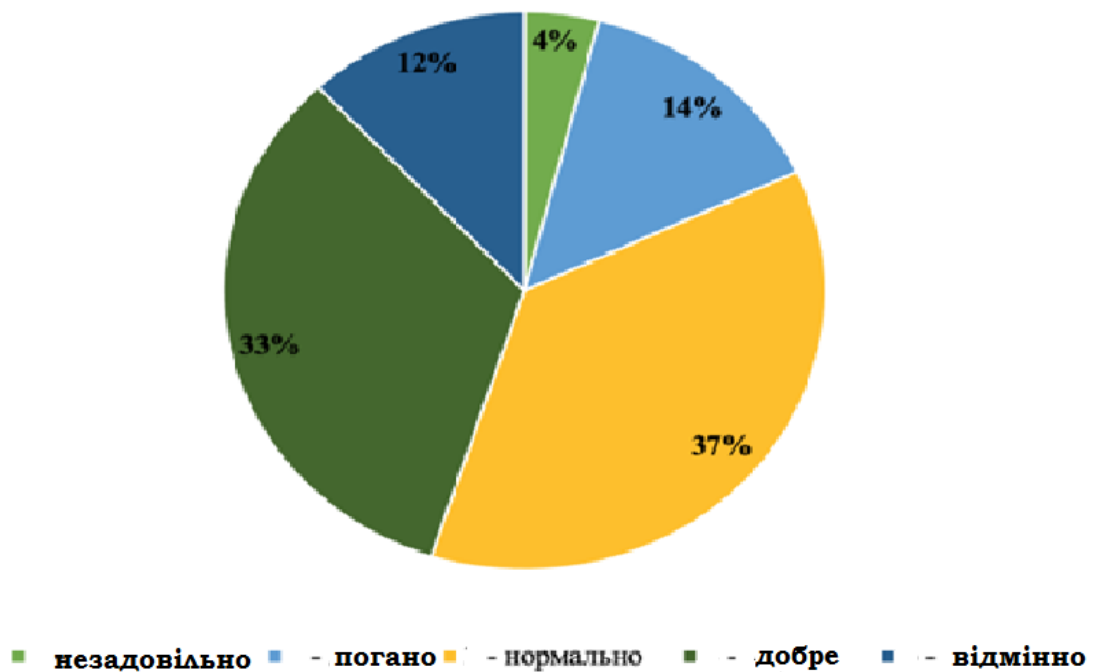


Рис. 2.4 Оцінка якості обслуговування персоналу в готелях
Примітка: власна розробка на основі [37].

Виходячи з результатів опитування, 45% оцінюють обслуговування, як "хороше" і "відмінне". Туристи з інвалідністю засновували свою оцінку на на якості надання всієї необхідної допомоги, інформації про послуги, а також супроводу в ситуаціях, коли виникали проблеми із самим місцем розміщення. 55% поставило оцінку 3 і нижче, що відображає непідготовленість більшої частини персоналу до прийому гостей з інвалідністю. На це також вказує проведене РwC опитування представників готельних підприємств, де тільки 52% респондентів вказали, що їхній персонал проходить формальне навчання з питань доступності [37].

Загалом, за оцінкою РwC, попит на доступні номери в Австралії буде неухильно зростатиме і до 2033 року їхня заповнюваність досягне 67%, що на 17,1% вище за теперішній попит (таблиця 2.3).

Очікувана заповнюваність номерів, 2013-2033 рр. [41]

	2013	2018	2023	2028	2033
Середня заповнюваність стандартних номерів, %	71,6	74,0	76,6	79,2	81,8
Середня заповнюваність доступних номерів, %	49,9	58,3	62,8	64,9	67,0

Варто ще раз підкреслити, що результати дослідження PwC були випущено у 2013 році, а пізніше подібних досліджень ринку не проводили. Можна припустити, що за минулі роки рівень обізнаності про питання забезпечення доступності на готельних підприємствах Австралії зріс. Також зріс і рівень застосування бізнесом у своїй діяльності інформаційних технологій, особливо мережі Інтернет, тому передбачається, що повнота і якість інформації про доступності на сайтах готелів на цей момент кращі. За минулі роки в Австралії також було розроблено навчальні курси для персоналу, з метою підвищення якості обслуговування людей з інвалідністю.

В Австралії на сьогоднішній день не проводилися масштабні дослідження у сфері доступності послуг готельних підприємств, тому оцінити рівень доступності всіх готелів у країні неможливо. З цієї причини аналіз доступності готельних послуг в Австралії було вирішено провести на прикладі готелю під назвою "Veriu Green Square".

Готель розташований у центрі найпопулярнішого туристичного міста Австралії - Сіднея. Вибір готелю відбувався через офіційний туристичний портал міста (www.int.sydney.com), який пропонує мандрівникам інформацію про місця розміщення, харчування, проведені заходи, а також міський транспорт.

Для аналізу готельних послуг, які надаються людям з особливими потребами, логічно розглядати виділені раніше в роботі категорії елементів готелю:

- ✓ інфраструктуру готельних підприємств;
- ✓ обслуговуючий персонал підприємств;
- ✓ інформацію, що надається постояльцям про готельні підприємствах.

1. інфраструктура

Інформацію про доступність елементів інфраструктури було взято з офіційного сайту готелю (www.veriu.com.au), туристичного порталу міста, а також із сайту, що надає інформацію про доступні місця розміщення в Австралії (www.accessibleaccommodation.com) (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

Наявність доступних елементів інфраструктури готелю, представлена на Інтернет-ресурсах

Елементи доступності інфраструктури готелю "Veriu Green Square"	
Парковка	Є 2 паркувальних виділених розміткою місця для паркування для людей з інвалідністю, що розташовуються в безпосередній близькості від входу. Ширина одного місця - 2,5 метра.
Система входу	Зазначається, що ширина дверного отвору на вході в будівлю становить 100 см. Вхід знаходиться на рівні із землею, ганок відсутній.
Хол	Перший поверх готелів розташований на рівні із землею. Стійка реєстрації не пристосована для людей на інвалідному візку. Інформація про наявність ліфтів, сходів та їхні параметри відсутня.
Номер	У готелі є 7 номерів, обладнаних для клієнтів з

	інвалідністю. Ширина дверного отвору на вході в номер становить 117 см. У номері є широке ліжко, висотою 70 см. З двох боків від ліжка є вільний простір шириною 100 см. Вимикачі світла розташовуються в безпосередній близькості від ліжка.
Санвузол	У санвузлі передбачено достатньо вільного місця для пересування на інвалідному візку. Санвузол обладнаний поручнями біля унітазу та душу. Є відкидне душове сидіння.

На підставі всієї знайденої інформації готель "Veriu Green Square" у Сіднеї має високий рівень доступності. У загальному доступі є інформація по кожному з пунктів інфраструктури. Однак, істотним недоліком є те, що інформація про інфраструктуру знаходиться на сторонніх сайтах, а не на сайті готелю.

2. Персонал

Як уже було зазначено раніше, персонал також відіграє одну з ключових ролей у забезпеченні доступності готельного підприємства. На сайті готелю "Veriu Green Square" не вказано, чи проводили якесь навчання персоналу з питань доступності.

Однак, варто зазначити, що в Австралії існує низка компаній і сайтів, що пропонують свої послуги у сфері навчання персоналу роботі з людьми з інвалідністю. Далі буде розглянуто найпопулярніші з них.

"Online Disability Awareness Training"

Австралійська компанія "Інклюзивний туризм" (англ. Inclusive Tourism) організовує різні навчальні заходи та програми з метою підвищення обізнаності про інвалідність. Компанія працює як з державними організаціями, в особі міністерств, місцевих рад і туристичних організацій, так і з приватним бізнесом.

На сайті (www.newsite.inclusivetourism.com.au) можна знайти інформацію про навчальний курс для персоналу під назвою "Онлайн тренінг з питань інвалідності". Цей курс допомагає персоналу навчитися правильно взаємодіяти з людьми з інвалідністю, а також надавати їм обслуговування на найвищому рівні. У тренінгу розкриваються такі аспекти:

- загальна інформація про доступний туризм;
- законодавство у сфері інвалідності;
- підходи до визначення інвалідності;
- етикет і методи спілкування з людьми з інвалідністю.

Після закінчення навчання кожен учасник отримує сертифікат про проходження навчання у сфері обслуговування цієї групи людей. Інформацію про сертифікацію можна вказати у своєму резюме або на сайті компанії, якщо тренінг проходив її персонал.

Що стосується вартості, то на сайті компанії можна знайти пакети для різних за чисельністю груп. Так для групи до 20 осіб курс обійдеться у 49 \$ за людину, для групи до 100 осіб - 39 \$.

"Disability Awareness Training"

Ще один навчальний курс був створений Інститутом Вільяма Англісса, який діє у сфері навчання персоналу, та організацією допомоги людям з інвалідністю в Мельбурні - "Travelers Aid". Спільно вони розробили інтерактивну онлайн-програму навчання з питань інвалідності для власників бізнесу та їхніх співробітників (www.dat.org.au). У тренінгу беруть участь Австралійські паралімпійці, які діляться своїм особистим досвідом і думкою про те, що для них найважливіше в процесі обслуговування. В навчанні використовується поєднання відео- і текстових матеріалів, а також вікторин, які в сукупності забезпечують всебічне розуміння різних потреб гостей з інвалідністю.

Вартість навчання на одну особу становить 60 \$ і надає можливість проходження курсу в групі або в індивідуальному порядку. По закінченні учасникам також видається сертифікат.

"Introduction to Disability Awareness"

Існують також і безкоштовні навчальні програми для персоналу. Одну з них можна знайти на сайті під назвою "Disability Awareness" представлені різні курси, пов'язані з тематикою інвалідності. Сайт був розроблений у рамках ініціативи уряду Австралії, програми Національного координатора з питань інвалідності та Австралійського інформаційного центру з питань освіти та навчання людей з інвалідністю.

Курс під назвою "Вступ до інформування про інвалідність" фокусується на підвищенні обізнаності про інвалідність та вплив суспільних бар'єрів на життя людей з інвалідністю. Цей навчальний ресурс спрямований на подолання вкорінених культурних і поведінкових бар'єрів, які породжують дискримінацію, і надає учасникам загальний огляд законодавчої бази, що підтримує інтеграцію людей з інвалідністю в Австралії.

Навчання складається з чотирьох модулів, які необхідно проходити послідовно. Кожен модуль закінчується коротким тестом, щоб учасники могли перевірити своє розуміння вивченої інформації. Проходження всього курсу займає в середньому 90 хвилин.

3. Інформація

Під час аналізу інформаційної доступності готелю "Veriu Green Square" використовувався його офіційний сайт. Для оцінювання застосовували критерії з документа UNWTO "Рекомендації щодо доступної інформації в сфері туризму" і зазначені в ньому пункти про доступність Інтернет-сайтів, перелічені раніше в роботі. Оцінювання доступності проводили за шкалою від 1 до 5 балів, де 1 позначає найменшу доступність, 5 – найбільшу доступність (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Оцінка доступності інтернет-сайту "Veriu Green Square" критеріями з документа UNWTO "Рекомендації щодо доступної інформації в сфері туризму"

Доступність для сприйняття (можна користуватися незалежно від можливостей споживача чути або бачити)	1
Зрозумілість (інтерфейс і зміст мають бути інтуїтивно зрозумілими)	5
Налагодженість (використання і перегляд змісту має бути можливий з різних пристроїв)	5
Дієвість (зручні формати, налаштування та навігації)	3
Разом:	3,5

За результатами оцінки сайту на предмет доступності було виставлено бал 3,5. Варто відзначити зрозумілість інтерфейсу як сильну сторону. Для дизайну сайту використовувався шрифт крупніший за середній, а також використовувалася обмежена палітра кольорів, що значно знижує рівень візуального шуму. Також варто відзначити налагодженість сайту. Крім можливості відвідати сайт з комп'ютера, існує також мобільна версія. Усі версії дають змогу не тільки вивчити інформацію, розміщену на сайті, але також і забронювати номер онлайн. Інформаційні блоки розташовані в логічній послідовності, а також є загальне меню знизу. Однак, сайт не володіє всією необхідною інформацією про доступність. На головній сторінці зазначено лише наявність "доступного обладнання", тому за цим критерієм було виставлено оцінку 3. Головною проблемою сайту є доступність для сприйняття. На сайті не надано версію для людей з особливостями слуху або зору.

На підставі всього вищевказаного можна зробити висновок про те, що інклюзивний туризм в Австралії активно розвивається за рахунок дій уряду і приватного бізнесу. Це пов'язано з тим, що люди з інвалідністю становлять

великий відсоток від усього населення Австралії та демонструють попит на інклюзивні туристичні послуги. У готельному секторі розробляють стандарти та проводять дослідження попиту та пропозиції доступних послуг. Очікується, що попит на доступні готельні послуги зростатиме і до 2033 року досягне 67%. Для аналізу було обрано готель розташований у столиці Австралії. Результати показують високий рівень доступності інфраструктури. Інформаційна доступність, у свою чергу організована на середньому рівні, оскільки на сайті не було надано повної інформації про доступні елементи готелю. Що стосується персоналу, то варто зазначити, що на ринку в Австралії представлено кілька варіантів як для самостійного безкоштовного вивчення основ інклюзивності, так і для самостійного безкоштовного вивчення інклюзивності, так і для корпоративного навчання співробітників будь-якої туристичної сфери.

2.3. Аналіз особливостей забезпечення доступності готельних послуг у Великій Британії

У Великій Британії налічується трохи більше 14 мільйонів осіб з інвалідністю, що становить близько 20% від загальної чисельності населення [45]. Права цієї групи людей у різних сферах життя вже кілька десятиліть захищаються на законодавчому рівні. Відповідно до Закону про дискримінацію щодо людей з інвалідністю (англ. Disability Discrimination Act) від 1995 року, організаціям забороняється дискримінація людей з інвалідністю під час прийняття на роботу, організації доступу до товарів, об'єктів, послуг. Цей закон зобов'язував підприємства вносити "розумні корективи у свою діяльність, а також змінювати фізичні аспекти своїх приміщень з метою скорочення рівня дискримінації" [42].

З 2010 року Закон про дискримінацію щодо людей з інвалідністю був замінений Законом про рівність (англ. Equality Act). Цей документ, як і раніше, захищає людей з інвалідністю від дискримінації, а також охоплює

низку інших характеристик, таких як вік, стать, раса і релігійна приналежність [44].

Зважаючи на активний розвиток антидискримінаційної політики у Великій Британії також було розроблено будівельні норми, що забезпечують доступ до будівель людям з інвалідністю. У тому ж 2010 році було випущено документ під назвою "Правила будівництва", який описує низку вимог до будівель з урахуванням забезпечення безпеки людей всередині та навколо них. У розділі "М" вказуються вимоги доступу до будівлі і переміщення всередині нього для людей з інвалідністю.

Пізніше було випущено доповнення "Затверджений документ М - Доступ до будівель та їх використання", який містить більш докладний опис вимог до забезпечення доступу будівель. Наведено рекомендації щодо обладнання пандусів і сходинок для полегшення доступу, а також інформація, що включає безпечні ступені нахилу та параметри для будівництва об'єкта, доступного для людей на інвалідних візках. Також розглядаються рекомендації щодо будівництва доступних сходів і коридорів, включно з їхньою безпечною висотою і шириною [48].

Велику роль у збільшенні обізнаності про питання доступності у Великій Британії відіграє Національне агентство з туризму. На своєму сайті (www.visitbritain.org) агентство публікує статистичні дані та результати досліджень ринку інклюзивного туризму, а також рекомендації щодо збільшення рівня доступності підприємств.

У 2015 році було опубліковано результати дослідження під назвою "Національне дослідження забезпечення доступності", проведене туристичними агентствами Англії, Шотландії та Уельсу. У процесі було проведено 1512 інтерв'ю з власниками або менеджерами підприємств з метою визначення кількості доступних місць тимчасового розміщення, а також проблем, з якими стикається бізнес під час забезпечення доступності (таблиця 2.6).

Таблиця 2.6

Результати дослідження місць тимчасового розміщення у Великій Британії

Країна	Кількість доступних місць розміщення	Кількість доступних номерів
Англія	10 751	29 359
Шотландія	2 314	7 126
Уельс	729	2 042
Разом	13 857	38 527

Загалом у Великій Британії функціонує 13857 доступних місць тимчасового розміщення, які пропонують 38527 кімнат, обладнаних для людей з для людей з інвалідністю. Варто зазначити, що приблизно 77% доступних місць розміщення розташовані в Англії. Згідно з дослідженням, 57% від числа всіх доступних місць розміщення - готелі. 19% від усього числа займають гостьові будинки, а 14% - підприємства, що пропонують відвідувачам нічліг і сніданок [48]. За результатами опитування, більшість підприємств (73%) мають елементи доступності інфраструктури (рис. 2.5).

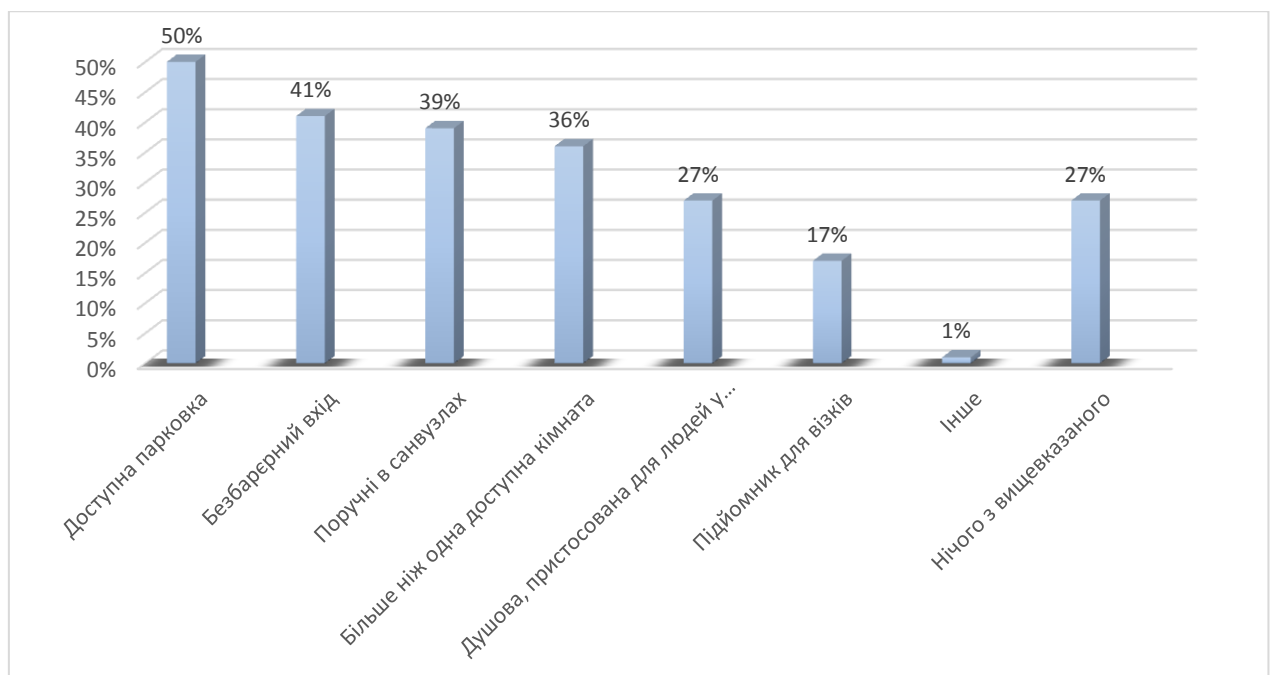


Рис. 2.5 Елементи доступності, пропоновані в місцях тимчасового проживання [48].

Паркувальні місця для людей з інвалідністю є найпоширенішою формою забезпечення доступності, вони наявні в половині місць тимчасового проживання. Підйомник для інвалідних візків встановлено лише в 17% місць тимчасового проживання.

Також у дослідження вказується, що результати значно різняться залежно від розміру підприємства. 75% готелів надають доступні паркувальні місця, а в гостьових будинках і підприємствах, що пропонують відвідувачам нічліг і сніданок вони обладнані лише в 45% випадків. Наприклад, доступний вхід до будівлі практично повсюдний (97%) серед великих підприємств, але не є нормою серед підприємств меншого розміру (23%) [48].

Також під час дослідження представникам місць тимчасового розміщення ставили запитання на предмет проходження персоналом певних навчальних курсів для роботи з людьми з особливими потребами (рис. 2.6).

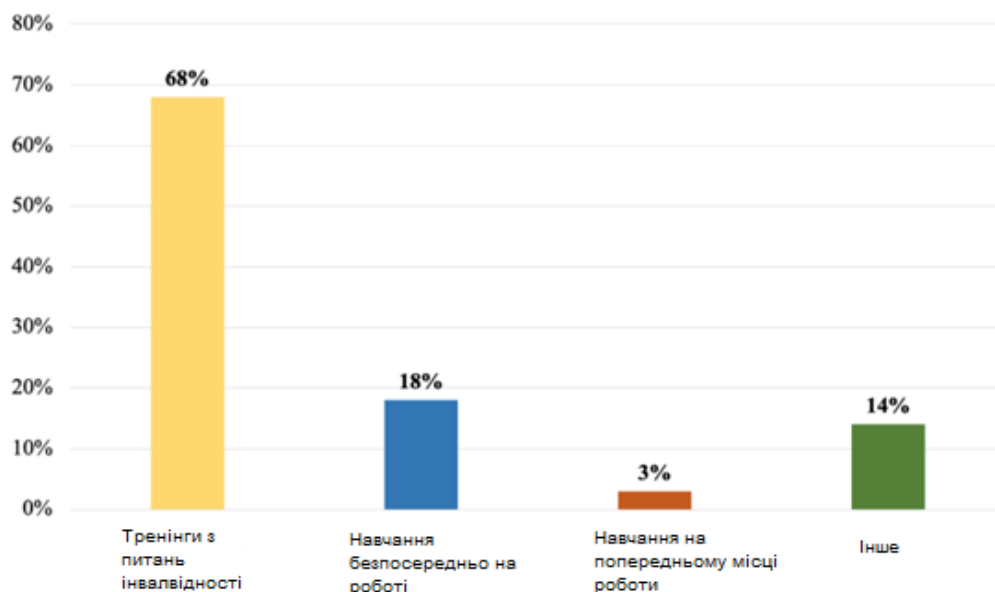


Рис. 2.6 Проходження персоналом спеціалізованого навчання для роботи з людьми з особливими потребами Примітка: власне розроблення на основі [48].

У 68% випадків співробітники пройшли спеціалізоване. Деякі підприємства (18%) вважають за краще проводити більш неформальне

навчання всередині компанії, замість того, щоб платити за курси. У більшості випадків це не спеціалізована програма, а частина більш широкої вступної або загальної підготовки персоналу.

Представників місць тимчасового розміщення також попросили вказати спосіб надання інформації про доступність підприємства (рисунок 2.7).

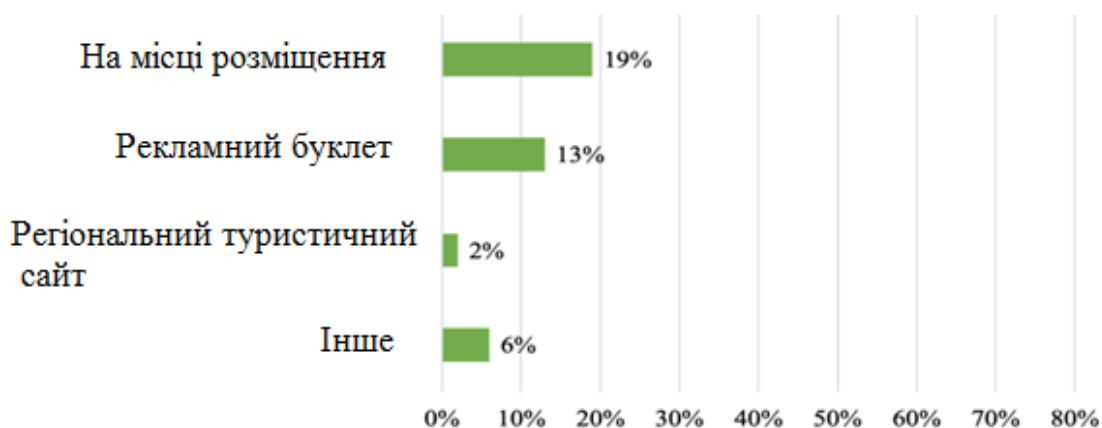


Рис. 2.7 Методи надання інформації про доступність місця тимчасового розміщення Примітка: власне розроблення на основі [48].

Більшість (69%) підприємств заявляють, що публікують інформацію про доступність на своєму сайті, а 2% розміщують її на національному або регіональному туристичному сайті. Кожен п'ятий (19%) респондент відповідав, що надає інформацію вже на місці розміщення. 13% опитаних воліють надавати інформацію про доступність на паперовому носії.

Наприкінці дослідження автори виділяють основні бар'єри для розвитку доступності місць тимчасового розміщення. Відзначається відсутність комплексного підходу, оскільки представники підприємств розуміють під доступністю місць розміщення тільки інфраструктурну доступність. Також представниками підприємств відзначається дорожня переобладнання елементів елементів готелю відповідно до вимог доступності.

Загалом, як і в ситуації з Австралією, можна припустити, що з моменту проведення дослідження, рівень обізнаності про питання доступності забезпечення доступності на готельних підприємствах Великої Британії зріс.

Для аналізу наявного рівня надання доступності готельних послуг було обрано готель «Hart Shoreditch Hotel», розташований у столиці Великої Британії Лондоні. Вибір готелю відбувався через сайт Національного агентства з туризму Англії. Як і у випадку Австралії, готель розглядали з погляду трьох його основних елементів: інфраструктури, персоналу та інформації.

1. Інфраструктура

Джерелами інформації про доступні елементи інфраструктури послужили: офіційний сайт готелю (www.hartshoreditch.com), а також сайт, що надає інформацію про доступні засоби розміщення в Великій Британії (www.accessible.co.uk) (таблиця 2.7).

Таблиця 2.7

Наявність доступних елементів інфраструктури готелю, представлена на Інтернет-ресурсах

Елементи доступності інфраструктури готелю «Hart Shoreditch Hotel»	
Парковка	Відсутня
Система входу	Вхід розташований на рівні із землею, ганок відсутній. Встановлено автоматичні двері, що відчиняються після натискання кнопки. Ширина дверного отвору - 140 см.
Хол	Перший поверх готелів розташований на рівні із землею. Стійка реєстрації не пристосована для людей на інвалідному візку. Ширина входу в ліфт становить 100 см, кнопки розташовані на висоті 90 - 110 см.
Номер	13 зі 126 номерів обладнано для людей з інвалідністю. Ширина дверного отвору на вході в номер становить 90 см. У номері є широке ліжко, висотою 58 см. У номері організовано вільний від меблів простір 1,5x1,5 м. Вимикачі світла розташовуються в безпосередній близькості від ліжка

	на висоті до 1,2 м. Усі робочі поверхні розташовані на висоті 74 см. У номері встановлено кнопку для екстреного виклику персоналу.
Санвузол	У санвузлі передбачено достатньо вільного місця для пересування на інвалідному візку. Санвузол обладнаний поручнями біля унітазу та душу. Є 41 відкидне душове сидіння на висоті 51 см. У санвузлі також передбачена кнопка екстреного виклику персоналу.

На підставі вищевказаної інформації, можна зробити висновок про високий рівень доступності готелю «Hart Shoreditch Hotel» у Лондоні. По кожному з елементів інфраструктури було знайдено інформацію. Суттєвим недоліком є відсутність у готелю власної парковки, а отже й паркувальних місць для клієнтів з інвалідністю. Також варто зазначити, що більша частина інформації про доступність була взята з сайту про доступні засоби розміщення у Великій Британії. На сайті готелю вказано лише наявність доступного номера.

2. Персонал

В описі готелю на сайті доступних місць розміщення вказується, що персонал готелю «Hart Shoreditch Hotel» не проходив спеціалізованого навчання для роботи з людьми з особливими потребами. Однак, можна відзначити деякі сайти і компанії, що пропонують навчання з подібної тематики у Великій Британії. "Disability Awareness Training" Благодійна організація "Enhance The UK" займається проведенням пізнавальних інтерактивних тренінгів з підвищення обізнаності про інвалідність. Завдяки багаторічному досвіду роботи з державними, приватними та некомерційними організаціями тренінги "Enhance The UK" визнано найкращими в країні. Усі засновники компанії та її викладачі є людьми з інвалідністю та засновують своє навчання на особистому досвіді.

Компанія пропонує курс під назвою "Тренінг з підвищення обізнаності про інвалідність", який здійснюється у двох форматах: очному та онлайн. У ньому розкриваються:

- поняття доступності та інклюзивності;
- бар'єри, з якими стикаються люди з інвалідністю;
- методи спілкування з клієнтами з інвалідністю;
- способи обслуговування клієнтів з інвалідністю.

Курс в очному форматі триває 7 годин, а ціна становить 1700\$ на одну людину. Онлайн-тренінг триває 4 години, проходить на платформі Zoom і коштуватиме приблизно 1000\$ за людину. "Online Customer Service Training" Британська національна благодійна організація "Туризм для всіх" (англ. Tourism for All) провадить свою діяльність у сфері доступного туризму та пропонує різноманітні навчальні програми для охочих підвищити рівень своєї обізнаності у сфері доступності. На сайті (www.site.tourismforall.org.uk) можна знайти інформацію про пакет курсів під назвою "Онлайн навчання з обслуговування клієнтів", що охоплює навчання для працівників стійки реєстрації, обслуговуючого персоналу, працівників сфери продажів і маркетингу. Методика навчання на сайті не відображена, проте відомо, що навчання відбувається на окремо створеній платформі (www.training.org.uk). Ціна за цей пакет залежить від кількості тих, кого навчають, і варіюється в діапазоні від 180 \$ до 3000 \$. "Inclusion training" Йоркширська організація під назвою "Visits Unlimited" консультує компанії з питань доступності, а також розробляє рекомендації щодо залучення клієнтів з інвалідністю. У себе на сайті організація наголошує на важливості правильного підходу до обслуговування людей з інвалідністю і тому організувала спеціальний навчальний курс. Програма курсу може бути адаптована під конкретний бізнес і кількість персоналу, що навчається. Навчання охоплює взаємодію з людьми з інвалідністю, тематичні дослідження з тематики доступності, вивчення правових основ інклюзивного туризму у Великій Британії, семінари та практичні завдання. Приблизну ціну курсу на сайті організації не вказано.

3. Інформація

Під час аналізу інформаційної доступності готелю «Hart Shoreditch Hotel» використовувався його офіційний сайт. Для оцінювання застосовували критерії з документа НВТО "Рекомендації щодо доступної інформації у сфері туризму" і зазначені в ньому пункти про доступність Інтернет-сайтів.

Оцінювання доступності проводили за шкалою від 1 до 5 балів, де 1 позначає найменшу доступність, 5 - найбільшу доступність (таблиця 2.8).

Таблиця 2.8

Оцінка доступності інтернет-сайту «Hart Shoreditch Hotel» за критеріями з документа НВТО "Рекомендації щодо доступної інформації у сфері туризму"

Доступність для сприйняття (можна користуватися незалежно від можливостей споживача чути або бачити)	1
Зрозумілість (інтерфейс і зміст мають бути інтуїтивно зрозумілими)	5
Налагодженість (використання і перегляд змісту має бути можливим з різних пристроїв)	5
Дієвість (зручні формати, налаштування та навігація)	3
Разом	3,5

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ УКРАЇНИ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ "ASTORIA")

3.1. Аналіз доступності туристичних послуг у готелі "Astoria"

Готель "Astoria" розташований у старовинній історичній будівлі поруч з оперним театром у центрі Львова, на перетині ділової, культурної та історичної частин міста. Локація готелю ідеально підходить як для гостей, які приїхали з метою бізнесу так і заради відпочинку. Легендарна Astoria протягом 109 років вітає гостей на карті гостинності.



Рис. 3.1 Готель "Astoria"

Як один з перших історичних готелів Львова Astoria була магнітом для відомих людей, чії історії накопичувались протягом десятиліть і стали

частиною легенди. “Персонально Твій!” – основний посил готелю, на основі якого будується комунікація, сервіс та ставлення до гостя.

Ресторан Mon Chef на 55 гостей (рис. 3.2), конференц-зал на 55 учасників, обладнаний усіма новинками конференц-сервісу, цілодобовий лобі бар.

Безкоштовно до послуг гостей автостоянка й Wi-Fi. У всіх номерах є кондиціонер, письмовий стіл і шафа для одягу. У числі зручностей також телевізор із плоским екраном і міні-бар. У розпорядженні гостей окремі ванні кімнати з душем, феном, безкоштовними туалетно-косметичними засобами, халатом і тапочками. Стійка реєстрації гостей працює цілодобово. Пропонуються послуги пральні, хімчистки та прокату автомобілів. До того ж у готелі є приміщення для проведення засідань, бенкетний зал, а також здійснюється обслуговування номерів. Щодня в готельному ресторані сервірують сніданок "шведський стіл". Готель розміщений усього за 150 метрів від площі Ринок і за 100 метрів від Преображенської церкви. Від найближчої автобусної зупинки на вулиці Городоцькій помешкання віддаляє 10 м.



Рис. 3.2 *Ресторан Mon Chef а готелі Astoria*

Готель пропонує: 32 номери класик, 6 номерів комфорт, 3 апартаменти в також інклюзивний номер (рис 3.3).

Готель має на меті створити комфортну і гостинну атмосферу для кожного гостя. Саме тому подбали про наявність інклюзивного номеру, що розміщений на 6 поверсі та підходить для людей з особливими потребами. Він має площу 21 кв. м. та обладнаний спеціальними зручностями, такими як розширені входні двері (200*90) із додатковим вічком. Ванна кімната облаштована усіма необхідними поручнями. В обох кімнатах наявні кнопки виклику допомоги.

Відсутність порогів у всьому готелі та наявність двох ліфтів дозволяють безперешкодно пересуватись. Гості зможуть насолоджуватись всіма перевагами готелю: чудовим видом на місто та смачними стравами у ресторані. При бронюванні у розділі примітки необхідно вказати слово «Інклюзивний».



ЗБРОНЮВАТИ НОМЕР

Інклюзивний номер

Площа: 21 кв. м.



Наш готель має на меті створити комфортну і гостинну атмосферу для кожного гостя. Саме тому ми подбали про наявність інклюзивного номеру, що розміщений на 6 поверсі та підходить для людей з особливими потребами.

Він обладнаний спеціальними зручностями, такими як розширені входні двері (200*90) із додатковим вічком. Ванна кімната облаштована усіма необхідними поручнями. В обох кімнатах наявні кнопки виклику допомоги.

Рис. 3.3 *На сайті Booking.com*

Також до номерного фонду та ресторану можна легко дістатися ліфтом з широкими проймами, які відповідають міжнародним стандартам (рис. 3.6). Ресторан готелю немає перешкод і порогів, і поруч з ним знаходиться гостьова вбиральня з додатковими поручнями. Для осіб з інвалідністю готель пропонує спеціальну кімнату, спроектовано згідно з міжнародними стандартами. Вона оснащена широкими дверними отворами, кнопкою

сповіщення про допомогу біля ліжка, додатковими поручнями та сидінням у ванній кімнаті.

У період з лютого по березень 2020 року було проведено дослідження готелю з точки зору забезпечення доступності з метою виявлення особливостей забезпечення доступності туристичних послуг у готелях України. Під час дослідження було заповнено анкету для моніторингу доступності місць тимчасового проживання (додаток А) і анкету для моніторингу ступеня доступності будівель (базова анкета) (додаток Б). Також було проведено усне опитування персоналу.

Усе перелічене дало змогу оцінити доступність таких ключових елементів:

- ❖ інфраструктура готельного підприємства;
- ❖ обслуговуючий персонал підприємства;
- ❖ інформація, що надається постояльцям на готельному підприємстві.

1. Інфраструктура

• *Парковка*

У готелі є паркувальне місце для відвідувачів з інвалідністю. Парковка відповідає більшій частині вимог моніторингу: розмір одного паркувального місця 3,5x8 м, наявність міжнародного знака доступності на поверхні майданчика, наявний позначальний знак перед паркувальним місцем. Однак істотним недоліком є відстань від паркувальних місць до входу в готель, яка становить 100 м. Згідно з анкетною моніторингу ця відстань не повинна перевищувати 50 м. Також недоліком є відсутність пониження бортового каменю на шляху руху від парковки до входу готелю. Висота бордюру - 14 см. Варто також зазначити, що на внутрішньому подвір'ї готелю також розташовується парковка, проте спеціалізованих місць для клієнтів з інвалідністю там обладнано не було.

• *Вхідна система*

Готель "Astoria" має безбар'єрний центральний вхід (рис. 3.4) для легкого в'їзду для гостей на візках. Конференц-зал, розташований на першому поверсі, є зручним для інклюзивних заходів. Лобі та конференц-зал не мають порогів або бар'єрів, забезпечуючи безперешкодний доступ для гостей.

Основною перевагою вхідної системи готелю "Astoria" є розташування першого поверху, а відповідно і входу, на рівні землі. У цьому разі немає необхідності обладнання входу сходами, пандусом або спеціальним підйомником (рисунок 3.4). Вхідні розсувні двері, своєю чергою, відповідали всім вимогам доступності, ширина вікритих дверей становить 150 см. Перелічені дані вказують на те, що для того, щоб здійснити вхід у будівлю, людині на інвалідному візку не потрібна допомога супроводжуючого або персоналу готелю.



Рис. 3.4 *Вхід в готель "Astoria"*

- *Хол*

Хол готелю "Astoria" є просторим і має достатній простір для пересування на інвалідному візку (рисунок 3.5). Однак, стійка реєстрації та

барна стійки не пристосовані для обслуговування людей з інвалідністю. Згідно з пунктами моніторингу висота робочих поверхонь не повинна перевищувати 0,8 м. Висота таких у готелі становить 1,2 м. Частково відсутня візуальна, звукова і тактильна інформація про розміщення всіх місць, необхідних людям з інвалідністю.



Рис. 3.5 Хол готелю "Astoria"

Трохи далі від стійки реєстрації облаштовано безперешкодний прохід до ліфтів готелю: відсутні перепади висот, пороги та сходинок. Ліфти повністю відповідають пунктам моніторингу (рисунок 3.6). Ширина кабіни ліфта - 1,20, глибина - 2,30 см. Дверний отвір завширшки 95 см. Кнопки в ліфті розташовані на висоті 100 см.



Рис. 3.6 Ліфт в готелі "Astoria"

- **Номер**

У готелі "Аскторія" обладнано спеціальний інклюзивний номер для людей з інвалідністю. Площа номера становить 21 м² і відповідає рекомендаціям щодо організації доступності. Для кращого розуміння планування та обладнання, на підставі всіх замірів і фотографій авторкою роботи було складено приблизний план номера для клієнта з інвалідністю (рисунок 3.7).

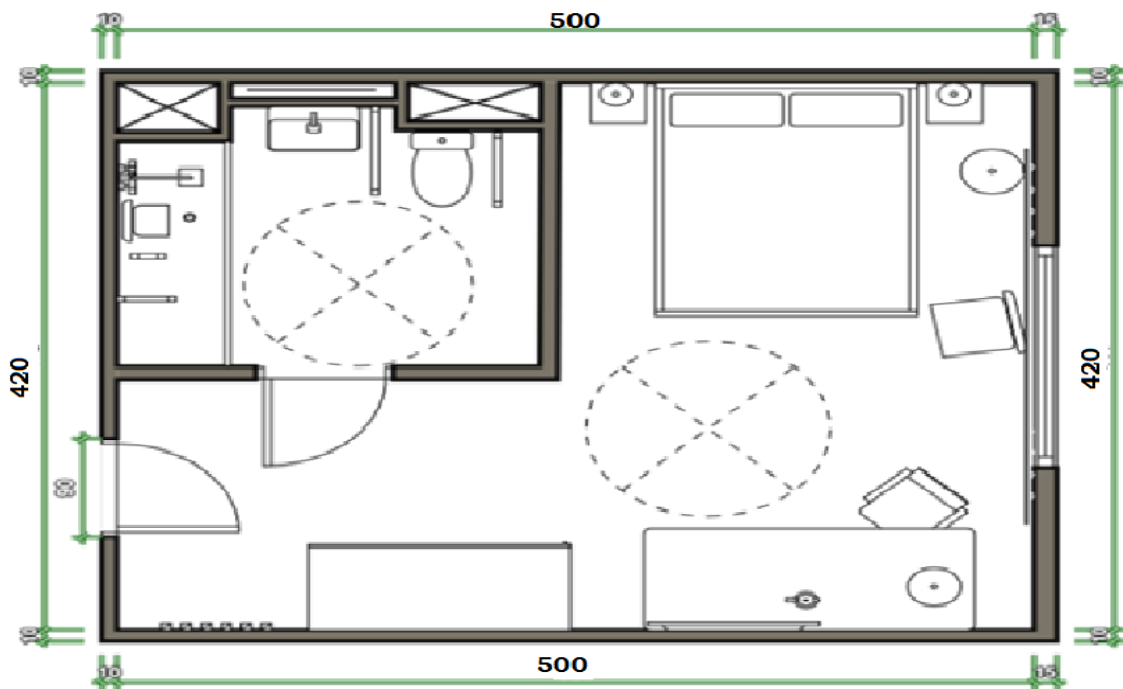


Рис. 3.7 Планування номера готелю "Astoria" Примітка: власна розробка.

Житловий номер відповідає більшій частині рекомендацій доступності. Ширина дверного отвору в номер становить 0,9 м, а також при вході відсутній поріг. У номері організовано вільний від меблів і обладнання простір для розвороту крісла-коляски розміром 1,65x1,65 м. Висота спального місця ліжка становить 0,5 м, а висота робочої поверхні столу - 0,7 м. Однак, підхід до вікна та ліжка справа ускладнений розташуванням меблів. Також висота розміщення вимикачів системи кондиціонування і таблички зі схемою евакуації на знаходяться на висоті 1,5 м, що вище, ніж зазначено в рекомендаціях (рисунок 3.8).



Рис. 3.8 Номер для людей з інвалідністю в готелі "Astoria"

- **Санвузол**

Що стосується забезпечення доступності в санвузлі, то на вході відсутній поріг, а ширина дверного отвору становить 90 см. Унітаз обладнаний відкидним поручнем із правого боку. У душовій зоні також обладнано поручні, встановлено відкидне сидіння і зливний трап (рис. 3.9). У санвузлі є достатньо вільного місця для розвороту на кріслі-колясці (1,5x1,5 м). Однак, варто зазначити, що умивальник обладнано поручнем, що не вимагається відповідно до анкети моніторингу. Також під умивальником не організовано вільної зони, зважаючи на те, що там розташована зливна труба. Також у санвузлі не передбачена система екстреного виклику персоналу, але встановлено телефон.



Рис. 3.9 Санвузол для людей з інвалідністю в готелі "Astoria"

На основі отриманих даних авторкою роботи було виставлено оцінку кожному з описаних елементів готелю. Оцінювання доступності проводили

за шкалою від 1 до 5 балів, де 1 позначає найменшу доступність, 5 - найбільшу доступність (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1

Оцінка доступності інфраструктури готелю "Astoria"

<i>Парковка</i>	3,5
<i>Система входу</i>	4,5
<i>Хол</i>	4,5
<i>Номер</i>	4,5
<i>Санвузол</i>	4,5
<i>Узагальнена</i>	4,3

За результатами дослідження, доступність інфраструктури готелю "Astoria" оцінюється авторкою на 4,3 бали. Інфраструктура відповідає більшій частині рекомендацій анкет для моніторингу доступності

2. Персонал

Під час дослідження доступності готелю "Astoria" також було опитано персонал, який безпосередньо контактує з клієнтами. Усього було опитано 19 осіб, серед яких: адміністратори готелю (3 особи), покоївки (8 осіб), офіціанти (6 осіб), бармени (2 людини).

Обслуговуючому персоналу поставили такі запитання:

1. Чи стикалися Ви у своїй роботі з людьми з особливими потребами?
2. Чи проходили Ви якесь спеціалізоване навчання методів обслуговування людей з особливими потребами?
3. Чи хотіли б Ви пройти подібне навчання?

Загалом, дослідження показало, що 36,3% обслуговуючого персоналу готелю "Astoria" стикалися у своїй роботі з людьми з особливими потребами. При цьому з'ясувалося, що адміністратори найчастіше часто контактують із цією категорією клієнтів. Серед них 75% дали позитивну відповідь. Це можна пояснити тим, що працівники стійки реєстрації загалом частіше за

інші категорії обслуговуючого персоналу контактують із клієнтами, а також обслуговують їх під час заселення, виселення і консультують з усіх виникаючих питань. Водночас, 80% покоївок не доводилося обслуговувати людей з особливими потребами.

Такий високий відсоток можна пояснити тим, що покоївки часто не стикаються з клієнтами особисто і прибирають номери за їхньої відсутності (рисунок 3.10).

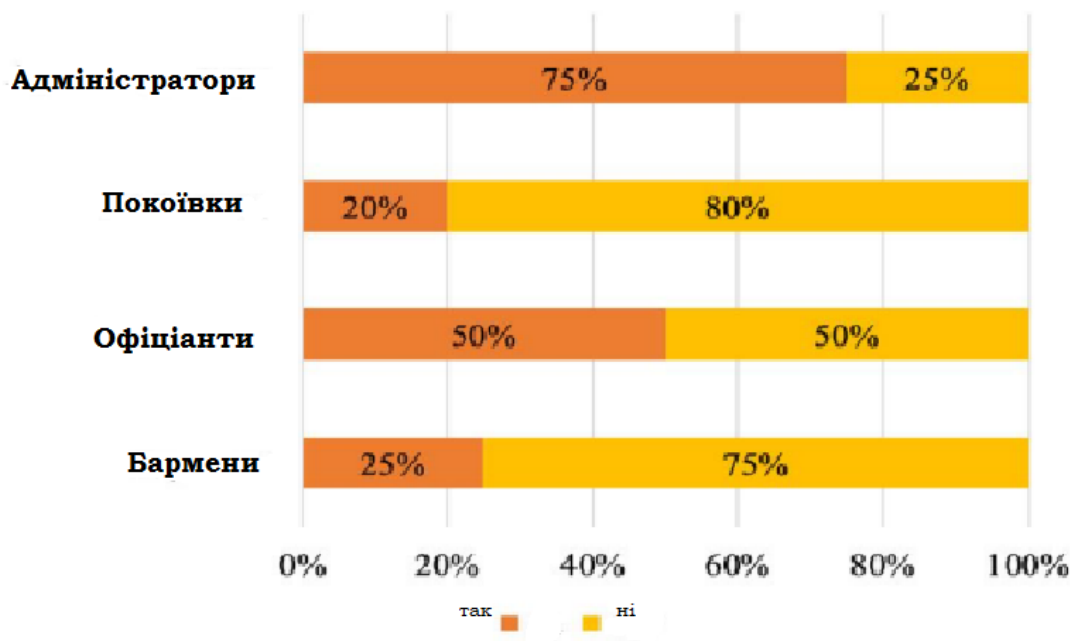


Рис. 3.10 Наявність досвіду роботи персоналу готелю з людьми з особливими потребами

Що стосується пункту про навчання, то 100% опитаних відповіли, що не проходили якесь спеціалізоване навчання для роботи з людьми з особливими потребами в готельному підприємстві "Astoria".

У питанні про бажання пройти подібний курс для роботи з особливою категорією клієнтів 51,5% всього обслуговуючого персоналу відповіли позитивно. Варто зазначити, що 33,4% засумнівалися у відповіді, з огляду на те, що не знають про подібні навчальні курси та їхній зміст (рисунок 3.11).

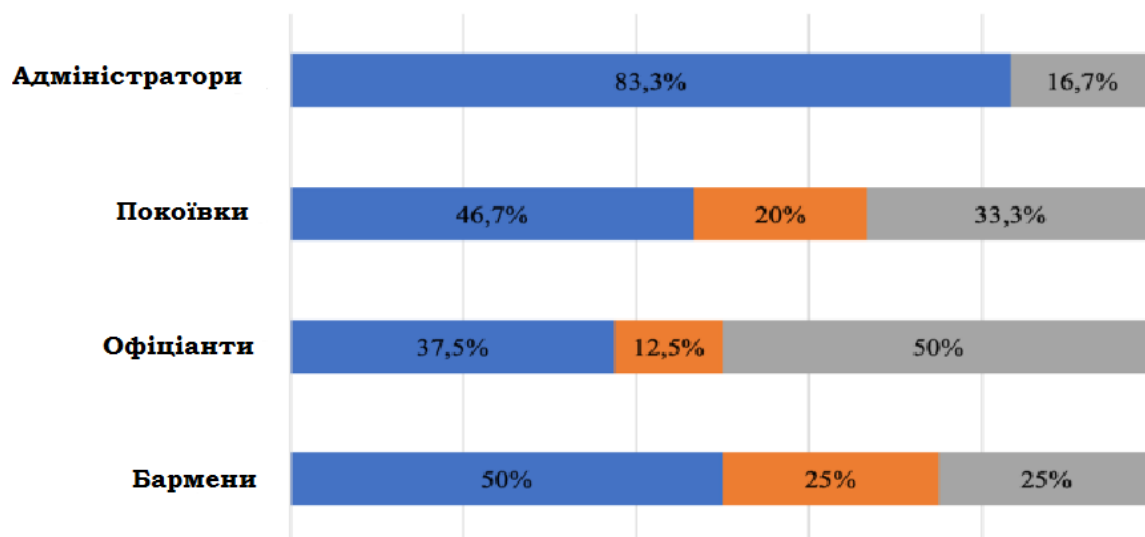


Рис. 3.11. Бажання персоналу готелю пройти спеціалізований курс для роботи з людьми з особливими потребами. Примітка: власна розробка.

3. Інформація

Під час дослідження інформаційної доступності готелю " Astoria " використовувався його офіційний сайт (<https://astoriahotel.ua/about-us/>). На основі документа UNWTO "Рекомендації щодо доступної інформації у сфері туризму" сайту було дано оцінку доступності, яку проводили за шкалою від 1 до 5 балів, де 1 позначає найменшу доступність, 5 – найбільшу доступність (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2.

Оцінка доступності інтернет-сайту "Astoria" за критеріями з документа UNWTO "Рекомендації щодо доступної інформації в сфері туризму"

Доступність для сприйняття (можна користуватися незалежно від можливостей споживача чути або бачити)	1
Зрозумілість (інтерфейс і зміст мають бути інтуїтивно зрозумілими)	5
Налагодженість (використання та перегляд)	5

змісту має бути можливим з різних пристроїв)	
Дієвість (зручні формати, налаштування та навігації)	3
Разом:	3,5

Сайт готелю має сучасний та зрозумілий інтерфейс, інформаційні блоки розташовані в логічній послідовності та мають загальне меню зверху сайту. Є можливість відвідати сайт як з комп'ютера, так і з мобільного телефону. Усі версії дають змогу не тільки вивчити інформацію про готель розміщену на сайті, але також і забронювати номер онлайн. Для дизайну сайту використовувався шрифт більший за середній і обмежена палітра кольорів,

що значно знижує рівень візуального шуму. Також готель має власну сторінку в Інстаграм - [@astoriahotellviv](#).

Що стосується недоліків, то варто зазначити, що сайт не надає повної інформації про доступність готелю. У розділі про номери, що є в наявності, можна знайти інформацію про номер для людей з інвалідністю. В описі вказано деяке наявне там обладнання (велике ліжко, шафа, тощо) і фотографії. Інформація про доступність інших елементів інфраструктури, таких як парковка, вхід, хол, відсутня. Варто було б додати на сайт можливість перегляду ще англійською мовою. Головною проблемою сайту є доступність для сприйняття. На сайті не надано версію для людей з особливостями слуху або зору.

На основі перелічених вище результатів дослідження можна зробити такі висновки. Загалом, готель "Astoria" має гарний рівень доступності інфраструктури: є спеціалізовані місця для клієнтів з інвалідністю, вхід для клієнтів з інвалідністю, вхідна система організована на рівні першого поверху, у холі відсутні бар'єри для пересування, є номери для людей з інвалідністю. Однак, було виявлено шляхом опитування обслуговуючого персоналу, що готель "Astoria" не надає жодного навчання методам роботи з людьми з особливими потребами. При цьому у своїй роботі 33,6% персоналу

стикалося з цією групою людей. Дослідження також показало, що близько половини респондентів готові пройти подібне навчання. Що стосується інформаційної оснащеності, то з метою визначення рівня її доступності в готелі "Astoria" досліджувався його інтернет-сайт. На сайті є інформація про наявність спеціалізованих номерів для людей з інвалідністю, яка розташовується в передбачуваному розділі сайту. Однак, на сайті не вказується інформація про інші елементи доступності, а також сайт не адаптований для слабозорих клієнтів. Незважаючи на те, що в готелі забезпечено хороший рівень доступності інфраструктури, назвати готель доступним повною мірою не можна. Як було згадано раніше в роботі, доступність готелю - це доступність усіх його елементів, тому не можна залишати поза увагою навчання персоналу та надану інформацію.

3.2. Рекомендації щодо забезпечення доступності туристичних послуг у готелях України (на прикладі готелю "Astoria")

На основі даних, отриманих під час моніторингу готелю "Astoria" було зроблено висновок про неповну готовність готелю до прийому клієнтів з особливими потребами. Для подолання ситуації, що склалася положення необхідний комплексний підхід, що охоплює інфраструктуру, інформацію та персонал. Такий підхід збільшить шанси в забезпеченні інклюзивності готельного підприємства, про це свідчить зарубіжний досвід таких країн, як Австралія та Велика Британія.

Інфраструктурна доступність має бути передбачена на готельних підприємствах ще на етапі проектування. В Україні існує низка правових актів та документів, що регулюють створення безбар'єрного середовища під час проектування готельних об'єктів:

- Середовище проживання для фізично ослаблених осіб. Будівельні норми проєктування - національний стандарт ДСТУ Б ISO 21542:2013 Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища (ISO

21542:2011, IDT) (ДСТУ Б ISO 21542:2013), розроблений КП "Науково-технічний центр Академії будівництва України".;

- Постанова Кабінету Міністрів України від 20 грудня 2006 р. № 1764 про ТЕХНІЧНИЙ РЕГЛАМЕНТ будівельних виробів, будівель і споруд;
- Правила проектування.

ДБН В.2.2-17:2006 «Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення».

ДБН В.2.2-9-99 Громадські будинки і споруди. Основні положення.

ДБН В.2.3-4 - 2000 Споруди транспорту. Автомобільні дороги.

ДБН В.2.3-5-2001 Споруди транспорту. Вулиці та дороги населених пунктів.

ДБН В.2.2-10-2001 Будинки і споруди. Заклади охорони здоров'я.

ДБН В.2.2-13-2003 Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди.

ДБН В.2.2-15-2005 Будинки і споруди. Житлові будинки.

ДБН В.2.2-16-2005 Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.

Для аналізу вже існуючих будівель, керівництво підприємств або інші зацікавлені особи можуть керуватися створеними на основі перерахованих документів анкетами для моніторингу ступеня доступності будівель.

Результати дослідження мають враховуватися і, за можливості, рівень доступності підприємства має бути збільшений.

Інфраструктура готелю "Astoria" також аналізувалася на основі анкет моніторингу і, як уже було зазначено раніше, відповідає більшій частині пунктів доступності. Однак, існує низка бар'єрів для клієнтів з інвалідністю, які можуть бути переглянуті керівництвом готелю.

Приміром, як було з'ясовано, що паркувальні місця для людей з інвалідністю знаходяться на відстані 120 метрів від входу в готель, що удвічі перевищує рекомендовану анкетною відстань. З огляду на те, що у дворі

готелю, у безпосередній близькості від входу, також організовано місце для стоянки, місця для клієнтів з інвалідністю можуть бути переміщені туди й обладнані відповідно до рекомендацій (Рис. 3.12).



Рис. 3.12. Приклад переобладнання місць стоянки для людей з інвалідністю у готелі " Джерело: власна розробка.

Вхідна система готелю може бути поліпшена шляхом установлення самовідкривних дверей відповідних розмірів із затримкою автоматичного закривання для того, щоб клієнт з інвалідністю міг потрапити в будівлю без сторонньої допомоги.

Що стосується холу будівлі, то частина стійки реєстрації може бути переобладнано для людей на інвалідному візку. Цей самий принцип може бути застосований до барної стійки, розташованої в холі готелю (рисунок 3.13).



Рис. 3.13. Приклад переобладнання стійки реєстрації готелю "Astoria" для людей на інвалідному візку Примітка: власна розробка.

Що стосується людського фактору, то наразі в Україні не розроблено програм навчання готельного персоналу методів обслуговування гостей з особливими потребами. Зважаючи на це, на державному рівні може бути розроблено систему підвищення кваліфікації для персоналу готельної сфери з питань інклюзивних підходів. Також може бути створено онлайн-програму навчання, яку можна буде розмістити для загального користування на офіційному порталі Державного агентства розвитку туризму України (<https://www.tourism.gov.ua>). Основою може послужити досвід зарубіжних країн, в яких рівень розвитку інклюзивного туризму значно перевищує існуючий на цей момент в Україні, таких як Велика Британія або Австралія.

Опитування персоналу готелю "Astoria" також підтверджує проблему відсутності на підприємстві навчальних курсів для обслуговування людей з особливими потребами. Тренінги для персоналу готелів допомагають підвищити ефективність роботи підприємства, що, своєю чергою, збільшує його дохід.

В інформаційному плані варто відзначити відсутність єдиної системи інформування потенційних клієнтів про доступні готельні послуги. Наприклад, в Австралії та Великій Британії існують сайти, що пропонують інформацію про доступні засоби розміщення по країні. В Україні також міг би бути розроблений механізм збору відомостей про ступінь доступності

наявних готелів, аналогічних засобів розміщення та інших реалізованих ними послуг, а також сформовано єдину систему інформування потенційних туристів про ступінь доступності того чи іншого об'єкта.

Самі готельні підприємства в питанні забезпечення доступності інформації можуть керуватися документом UNWTO "Рекомендації щодо доступної інформації у сфері туризму" від 2016 року. Окрему увагу варто приділити розробці Інтернет-сайтів підприємств, оскільки на даний момент вони є основним джерелом інформації про готель для туристів. Їх варто привести у відповідність до рекомендацій UNWTO, в яких вказується, що сайти мають бути доступними для сприйняття, зрозумілими, налагодженими і дієвими. Готельні сайти повинні мати у своєму розпорядженні повний опис інфраструктури та пропонованих послуг.

Модернізація сайту готелю "Astoria" може включати створення розділу про доступність підприємства, з описом у ньому всіх доступних елементів готелю з додатком фотографій. Також сайт готелю варто адаптувати для використання слабозорими людьми. Перелічені заходи мають допомогти підвищити доступність готельних підприємств, стати каталізатором розвитку інклюзивного туризму загалом. У результаті реалізації заходів готельні підприємства зможуть отримати економічну вигоду від створення доступності.

Приміром, у багатьох літніх людей є стабільний дохід і бажання подорожувати як усередині країни, так і за кордоном, причому їхні витрати на подорожі перевищують середній показник для інших туристів. Оскільки багато людей з інвалідністю та люди похилого віку вже не задіяні активно на ринку праці, у них є можливість подорожувати протягом усього року, що знімає питання про сезонність попиту на багато туристичних напрямків [11].

ВИСНОВКИ

Інклюзивний туризм є досить новим напрямом. Його виникненню послужила Манільська декларація, яка поклала основу розвитку принципів рівності та недискримінаційних підходів у туризмі.

Значимість інклюзивного туризму визначається тим, що його цільова аудиторія доволі велика, а також, крім цього, до неї в будь-який момент може потрапити будь-яка людина. Головну роль у здійсненні інклюзивного туризму відіграє доступність, яка означає безперешкодний доступ до об'єктів, послуг та інформації.

Готельні підприємства є важливими суб'єктами індустрії гостинності, що надають людям цілий комплекс послуг. Послуги, що надаються в готелях, поділяються на основні та додаткові.

До основних послуг відносять розміщення та харчування. До додаткових відносять послуги, що надаються гостям за окрему плату. Під час забезпечення доступності на готельних підприємствах варто враховувати той факт, що основні та додаткові послуги тісно пов'язані між собою і мають три основні складові: інфраструктуру, персонал та інформацію. Доступність готелю складається з доступності цих елементів.

Щодо інфраструктури готелі повинні робити основний акцент на надання комфортних умов людям з інвалідністю. Це означає наявність у готелі доступних номерів, врахування ширини дверних прорізів, проїздів. Щодо персоналу має проводитися навчання для роботи з людьми з особливими потребами. Воно має включати всі нюанси спілкування, надання потрібної інформації та допомоги, а також план дій у надзвичайних ситуаціях. Інформаційна доступність надається за допомогою правильно організованої, логічної організації інформації. Для цього можуть використовуватися друковані та цифрові ресурси, а також інтернет-сайти. Усі перераховані вимоги та рекомендації зазначені в документах UNWTO.

Аналіз досвіду Австралії та Великої Британії показує активний розвиток інклюзивного туризму за рахунок залученості держави і приватного бізнесу. Це пов'язано з тим, що люди з інвалідністю становлять істотний відсоток від населення цих двох країн і демонструють попит на інклюзивні туристичні послуги. У готельному секторі розробляються стандарти та проводяться дослідження попиту та пропозиції доступних послуг. Також варто відзначити велику кількість розроблених курсів для навчання персоналу методів роботи з людьми з особливими потребами.

Також було проаналізовано особливості надання туристичних послуг у готелях України для осіб з обмеженими можливостями. Для більш конкретного аналізу нами було обрано 4-х зірковий готель «Astoria». У процесі дослідження було використано анкету для моніторингу доступності місць тимчасового проживання та анкета для моніторингу ступеня доступності будівель (базова анкета), було проведено усне опитування персоналу, а також розглянуто сайт готелю.

За результатами аналізу, готель «Astoria» має хороший рівень доступності інфраструктури. Було досліджено такі елементи: парковка, вхідна система, хол, житловий номер і санвузол.

Перелічені елементи відповідали більшій частині пунктів моніторингу. Однак, у готелі було виявлено низку фізичних бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню повної доступності для клієнтів з інвалідністю.

Також було проведено усне опитування персоналу, який особисто контактує з клієнтами. Загалом було опитано особи серед яких: адміністратори, покоївки, офіціанти та бармени. Було виявлено, що готель «Astoria» не надає жодного навчання методам роботи з людьми з особливими потребами. При цьому у своїй роботі 33,6% персоналу стикалося з цією групою людей. 55% опитаних висловили бажання пройти подібний курс.

Що стосується інформаційної оснащеності, то з метою визначення рівня її доступності в готелі «Astoria» досліджували його інтернет-сайт. На сайті є інформація про наявність спеціалізованих номерів для людей з

інвалідністю, яка розташовується в передбачуваному блоці сайту. Однак, на сайті не вказується інформація про інші елементи доступності, а також сайт не адаптований для слабозорих клієнтів.

На підставі отриманих результатів дослідження на прикладі готелю «Astoria» авторкою було запропоновано систему заходів, які мають допомогти готельним підприємствам створити необхідну для споживачів з особливими потребами інфраструктуру, забезпечити інформаційну доступність та належний рівень обслуговування. За умови комплексом взаємодії цих заходів готельне підприємство зможе підвищити рівень своєї доступності та залучити більше туристів з особливими потребами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бейдик О. О. Адаптивний туризм: передумови та перспективи розвитку, лідери Духу: навч. посіб. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2017. 402 с.
2. Корсак Р., Світлинець О., Коваль О. Перспективні шляхи організації обслуговування у вітчизняній готельно-ресторанній індустрії в умовах розвитку євроінтеграційних процесів. Актуальні питання гуманітарних наук. 2022. Вип. 49(1). С. 25–30.
3. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 03.10.2022).
4. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення: 03.10.2022).
5. Сімакова О.О., Ніколайчук О.А., Слащева А.В., Попова С.Ю., Попова В.В. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Вісник Хмельницького національного університету. 2020. №4. Том 1. С. 181–185
6. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю: Резолюція Генеральної асамблеї ООН № 61/106, прийнята на шістдесят першій сесії ГА ООН 2006 р. (Конвенцію ратифіковано законом України № 1767-VI від 16.12.2009) URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_g71.
7. Інклюзивний туризм для осіб з інвалідністю. Офіційний вебпортал Фонду соціального захисту людей з інвалідністю. URL: <https://www.ispf.gov.ua/news/inklyuzivniy-turizm-dlya-osib-z-invalidnistyu> (дата звернення: 03.10.2022).
8. Хрущ Ю. М., Іванова В. М., Медведський Р. С. Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Географічні науки*. Вип. 6. 2017. С. 206-211.

№ 366-2021-р затверджена 14.04.2021. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-p#n10> (дата звернення:
02.10.2022).

9. Зайцева Н. А. Безбарьерный туризм : учебное пособие. М., КНОРУС, 2016. 176 с.
10. Хрущ Ю. М., Иванова В. М., Медведський Р. С. Туризм для інвалідів : сучасні підходи до визначення поняття. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Географічні науки. 2017. № 6. С. 206–211.
11. Бейдик О. О. Класифікація та нові типи адаптивного туризму. *Туризм і гостинність в Україні: стан, проблеми, тенденції, перспективи розвитку* : матеріали II-ї міжнар. наук.-практ. конф., 16 вересня 2014 р. Черкаси : Брама-Україна, 2014. С. 8–13.
12. Гринасюк А. Р., Єрко І. В., Нечипорук М. А. Зарубіжний досвід проектування туристичних маршрутів за універсальним дизайном. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Географічні науки*. 2019. № 31 (385). С. 142–150.
13. Труніна І. М., Сосновська Ю. Р. Стан міжнародного туризму для осіб з інвалідністю в Україні. *Modern Economics*. 2019. № 15 (2019). С. 191–195. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V15\(2019\)-27](https://doi.org/10.31521/modecon.V15(2019)-27).
14. НВТО: Рекомендації по доступній інформації в сфері туризму // Всесвітня туристична організація (НВТО) [Електронний ресурс]. — 2016. — Режим.доступу: https://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_o_dostupnoy_informacii_v_sfere_turizma.pdf— Дата доступу: 26.11.2023.
15. ЮНВТО: Рекомендації з доступного туризму (Прийняті на підставі резолюції A/RES/637(XX) Генеральної Асамблеї ЮНВТО в серпні 2013 г.) (нова редакція рекомендацій ЮНВТО по туризму от 2005 г.).

Всесвітня туристична організація, 2016, Мадрид (дата звернення 27.11.2023).

16. Безугла Л.С. Роль підприємництва як чинника забезпечення стабільності економіки. Інвестиції: практика та досвід. 2010. № 21. С. 31–33.
17. Белоусова Н.В. Впровадження інклюзивного туризму в соціально-реабілітаційну систему України. Молодий вчений. 2017. №2(42). С. 14-17.
18. Влащенко Н. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. Бізнес Інформ. 2018. № 9. С. 122-126.
19. Європейські мережі доступного туризму ENAT. URL: https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement (дата звернення: 04.10.2023).
20. Кушнір О.І., Жигулін О.А. Механізм формування інклюзивної моделі розвитку бізнесу в агропродовольчій, готельній і ресторанній сферах. Економіка харчової промисловості. 2022. Т. 14. Вип. 1. С. 3–14.
21. Лепський В. В. Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм : Журнал «Гетьман»/ Вітчизняне громадсько-політичне, науково-популярне видання. 2016. №3(68). С. 8
22. Лепський В., Науменко Л., Борисова І. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: наукове обґрунтування та перші кроки втілення у життя. Український вісник медико-соціальної експертизи. 2016. № 4. С. 47- 52.
23. Макаренко С. В. Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм – новий вид реабілітації інвалідів в Україні URL:: <https://udpu.org.ua/files/news/2016/11/03/file/6-7-8-9.pdf> (дата звернення 28.11.2022).
24. Мальська М. П. Економіка туризму : теорія і практика [текст] : підручник. / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. – К.: «Центр учбової літератури», 2019. – 544 с.

25. Науменко Л. Ю., Лепський В. В., Макаренко С. В. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: сучасні потреби інвалідів. Вісник ВДНЗУ «Українська медична стоматологічна академія». 2015. № 2. С. 23-26.
26. Науменко Л.Ю. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: сучасні потреби інвалідів /, О. В. Семененко // Український вісник медико-соціальної експертизи. - 2015. - №2. - С. 23-26. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://nbuv.gov.ua/UJRN/ujmse_2015_2_7
27. Павленко Є.Є., Ільницька Г.С., Павленко В.О. Оздоровчий туризм : навч. посібник для студентів денної форми навчання. Харків: НФаУ. 2021. 114 с.
28. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21 березня 1991 року No 875-XII в редакції від 06.11.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення: 10.11.2023).
29. Романенко Т. Проблеми розвитку інклюзивного туризму в Україні / Т. Романенко // Тенденції розвитку туристичної індустрії в умовах глобалізації: Матеріали І-ої Міжнародної науково-практичної конференції, 27 – 28 квітня 2017 р. – Ужгород: ПП «Інвазор», 2017. – С. 61-63.
30. Сайт бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/ua.uk.html>(дата звернення: 20.10.2023).
31. Сайт міністерства соціальної політики Укра-їни. URL: <https://www.msp.gov.ua/> (дата звер-нення: 20.10.2023).
32. Соціальний захист населення України у 2020 році : статистичний збірник / Державна служба статистики України. Київ, 2021. 121 с.
33. Топалова О. І. Суспільно-географічні передумови та перспективи розвитку адаптивного туризму в Україні : автореф. дис. канд. геогр. наук; спец. : 11.00.02 – економічна та соціальна географія К., 2016. 20 с.

34. Хрущ Ю. М., Іванова В. М., Медведський Р. С. Туризм для інвалідів : сучасні підходи до визначення поняття. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Географічні науки. 2017. № 6. С. 206–211.
35. Яріко М. О. Філософія інклюзивного туризму. Культура України. 2017. № 58. С. 119–128.
36. Ясеновська М., Зіненко О. Кращі практики інклюзії. Демократія та права людини. 2020. URL: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/ukraine/16600.pdf> (дата звернення: 14.07.2023)
37. An Assessment of Accessible Accommodation in Australia: Supply and Demand [Електронний ресурс] / PricewaterhouseCoopers Australia, 2013. — Режим доступу: <https://www.pwc.com.au>. — Дата доступу: 27.04.2022.
38. Approved Document M – Access to and use of buildings [Електронний ресурс] / HM Government, 2016 – Режим доступу: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/540330/BR_PDF_AD_M1_2015_with_2016_amendments_V3.pdf – Дата доступу: 16.03.2023.
39. Darcy, S. Towards a Definition of Accessible Tourism / [Електронний ресурс] / Accessible tourism research, 2010 — Режим доступу: <http://accessibletourismresearch.blogspot.com/2010/01/towards-definition-ofaccessible.html> — Дата доступу: 26.11.2023.
40. Design for All. Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services [Електронний ресурс] / European Standard, 2019 — Режим доступу: <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/cen/df0771a4-4515-4ea9-a074-5bd5d9ea4a0b/en-17161-2019>. — Дата доступу: 23.03.2024.
41. Disability and health inequalities in Australia [Електронний ресурс] / Victorian Health Promotion Foundation, 2018 – Режим доступу: <https://www.vichealth.vic.gov.au//media/ResourceCentre/PublicationsandRes>

ources/HealthInequalities/VH_DisabilitySummary_web.pdf?la=en&hash=3347870D3B7ADF0227C5B7B831E02A2ED27AE 31E – Дата доступа: 16.04.2022.

42. Disability Discrimination Act [Электронный ресурс] / National Disability Councill 1995 – Режим доступа: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/pdfs/ukpga_19950050_en.pdf – Дата доступа: 16.03.2024.
43. Disability Standards (Access to Premises Buildings) [Электронный ресурс] / Department of Industry, Innovation and Science, 2010. — Mode of access: https://www.industry.gov.au/sites/default/files/July%202018/document/pdf/review_of_the_disability_access_to_premises-buildings_standards_2010_report.pdf— Дата Доступа: 19.03.2024.
44. Equity Act [Электронный ресурс] / National Assembly, 2010 – Режим доступа: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/pdfs/ukpga_20100015_en.pdf – Дата доступа: 16.03.2024.
45. Facts and Figures: Disability in United Kingdom [Электронный ресурс] / Papeworth Trust, 2018 – Режим доступа: <https://www.papworthtrust.org.uk/aboutus/publications/papworth-trust-disability-facts-and-figures-2018.pdf> – Дата доступа: 16.03.2024.
46. Inclusive Tourism: Economic Opportunities [Электронный ресурс] / University of Technology Sydney: Institute for Public Policy and Governance, 2017 – Режим доступа: <https://www.uts.edu.au/sites/default/files/2018-02/UTS%20Inclusive%20tourism%20economic%20opportunities.pdf>. — Дата доступа: 27.03.2024.
47. Manila Declaration on world tourism [Электронный ресурс] / Centro Universitario Europeo per i Beni Culturali, 2018. — Режим доступа: <http://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF>. — Дата доступа: 26.11.2023.

48. National Survey on Accessibility Provision [Электронный ресурс] / VisitEngland, VisitScotland and Visit Wales, 2015 – Режим доступа: https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/businesshub/resources/report_national_survey_on_accessibility_provision.pdf. – Дата звернення: 30.03.2024.
49. People with disability in Australia [Электронный ресурс] / Australian Institute of health and Welfare, 2020 – Режим доступа: <https://www.aihw.gov.au/getmedia/ee5ee3c2-152d-4b5f-9901-71d483b47f03/aihwdis-72.pdf.aspx?inline=true>. – Дата звернення: 27.03.2024.
50. Welcome to Another Side of Britain. URL: <https://www.visitbritain.com/gb/en/plan-your-trip> (дата звернення: 05.10.2023).
51. World Tourism Organization. A United Nations Specialized Agency URL: <http://www2.unwto.org/> (дата звернення: 04.10.2023).
52. Turisme de Barcelona. URL: <https://www.barcelona-access.com> (дата звернення: 05.10.2023).
53. Sydney hotels & motels accommodation [Электронный ресурс] / The official tourism site for Destination NSW, 2019. — Mode of access: <https://www.sydney.com/accommodation/accommodation-hotel-and-motel>. — Дата Доступу: 19.03.2024.

Додатки

Додаток А

АНКЕТА

МІСЦЯ ДЛЯ ТИМЧАСОВОГО ПРОЖИВАННЯ

Анкета заповнюється в будівлях, у складі яких за проєктом передбачено приміщення для тимчасового проживання (готелі, хостели, мотелі, агросадиби, бази відпочинку, туристичні бази, санаторії, пансіонати тощо)

Назва об'єкта обстеження: Готель «Асторія»

Місцезнаходження об'єкта (адреса): м. Львів, вул. Городоцька, 15

Кількість номерів: 41

Дата обстеження: 11.03.2024

❖ Наявність послуг для людей з інвалідністю та/або з особливими потребами (супровід, інше) потрібне підкреслити

так

У разі відповіді «так», будь ласка:

1. Конкретизуйте які послуги надаються
 2. Як інформуються люди з інвалідністю та/або з особливими потребами про наявність послуг (сайт установи, соціальні мережі, розсилка через громадські організації, інше) потрібно підкреслити
- ❖ Готовність персоналу надавати послуги людям з інвалідністю та/або з особливими потребами (супровід, інше) потрібно підкреслити

так

При відповіді «так», будь ласка, конкретизуйте які послуги могли б надаватися

- ❖ Що необхідно для створення та/або розвитку послуг людям з інвалідністю та/або з особливими потребами (тренінги для персоналу, додаткове фінансування, інше)

ні

При відповіді «так», будь ласка, конкретизуйте, що необхідно

Характеристика елемента	Вимоги	Результат оцінки	Коментарі
Наявність житлових номерів, доступних для людей з інвалідністю	потрібно	так	
Загальні вимоги			
Кількість житлових номерів, доступних для людей з інвалідністю	не менше 2%, але не менше 1 номера	так	
Площа номера не менше	12 м ²	так	
Ширина дверного отвору в номері не менше	0,9 м	так	
Відсутність порогу в дверному отворі в номері	необхідно	так	
Ширина дверного отвору в санвузол номера не менше ніж	0,9 м	так	
Відсутність порогу дверного отвору в санвузлі	необхідно	так	

Наявність у номері вільного від меблів та обладнання простору для розвороту крісла-коляски не менше ніж	1,5х1,5 м	так	1,65х 1,65 м
Наявність вільного від меблів та обладнання простору поруч із ліжком не менше	0,9х1,2 м	ні	
Наявність поручня-провідника основними шляхами руху (вхід до номера - санвузол – житлова кімната)	рекомендовано	ні	
Вимоги до меблів та обладнання			
Висота поверхні спального місця ліжка	0,5-0,55 м	так	0,5 м
Наявність можливості регулювання висоти ліжка	рекомендовано	ні	
Розміщення вішаків на висоті	не більше 1,2 м	так	
Розміщення полиць у шафі на висоті	от 0,45 до 1,2 м	так	
Наявність столу в номері, що має висоту робочої поверхні	0,8 м	так	0,67 м
Під столом забезпечено вільне (від поперечних перекладин, декоративних елементів тощо) простір:		так	
Розміщення дверних ручок на висоті	от 0,8 до 1,1 м	так	1,05 м
Розміщення вимикачів електроосвітлення на висоті	от 0,9 до 1,0 м	так	0,9 м
Розміщення вимикачів систем опалення та кондиціонування (у разі їх наявності)	от 0,8 до 1,1 м	ні	1,43
Розміщення пристосувань для відкривання /закривання вікна на висоті не більше	1,2 м	так	
Розміщення пристосувань для відкривання /закривання штор (жалюзі, сонцезахисних пристроїв) на висоті не більше ніж	1,2 м		відсутнє
Наявність таблички зі схемою евакуації на внутрішній стороні вхідних дверей	необхідно	так	
Візуальна інформація на табличці зі схемою евакуації продубльована	рекомендовано	ні	

шрифтом Брайля та тактильною картою			
Телефон розташований у зоні досяжності з ліжка	рекомендовано	ні	
Вимоги до санвузла			
Санвузол обладнаний унітазом, умивальником, душовим трапом	необхідно	так	
Наявність у санвузлі вільного від обладнання простору для розвороту крісла-коляски не менше	1,5x1,5 м	так	
Наявність вільного простору поруч з унітазом (ліворуч або праворуч) не менше	0,9x1,2 м	так	
Унітаз обладнано поручнями	необхідно	так	
Розмір душової зони	не менше 0,9x1,5 м	так	
душова зона розташована на рівні підлоги	необхідно	так	
душова зона обладнана відкидним (знімним) сидінням розміром не менше ніж	0,5x0,5м	так	
умивальник розташований на висоті	0,8 м	так	
санвузол обладнаний системою екстреного виклику персоналу	необхідно	ні	

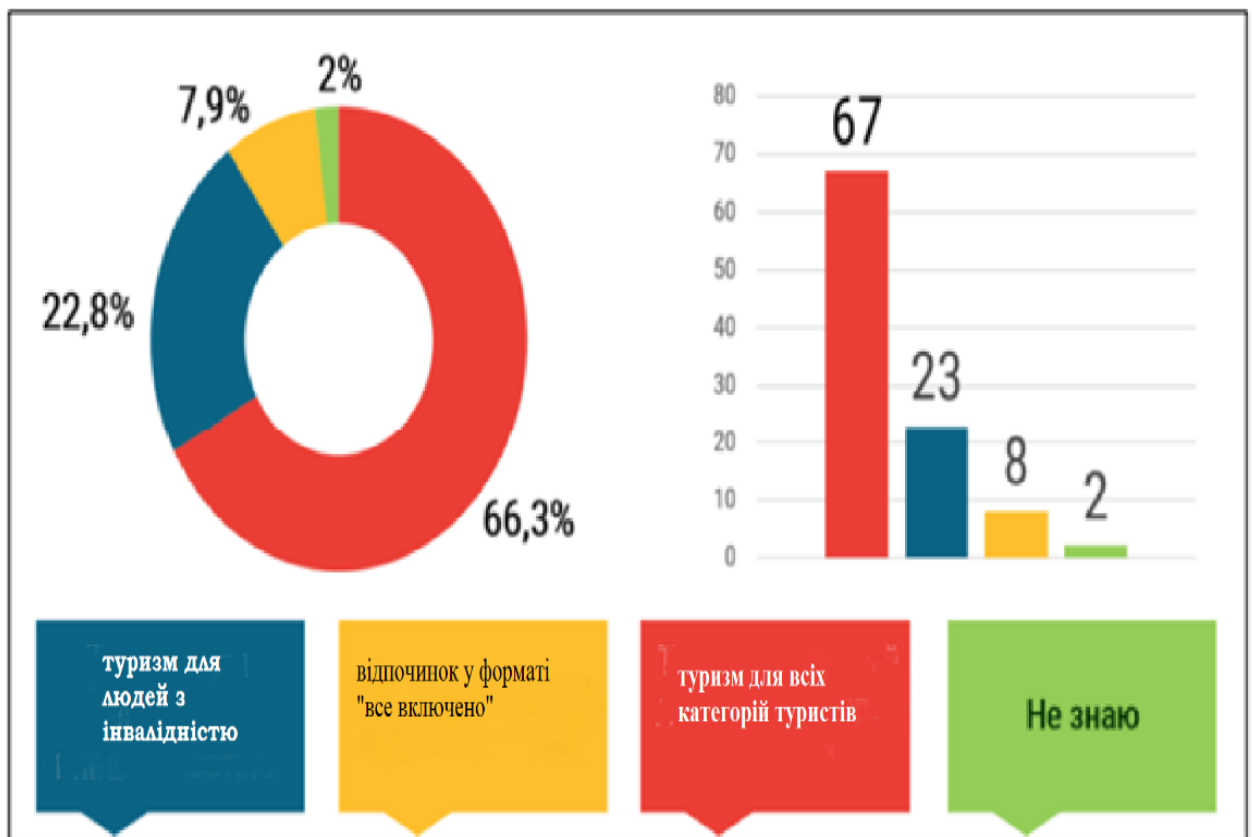
Додаток В

Розуміння терміну "інклюзивний туризм" та "люди з особливими потребами"

Анкету та супровідний лист розсилали в онлайн-форматі в готелі, санаторії, агро- та еко- садиби та інші туристичні об'єкти. Загалом було задіяно близько ста респондентів.

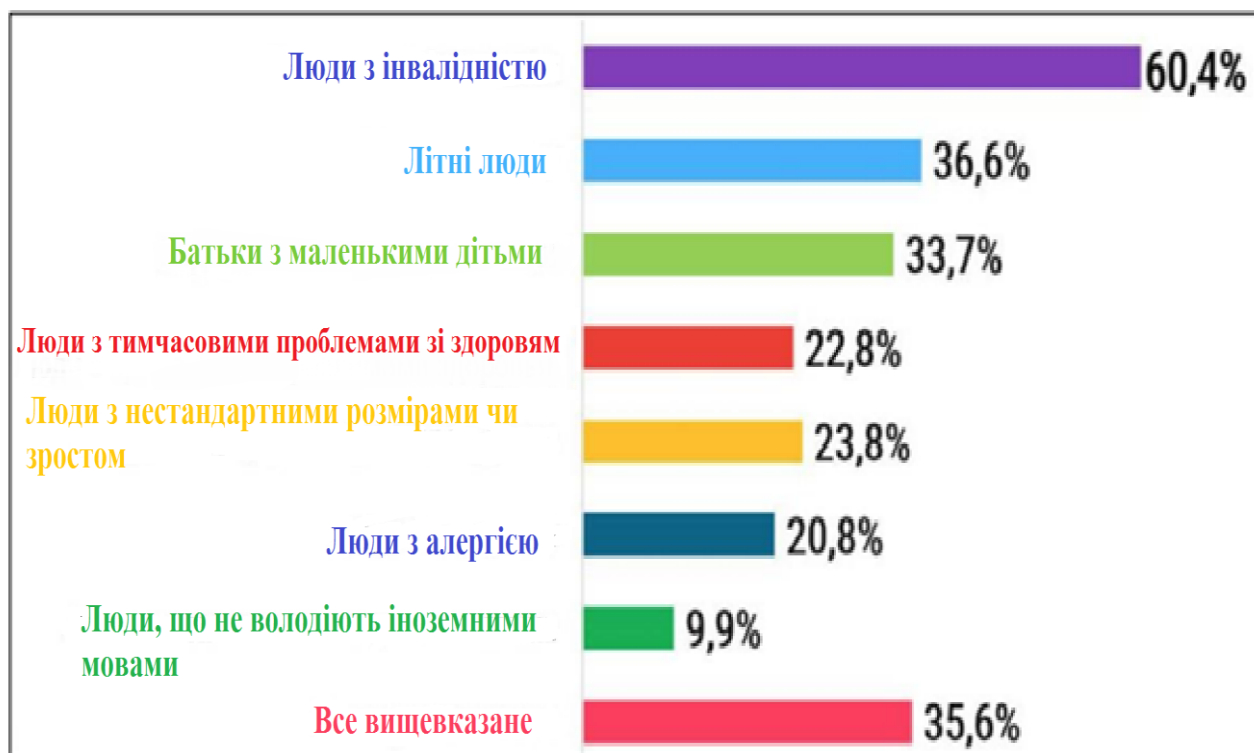
В одному з блоків анкети учасникам було поставлено запитання про розуміння терміну "інклюзивний туризм". За результатами дослідження 67% опитаних розглядають термін, як туризм для всіх категорій туристів. 22,8% респондентів вважають інклюзивний туризм туризмом для людей з інвалідністю. Приблизно 8% опитаних проголосували за варіант "відпочинок у форматі "все включено"

Розуміння терміну "інклюзивний туризм"



Ще в одному блоці анкети учасникам пропонувалося зазначити категорії людей, яких респонденти зараховують до "людей з особливими потребами"

Розуміння терміну "люди з особливими потребами"



За результатами опитування, 60,4% зарахували до цієї категорії людей з інвалідністю, трохи більше 36% вказали людей похилого віку, 33,7% - батьків із маленькими людьми. Лише 35,6% учасників дослідження зараховують до категорії людей з особливими потребами всіх перелічених осіб.

Дослідження показує високий рівень розуміння "інклюзивного туризму" суб'єктами туристичного ринку України. Це може бути обґрунтовано тим, що опитані стикалися раніше з подібною тематикою у своїй діяльності.

Що стосується розуміння аудиторії цього виду туризму, то незважаючи на те, що більший відсоток респондентів віднесли до неї тільки "людей з інвалідністю", відповідь про всі категорії також була досить поширеною.