

УДК 640.41

Чернишова Т. М.*taisiya_1983@ukr.net, ORCID ID: 0000-0003-2817-0477**доцент кафедри економіки, підприємництва та туризму,
Поліський національний університет, м. Житомир***Мутасова С. А.***mut.snezha@ukr.net**завідувач навчальної лабораторії ресторанної справи,
Поліський національний університет, м. Житомир*

РИНОК ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ ДЛЯ КЛІЄНТІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ

Анотація. У статті проаналізовано сучасний стан ринку готельних послуг України для осіб з обмеженими можливостями в умовах сучасних викликів. Проаналізувавши 282 зареєстрованих готелі на території України, які є доступними для людей з обмеженими можливостями на сайті бронювання Booking.com, було виявлено, що найбільше таких готелів розташовано. Було проаналізовано зручності для людей з особливими потребами на прикладі топ 10 готелів в Україні, які підходять для гостей з інвалідністю. Такі готелі мають всі умови для перебування людей з обмеженими властивостями. Зокрема приміщення і з дизайном, і плануванням без бар'єрів і перепадів рівнів, вузьких доріжок, важкодоступних місць, наявність автоматичних дверей, широких дверних проходів (не менше 90 см). В досліджуваних готелях всі номери, які займають люди з обмеженими можливостями, пристосовані для пересування в інвалідних візках. Також три п'ятизіркові готелі у Львові мають доступності як для людей з вадами зору і слуху. Що свідчить про позитивну динаміку в створенні комфортних умов розміщення для цієї категорії населення. Однак кількість готелів, які мають комфортні умови для перебування людей з особливими умовами є низькою. У результаті ці адаптації доступності виділяють розглянуті готелі від конкурентів унікальною перевагою продажу. Аналіз ринку готельних послуг України для осіб з обмеженими можливостями виявив, що для обміну знаннями і інноваціями, готелі повинні створити соціальне середовище, сприятливе для співпраці та спілкування. Поліпшення сервісу щодо інформації про наявність готельних послуг дозволить людям з обмеженими можливостями бути проінформованими про їхній вибір і про загальну доступність цих послуг для їхніх власних потреб. Впровадження зарубіжного досвіду взагалі та досвіду і порад Airbnb на сайтах бронювання в Україні, звичайно не зможе гарантувати забезпечення умов для людей з обмеженими можливостями власниками готелів, але дасть змогу побачити проблеми у власному готелі та місцях, до яких немає доступу, що дозволить власнику якнайшвидше їх виправити і зробити свій бізнес більш конкурентоздатним та для широкого кола гостей.

Ключові слова: готель, ринок готельних послуг, люди з обмеженими можливостями.

Chernyshova Taisiia*taisiya_1983@ukr.net, ORCID ID: 0000-0003-2817-0477**Ph.D., Senior Lecturer at the Department of Economics, Entrepreneurship and Tourism,
Polissia National University, Zhytomyr***Mutasova Snizhana***mut.snezha@ukr.net**Head of the Educational Laboratory of the Restaurant Industry,
Polissia National University, Zhytomyr*

MARKET OF HOTEL SERVICES IN UKRAINE FOR CLIENTS WITH SPECIAL NEEDS ACCORDING TO MODERN CHALLENGES

Abstract. *The article analyzes the current state of the Ukrainian hotel services market for people with disabilities in the context of modern challenges. After analyzing 282 registered hotels on the territory of Ukraine that are accessible to people with disabilities on the booking site Booking.com, it was found that the largest number of such hotels are located in Lviv. Facilities for people with special needs were analyzed using the example of the top 10 hotels in Ukraine that are suitable for guests with disabilities. Such hotels have all the conditions for the stay of people with disabilities. In particular, rooms with a design and layout without barriers and level differences, the presence of automatic doors, wide doorways (at least 90 cm). In the studied hotels, all rooms occupied by people with disabilities are adapted for wheelchairs. Also, three five-star hotels in Lviv have accessibility for people with visual and hearing impairments. This indicates a positive trend in the creation of comfortable accommodation conditions for this category of the population. However, the number of hotels that have comfortable conditions for the stay of people with special conditions is low. As a result, these accessibility adaptations set the hotels in question apart from their competitors as a unique selling point. The analysis of the hotel services market of Ukraine for persons with disabilities revealed that in order to exchange knowledge and innovations, hotels should create a social environment conducive to cooperation and communication. Improvements in the service of information on the availability of hotel services will allow people with disabilities to be informed about their choices and about the general availability of these services for their own needs. The implementation of foreign experience in general and the experience of Airbnb on booking sites in Ukraine, of course, cannot guarantee conditions for people with disabilities by hotel owners, but to see problems in their own hotel and places that are not accessible, which allows the owner to correct them as soon as possible and make your business more competitive and for a wide range of guests.*

Keywords: hotel, market of hotel services, people with disabilities.

JEL Classification: L83, Z32

DOI: <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-9-10>

Постановка проблеми. Розвиток сучасного соціального суспільства особливо в умовах глобальних викликів та трансформації передбачає, створення рівних умов для усіх верств населення: як і здорових фізично людей, так і людей з обмеженими фізичними можливостями.

За даними ВООЗ 1 млрд. людей у світі (близько 15 %) населення планети мають ту чи іншу форму інвалідності. Серед них понад 240 млн. – є дітьми [9]. Станом на 01 січня 2020 року в Україні 2,7 млн. осіб мають ту чи іншу форму інвалідності [9]. Сьогодні Україна знаходиться в жорстких реаліях повномасштабної війни з росією та під тиском постійних терористичних атак. Число маломобільних та людей з обмеженими можливостями незворотно і швидко зростає з зв'язку зі збільшенням кількості постраждалих як серед цивільного населення так і серед військових, працівників МНС.

Згідно Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» [6] особи з інвалідністю повинні мати безперешкодний доступ до соціальної

інфраструктури. Обладнання пандусами та поручнями, широкі двері та додаткові зручності для відвідування державних установ, комунальних закладів, магазинів та інших підприємств і організацій, дозволяють таким людям без значних перешкод пересуватися та користуватися послугами на рівні звичайних членів суспільства. Саме тому, сьогодні у даному напрямку активно розвивається інклюзивний туризм та надання готельних послуг, а готелі стають все більш зручнішими для користування людьми з обмеженими можливостями. Готелі мають бути доступними для усіх без виключення і розраховані на прийом будь-якого гостя. Доступність має бути до всіх готельних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Послуги готелів щодо пристосованості до потреб людей з особливими потребами досліджували науковці, такі як: Дудка М. Л., Жигулін О. А., Іванова В. М., Калініна С. П., Кушнір О. І., Медведський Р. С., Ніколайчук О. А., Попова С. Ю., Сімакова О. О., Слащева А. В., Хрущ Ю. М., та інші [3; 4; 6].

Постановка завдання. Метою статі є аналіз ринку готельних послуг України для осіб з обмеженими можливостями в умовах сучасних викликів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Готелі, що позиціонують себе як «дружні інвалідам» [2], мусять подбати про те, щоб люди з обмеженими можливостями, які були їх гостями, отримали задоволення від перебування та захотіли, ще раз в них зупинитися.

Проаналізувавши 282 зареєстрованих готелі на території України, які є доступними для людей з обмеженими можливостями на одному з найдоступніших і найпопулярніших сайтів бронювання Booking.com, було виявлено (рис. 1), що найбільша кількість таких готелів розташована в Львівській області (82).

Як видно з діаграми в Закарпатській та Івано-Франківській областях зареєстровано по 28 готелів та 22 готелі на курорті Буковель. Такі цифри є логічними, оскільки дані області є туристичними центрами. Середня кількість готелів в області, не враховуючи ці регіони, становить 7 готелів на область. Це низький показник, враховуючи сучасні реалії в умовах військового стану з незворотною тенденцією до збільшення людей з обмеженими властивостями.

Усі менеджери та власники вказаних готельних господарств, повинні забезпечити

зручності для гостей з обмеженими можливостями. Розглянемо ці зручності на прикладі топ 10 готелів в Україні, які підходять для гостей з інвалідністю (сайт Booking.com) [8] (табл. 1).

Вищеперераховані готелі мають всі умови для перебування людей з обмеженими властивостями. Зокрема приміщення і з дизайном і плануванням без бар'єрів і перепадів рівнів, вузьких доріжок важкодоступних місць, наявність автоматичних дверей, широких дверних проходів (не менше 90 см).

В досліджуваних готелях всі номери, які займають люди з обмеженими можливостями, пристосовані для пересування в інвалідних візках: низький умивальник, високий унітаз, туалет з поручнями, підйом на верхні поверхи ліфтом, встановлені пандуси доступу до балкону або зовнішнього простору готелю.

Також три п'ятизіркові готелі у Львові мають доступності як для людей з вадами зору і слуху (рис. 2). Що свідчить про позитивну динаміку в створенні комфортних умов розміщення для цієї категорії населення.

Стосовно паркінгу готелі роблять паркувальні місця доступними для людей з обмеженими можливостями за допомогою пандуса або ліфта та позначають найкомфортніші місця для паркування як «зарезервовані для осіб з обмеженими можливостями».

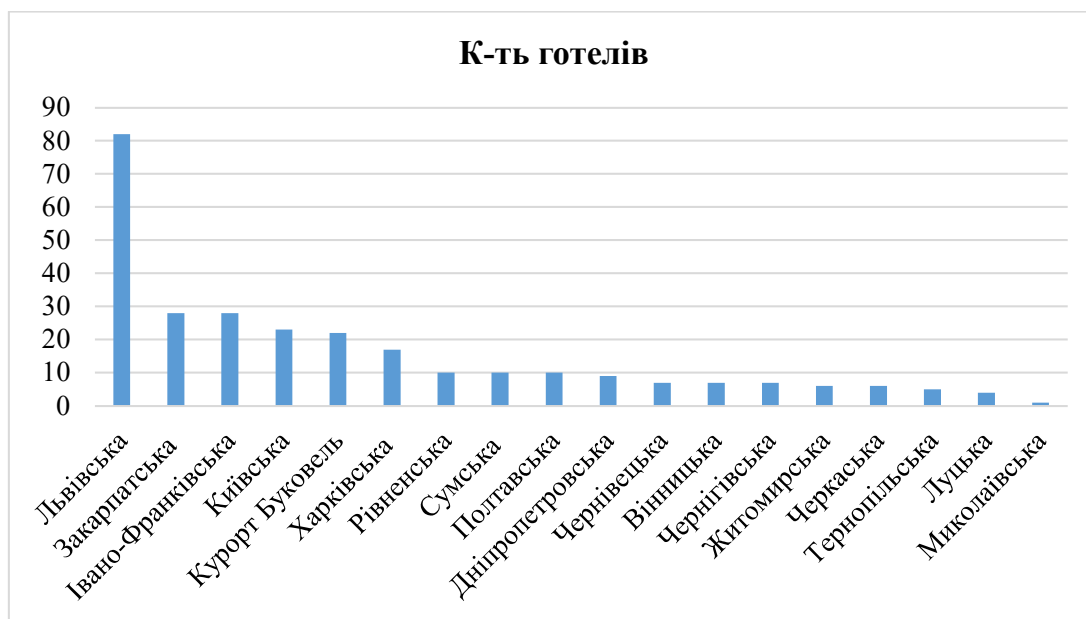


Рис. 1. Кількість готелів доступними для людей з обмеженими можливостями

Джерело: сформовано авторами за даними [6]

Таблиця 1

Топ 10 готелів в Україні, які підходять для гостей з інвалідністю

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
Loft7	Львів, 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

Джерело: сформовано авторами за даними [6]

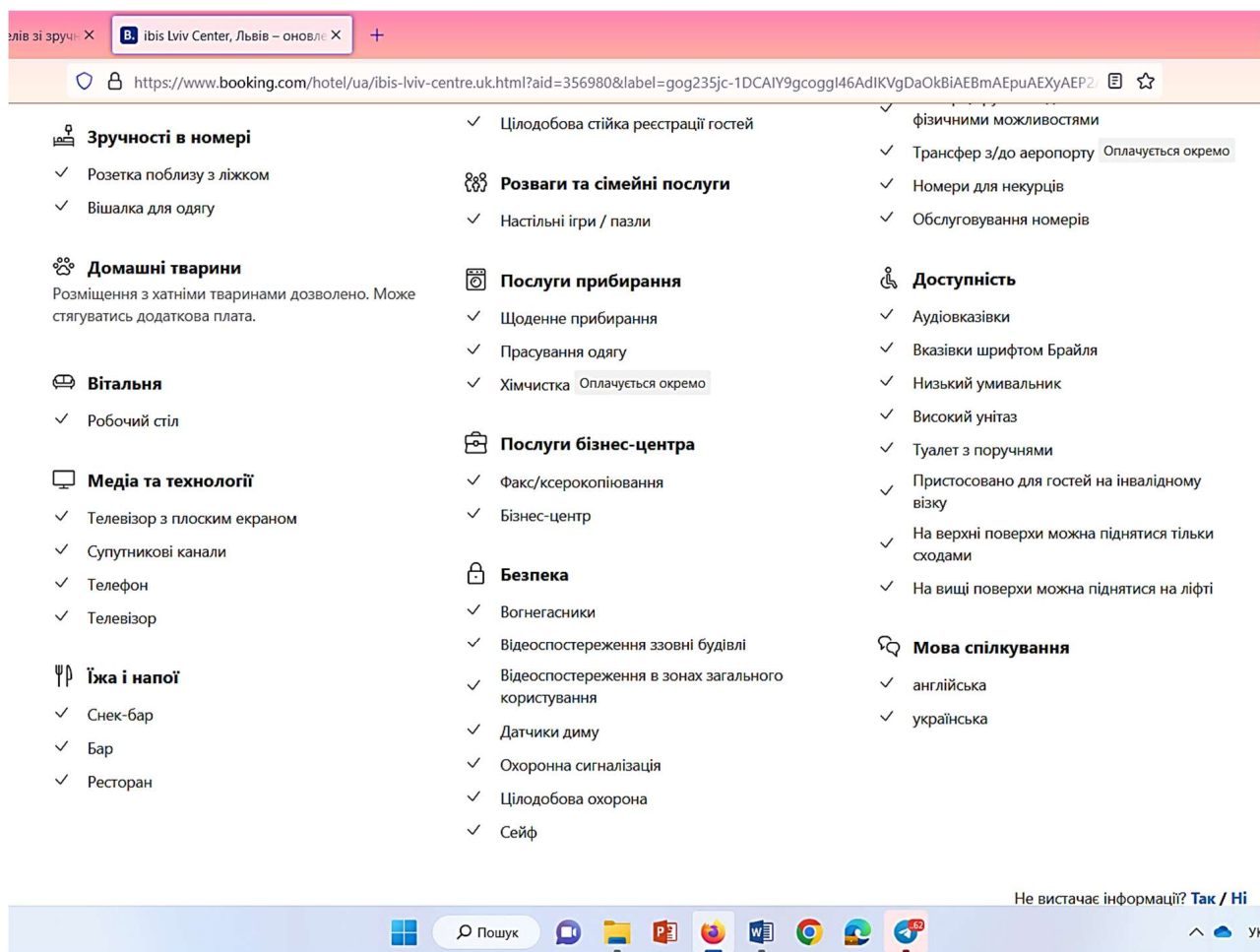


Рис. 2. Зручності у готелі Ibis Lviv Center

Джерело: [6]

Наскільки це можливо, готелі роблять висоту побутової техніки, холодильника та стільниць зручною для всіх типів гостей. Також розміщують розетки приладів і вимикачів світла на належній висоті для всіх.

Окрім того, згадані готелі можуть запропонувати доступні подорожі для людей з обмеженими можливостями та людей похилого віку.

Однак кількість готелів, які мають комфортні умови для перебування людей з особливими умовами є низькою. Тому, через відсутність пропозиції великої кількості готелів адаптованих для перебування інвалідів, попит на послуги вищезгаданих готелів є значним. У результаті ці адаптації доступності виділяють розглянуті готелі від конкурентів унікальною перевагою продажу.

Створення особливих умов надання готельних послуг клієнтам з обмеженими можливостями потребують значних інвестицій, але

такі інвестиції необхідні, тому що кількість людей, які потребують додаткових умов проживання постійно зростає.

Розглянемо деякі з підходів щодо інноваційного обслуговування в готелях для людей з обмеженими можливостями.

Одним з інноваційних підходів є диференціація готелів – це стратегічна поведінка щодо найближчих конкурентів, компаній, що надають подібні послуги в тій же області. Використання технологічних інновацій, як спосіб диференціації послуг, може надавати додаткові послуги обслуговування в готелях для людей з обмеженими можливостями або вищої якості, ніж у їхніх конкурентів. Диференціація вважається основною конкурентною змінною, яку можна досягти за допомогою інновацій. Обслуговування в готелях для людей з обмеженими можливостями на сучасному пандемійному, динамічному та конкурентному ринку дозволяє відслідкову-

вати тенденції, а це, насамперед, підвищення якості готельних послуг на всіх рівнях бізнесу з максимально ефективним та результативним виконанням бізнес-процесів у готелях. Необхідно працювати над підвищенням досконалості, інновацій та якості готельних послуг для людей з обмеженими можливостями, а також над покращенням знань, умінь і навичок персоналу готелів щодо інвалідів.

Ще однією ключовою концепцією інноваційного розвитку доступного обслуговування в готелях для людей з обмеженими можливостями є універсальний дизайн, який є викликом для індустрії гостинності. Універсальний дизайн адресований усім людям різного віку та можливостей. Це було визначено як дизайн продуктів і середовищ, які можуть використовуватися всіма людьми в найбільшій мірі, без необхідності налаштування або спеціального дизайну. Філософія універсального дизайну зосереджена на спрощенні життя кожної людини шляхом розробки продуктів, форм комунікації та природного середовища, щоб зробити їх більш зручними для більшості людей з невеликими додатковими витратами або без них.

Готелі повинні інтегрувати кілька послуг або використовувати інноваційні способи зв'язування існуючих послуг, щоб задовольнити функціональні та приємні вимоги клієнтів з обмеженими можливостями. Успішна інновація залежить від конвергенції, тобто можливості надавати нові послуги для задоволення потреб клієнтів з обмеженими можливостями. Завдяки креативним процесам для підвищення цінності послуг готелі можуть об'єднати непов'язані речі для задоволення потреб клієнтів, наприклад нематеріальні послуги, матеріальні товари, технології та управління, щоб поглибити клієнтський досвід осіб з обмеженими можливостями. Готель, який цінує інновації в обслуговуванні, використовує нові ідеї, технології та персоналізовані послуги для створення високих цінностей обслуговування людей з особливими потребами, таким чином забезпечуючи постійним гостям різні враження під час їх перебування.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Аналіз ринку готельних послуг України для осіб з обмеженими можливостями виявив, що для обміну знаннями і інноваціями, готелі повинні створити соціальне середовище, сприятливе для співпраці та спіл-

кування. Нарешті, основна інноваційна мета полягає у створенні доступного середовища, де доступність є не розкішною, а невід'ємним правом. Варто зауважити, що створення доступного середовища, де кожен зможе переусуватися безпечно та комфортно, є обов'язком усіх зацікавлених сторін, проектувальників, виробників, виконавців та всіх активних громадян загалом, щоб покращити якість життя людей з обмеженими можливостями.

Поліпшення сервісу щодо інформації про наявність готельних послуг дозволить людям з обмеженими можливостями бути поінформованими про їхній вибір і про загальну доступність цих послуг для їхніх 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). Така синергія призвела до того, що все більше людей по всьому світу звертається до бренду Airbnb, як пошукового сервісу для задоволення потреб людей з обмеженими можливостями.

Наведений вище пункт чітко веде нас до того, як готелі можуть покращити доступ людям з обмеженими можливостями. Наприклад, уявимо, що така людина заселяється в красивий готельний номер, але не може повісити одяг, приготувати чашку чаю або навіть зателефонувати за допомогою. Це реальність, з якою стикаються багато людей і настав час почати зміни.

Airbnb радить, що перш ніж людина з обмеженими можливостями забронює свої подорожі, їй потрібно прочитати про місце, де вона зупиниться, а також відгуки та основні зручності. 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 кімнатах людині з обмеженими можливостями. Airbnb ставить за правило, що готель – це дім поза домом для кожного.

Однією з проблем, з якою стикаються багато людей з обмеженими можливостями, є відсутність доступної системи бронювання. Airbnb пропонує додати опцію безпосереднього бронювання номера, доступного для

людей з обмеженими можливостями, також виділяючи особливості та те, кому підійде номер. У свою чергу, це заощадить час гостей і співробітників Airbnb, але також є можливість телефонувати в готель.

Airbnb надає інформацію доступні кімнати. Вони на першому поверсі? Якщо ні, чи легко піднятися на ліфті до номерів для людей з обмеженими можливостями? Деяким гостям з обмеженими можливостями може знадобитися більше обладнання або більше електрокрісло, тому в Airbnb намагаються розташувати доступні номери в найзручніших місцях. Перший поверх ідеальний, але гості завжди віддають перевагу красвиду, і це свідчить про розуміння людини з обмеженими можливостями, якщо у її є широкий вибір варіантів.

Airbnb вважає, що спальня повинна бути повністю доступною. Ванна кімната мати поручні, номер – телефони з великими кнопками. В Airbnb передбачено навіть опцію вібраційних подушок для людей із вадами слуху, щоб попередити їх про будь-які сигнали тривоги. Подібним чином в Airbnb враховують висоту ліжок, оскільки деяким доведеться пересідати на ліжко безпосередньо з крісла, те саме стосується фурнітури. Airbnb радить тримати все в номері на розумній висоті, щоб люди з обмеженими можливостями мали доступ до функцій.

З удосконаленням технологій збільшується кількість сенсорних екранів. Однак сенсорні екрани можуть стати проблемою для багатьох, тому завжди потрібно включати функції з великими кнопками та чіткими інструкціями.

Airbnb вважає, що персонал має бути розуміючим, допомагаючи людям з обмеженими можливостями. Важливо розуміти, що не всі кімнати будуть ідеальними, і гості можуть мати особливі вимоги щодо типу подушок і особистих запитів. Тому персонал повинен мати можливість визначити найкращі кімнати для легкого доступу.

Airbnb пропонує розглянути можливості відкриття свого спа-центру або тренажерного залу, а також ресторану. Кожен є гостем, який платить і до нього потрібно ставитися, як до такого. Зрештою, Airbnb рухається у правильному напрямку, але ще потрібно пройти певний шлях, перш ніж готельна індустрія стане повністю доступною.

Впровадження зарубіжного досвіду взагалі та досвіду і порад Airbnb на сайтах броню-

вання в Україні, звичайно не зможе гарантувати забезпечення умов для людей з обмеженими можливостями власниками готелів, але дасть змогу побачити проблеми у власному готелі та місцях, до яких немає доступу, що дозволить власнику якнайшвидше їх виправити і зробити свій бізнес більш кокурентоздатним та для широкого кола гостей.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гакова М. В. Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства: сутність та специфіка. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. Вип. 13(1). С. 55–60.

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. 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.

4. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21 березня 1991 року № 875-ХІІ в редакції від 06.11.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення: 10.11.2023).

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. Сайт бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/ua.uk.html> (дата звернення: 20.10.2023).

7. Сайт міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/> (дата звернення: 20.10.2023).

8. Сайт бронювання Airbnb. URL: <https://news.airbnb.com/making-travel-more-accessible/> (дата звернення: 25.10.2023).

REFERENCES

1. Nakova M. V. (2017) Upravlinnia pidpriemstvamy hotelno-restorannoho hospodarstva: sutnist ta spetsyfika. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*, is. 13(1), pp. 55–60.

2. Korsak R., Svitlynets O., Koval O. (2022) Perspektyvni shliakhy orhanizatsii obsluhovuvannia u vitchyzniani hotelno-restorannii industrii v umovakh rozvytku yevrointehratsiinykh protsesiv. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk*, is. 49(1), pp. 25–30.

3. Kushnir O. I., Zhyhulin O. A. (2022) Mekhanizm formuvannia inkliuzyvnoi modeli rozvytku biznesu v ahroprodovolchii, hotelnii i restoranii sferakh. *Ekonomika kharchovoi promyslovosti*, vol. 14, is. 1, pp. 3–14.

4. Pro osnovy sotsialnoi zakhyshchenosti osib z invalidnistiu v Ukraini: Zakon Ukrainy vid 21 bereznia 1991 roku № 875-XII v redaktsii vid 06.11.2022. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (accessed November 10, 2023).

5. Simakova O. O., Nikolaichuk O. A., Slashcheva A. V., Popova S. Yu., Popova V. V. (2020)

Problemy udoskonalennia orhanizatsii obsluhovuvannia na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho hospodarstva. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, no. 4, vol. 1, pp. 181–185

6. Sait broniuvannia Booking.com. Available at: <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/ua.uk.html> (accessed October 20, 2023).

7. Sait ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy. Available at: <https://www.msp.gov.ua/> (accessed October 20, 2023).

8. Sait broniuvannia Airbnb. Available at: <https://news.airbnb.com/making-travel-more-accessible/> (accessed October 20, 2023).

*Стаття надійшла до редакції
24 листопада 2023 р.*