

УДК 338.482.22

*Барна М. Ю.,
martabarna@lute.lviv.ua, ORCID ID: 0000-0001-5248-9774,
Researcher ID: G-9493-2019,
д.е.н., проф., перший проректор, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Львівський торговельно-економічний університет,
м. Львів*

*Мельник І. М.,
imelnyk@lute.lviv.ua, ORCID ID: 0000-0002-3132-6500,
Researcher ID: F-1886-2019,
д.е.н., проф., завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Львівський
торговельно-економічний університет, м. Львів*

*Тучковська І. І.,
ituchkovska@lute.lviv.ua, ORCID ID: 0000-0001-6719-2981,
Researcher ID: E-9848-2019,
к.е.н., доц., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Львівський
торговельно-економічний університет, м. Львів*

АНАЛІЗ СТАНУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ В УКРАЇНІ

Анотація. Здійснено моніторинг результатів комплексного дослідження чинників, які мають найбільший вплив на рівень розвитку готельних послуг в Україні. Проаналізовано сучасний стан ринку готельних послуг України для осіб з інвалідністю в умовах сучасних викликів. У цілому стан професійної підготовки майбутніх фахівців з обслуговування осіб з інвалідністю пов'язаний із труднощами, що виникають у процесі інформаційно-методичного забезпечення. Тому одним із способів успішного вирішення існуючих проблем у навчанні персоналу готелю є впровадження інноваційних методів та практичних навичок щодо обслуговування осіб з інвалідністю. Це означає створення проектів, ділових ігор, тренінгів для того, щоб під час навчання співробітники могли моделювати практичні ситуації, подібні до професійної діяльності та роботи з особами з інвалідністю. З метою визначення готовності персоналу до надання послуг особам з інвалідністю акцентовано увагу на рівні його готовності. Сформовано три особистісні комплекси мотивації у професійній діяльності фахівців індустрії гостинності: ВМ (внутрішня мотивація: визнання цінності роботи, бажання виконувати роботу, задоволення від процесу та його результатів); ЗПМ (зовнішня позитивна мотивація: матеріальне заохочення, кар'єрний ріст, престиж); ЗНМ (зовнішня негативна мотивація: страх, крик, звинувачення, штрафи). Це дозволило нам визначити тип і рівень значущості фахівців у сфері обслуговування осіб з інвалідністю. Досліджено динаміку мотивів і цілей професійної підготовки персоналу до надання якісних готельних послуг особам з інвалідністю, що вважається сутністю готовності до обслуговування такої категорії гостей. Доведено: самореалізація та саморозвиток мають значний вплив на формування навиків, дозволяють адекватно реагувати на зміни та вдосконалювати важливі професійні якості, а також на орієнтацію фахівця на самореалізацію, поведінку та набуття моральних цінностей.

Ключові слова: індустрія гостинності, особи з інвалідністю, готель, персонал, готельні послуги, обслуговування, мотивація.

*Barna M. Yu.,
martabarna@lute.lviv.ua, ORCID ID: 0000-0001-5248-9774,
Researcher ID: G-9493-2019,
Doctor of Economics, Professor, First Vice-Rector, Professor of the Department of Tourism,
Hotel&Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, Lviv*

*Melnyk I. M.,
imelnyk@lute.lviv.ua, ORCID ID: 0000-0002-3132-6500,
Researcher ID: F-1886-2019,
Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Tourism, Hotel&Restaurant Business, Lviv
University of Trade and Economics, Lviv*

Tuchkovska I. I.,

ituchkovska@lute.lviv.ua, ORCID ID: 0000-0001-6719-2981,

Researcher ID: E-9848-2019,

Ph.D, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Tourism, Hotel&Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

ANALYSIS OF HOTEL SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN UKRAINE

Abstract. *Monitoring of the results of a comprehensive study of factors that have the greatest impact on the level of development of hotel services in Ukraine was carried out. The current state of the market of hotel services in Ukraine for persons with disabilities in the conditions of modern challenges is analyzed. In general, the state of professional training of future specialists in the service of persons with disabilities is associated with difficulties arising in the process of informational and methodological support. Therefore, one of the ways to successfully solve existing problems in the training of hotel staff is the introduction of innovative methods and practical skills for serving people with disabilities. This means creating projects, business games, trainings so that during training employees can simulate practical situations similar to professional activities and work with persons with disabilities. In order to determine the readiness of the staff to provide services to persons with disabilities, attention is focused on the level of their readiness. Three personal motivation complexes have been formed in the professional activity of hospitality industry specialists: internal motivation: recognition of the value of work, desire to perform work, satisfaction with the process and its results; external positive motivation: material incentives, career growth, prestige; external negative motivation: fear, shouting, accusations, fines). This allowed us to determine the type and level of importance of specialists in the field of services for persons with disabilities. The dynamics of motives and goals of professional training of personnel to provide quality hotel services to persons with disabilities, which is considered the essence of readiness to serve this category of guests, were studied. It has been proven that self-realization and self-development have a significant impact on the development of skills that adequately respond to changes and improve important professional qualities, as well as on the specialist's orientation to self-realization, behavior and the acquisition of moral values.*

Key words: *hospitality industry, persons with disabilities, hotel, staff, hotel services, service, motivation.*

JEL Classification: J20

DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1205-2024-80-02>

Постановка проблеми. Відновлення індустрії гостинності залежить від низки чинників, як внутрішніх, зумовлених специфікою самої галузі, так і зовнішніх, пов'язаних із загальними змінами у функціонуванні економіки країни. Таким чином, сучасний готельний ринок характеризується не тільки формуванням нових процесів і появою тенденцій, пов'язаних з розвитком глобальних економічних організацій, таких як транснаціональні готельні компанії, але й національною та регіональною специфікою локальних готельних підприємств.

У цьому контексті необхідними є ретельний моніторинг сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та наукове обґрунтування результатів комплексного дослідження чинників, які мають найбільший вплив на рівень розвитку готельних послуг в Україні та її окремих регіонах.

Широкий спектр проблем розвитку сфери обслуговування для осіб з інвалідністю вказує на необхідність посиленої та всебічної уваги з боку держави та суспільства. Створення умов для забезпечення доступності готельних послуг виходить сьогодні на одне з перших місць у системі стратегічних цілей розвитку країни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Наразі існує низка наукових досліджень та публікацій, присвячених підвищенню рівня готельного обслуговування для осіб з інвалідністю. На це питання звернули увагу такі дослідники: Ільницька-Гикавчук Г. Я. [1], Назаренко І. А. [3], Краснопецева І. В., Муравйова Д. М. [4], Ключова Ю. С. [5] та ін.

Система обслуговування є привабливою для осіб з інвалідністю і передбачає надання додаткових послуг, пов'язаних з основними послугами. Роль додаткових послуг полягає в передбаченні потреб гостей (осіб з інвалідністю) у забезпеченні такого рівня обслуговування, що вони готові оплачувати. В цілому поняття "сервіс" можна визначити як вид професійної діяльності, який би забезпечував задоволення потреб в обслуговуванні [5]. Глибоке розуміння потреб осіб з інвалідністю має для них особливу цінність.

Виходячи з розуміння сервісу як виду діяльності, спрямованого на підвищення ступеня задоволеності осіб з інвалідністю, можна сформулювати поняття інклюзивного сервісу як комплексу додаткових послуг, які надають основним послугам особливу привабливість для гостя, в тому числі для осіб з інвалідністю.

Постановка завдання. Основною метою дослідження є аналіз та виокремлення факторів та особливостей організації обслуговування осіб з інвалідністю в готелі.

Незважаючи на актуальність даного питання, існують проблеми з впровадженням інклюзивних технологій на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Більшість закладів не мають адаптованої до потреб маломобільних груп населення інфраструктури. Також при проектуванні елементів доступного середовища залишаються неврахованими деякі аспекти, які в подальшому можуть вплинути на функціонування закладу в загальному. Однією з найважливіших проблем є некомпетентність персоналу, що виражається в специфіці обслуговування осіб з інвалідністю.

Виклад основного матеріалу дослідження. Процес надання готельних послуг уособлює сукупність методів, прийомів, режимів роботи і процедур у поєднанні з використанням приміщень, обладнання, матеріалів, інструментів та інших матеріальних, людських та інформаційних ресурсів, необхідних для забезпечення безбар'єрного середовища для осіб з інвалідністю.

З метою посилення внутрішньої мотивації персоналу готелів до професійної діяльності слід звернути увагу на програми його навчання. В цілому стан професійної підготовки майбутніх фахівців з обслуговування осіб з інвалідністю пов'язаний з труднощами, що виникають у процесі інформаційно-методичного забезпечення. Тому одним із способів успішного вирішення існуючих проблем у навчанні персоналу готелю є впровадження інноваційних методів та практичних навичок щодо обслуговування осіб з інвалідністю. Це означає створення проектів, ділових ігор, тренінгів для того, щоб під час навчання співробітники могли моделювати практичні ситуації, подібні до професійної діяльності та роботи з особами з інвалідністю.

Проведене онлайн-анкетування серед персоналу готелів України у 2024 році виявило: 150 (95,5%) респондентів бачать потенціал розвитку послуг для осіб з інвалідністю, оскільки привабливість різних регіонів України зростає. Більшість респондентів зазначили, що відсутність тактильної інформації ускладнювала організацію послуг під

час їхнього стажування. Лише 22 респонденти (9,6%) знали про такі практики, тоді як 13 респондентів (5,7%) мали навички налагодження взаємодії з особами з інвалідністю. Серед варіантів відповідей майбутні фахівці готельного господарства відстежували складові готовності до організації взаємодії зі споживачами готельних послуг, зокрема особами з інвалідністю.

Дослідження показало, що сьогодні існує потреба у забезпеченні системного підходу до підготовки майбутніх фахівців готельного сервісу безпосередньо для осіб з інвалідністю. Під час зазначеного вище експерименту було проведено певний моніторинг. З цією метою було розроблено та модифіковано діагностичний інструментарій для дослідження динаміки сформованості елементів, що складають готовність майбутніх фахівців готельного сервісу до обслуговування осіб з інвалідністю. З метою визначення готовності персоналу до надання послуг особам з інвалідністю було охарактеризовано їх рівень готовності за вищезазначеними критеріями та показниками. Це напрями діяльності: морально-ціннісний, практичний, комунікативний та організаційний. Даний аналіз проводився з метою довести рівень ефективності професійної підготовки майбутніх фахівців і, таким чином, визначити рівень їхньої готовності до взаємодії та організації обслуговування споживачів (осіб з інвалідністю).

Загалом особистісні комплекси мотивації у професійній діяльності фахівців індустрії гостинності можна класифікувати на такі три типи:

- 1) ВМ (внутрішня мотивація: визнання цінності роботи, бажання виконувати роботу, задоволення від процесу та її результатів);
- 2) ЗПМ (зовнішня позитивна мотивація: матеріальне заохочення, кар'єрний ріст, престиж);
- 3) ЗНМ (зовнішня негативна мотивація: страх, крик, звинувачення, штрафи). Це дозволило нам визначити тип і рівень значущості фахівців у сфері обслуговування осіб з інвалідністю. Оптимальним ми пропонуємо визнати рівень співвідношення між показниками, при цьому звернувши увагу на негативну кореляцію (табл. 1).

Таблиця 1

Мотивація професійної діяльності майбутніх фахівців у роботі з особами з інвалідністю

Респонденти	Мотивація						Співвідношення показників
	внутрішня		зовнішня (позитивна)		зовнішня (негативна)		
Гості готелю (в т.ч. особи з інвалідністю)	к-ть	%	к-ть	%	к-ть	%	ВМ>ЗПМ>ЗНМ
		106	46,3	83	36,3	36	

Таблиця 2

Готовність персоналу готелю до обслуговування осіб з інвалідністю

№ з/п	Компоненти	Відносне значення
1	Потреба в обслуговуванні осіб з інвалідністю	0,51
2	Мотивація в професійній діяльності, самореалізації	0,61
3	Прагнення самовдосконалення (спрямованість поведінки, моральні цінності)	0,42

Таблиця 3

Рівні готовності персоналу до організації обслуговування осіб з інвалідністю

Рівень готовності	Респонденти	
	К-ть	%
Високий	35	15,4
Середній	148	64,9
Низький	45	19,7
Разом	228	100

Показник внутрішньої мотивації персоналу є високим – 46,3%, тоді як показник зовнішньої негативної мотивації є дещо низьким – 15,4%. Ми припускаємо, що самореалізація майбутніх працівників у використанні активних форм навчання (інтерактивні методи, тренінги, ділові ігри) та співпраця з підприємствами туристичної інфраструктури під час проходження різних видів тренінгів може сприяти посиленню внутрішньої мотивації майбутніх фахівців, які підтримують осіб з інвалідністю.

З метою самооцінки мотивації персоналу, що надає готельні послуги, було використано анкету, в якій пропонувалося оцінити рівень сформованості підготовчого компонента за п'ятибальною шкалою (5 – високий, 4, 3 – середній, 2, 1 – низький). У результаті були виділені наступні особистісні характеристики респондентів.

Для визначення відносної частоти необхідно визначити відсоток від загальної кількості балів і максимально можливу кількість балів. Для отримання максимально можливої кількості потрібно максимальний бал помножити на кількість вибірок. Результати порівняльного аналізу самооцінки рівня підготовленості майбутніх фахівців до взаємодії готельних послуг зі споживачами та організації обслуговування дозволяють простежити певні тенденції та зробити відповідні висновки за допомогою цього експерименту. Дослідження стосувалося динаміки мотивів і цілей професійної підготовки персоналу до надання якісних готельних послуг особам з інвалідністю, що вважається сутністю готовності до обслуговування такої категорії гостей. Результати подані у табл. 2.

Дані таблиці показують, що серед мотивів переважають професійна самореалізація (0,61) та потреба в туристичній діяльності (0,51), а найнижчий бал має прагнення до саморегуляції та самовдосконалення поведінки (0,42). Готовність персоналу готелю надавати послуги особам з інвалідністю відображає його наміри та потреби в конкретних видах діяльності. Тому необхідно приділяти більше уваги мотивам, що визначають прагнення майбутніх фахівців, та розвивати їхні навички взаємодії зі споживачами послуг супроводу осіб з інвалідністю під час навчання за розробленими програмами.

Слід зазначити, що самореалізація та саморозвиток мають значний вплив на формування навиків, дозволяють адекватно реагувати на зміни та вдосконалювати важливі професійні якості, а також на орієнтацію фахівця на самореалізацію, поведінку та набуття моральних цінностей. Узагальнені дані доцільно подати у табл. 3.

Дані таблиці 3 показують, що більшість респондентів (64,9%) опинилися на середньому рівні. На високому (15,4%) та низькому (19,7%) рівнях – майже однаково кількість. Спостерігаємо, що загальною особливістю сформованості цього компонента є орієнтація на моральні якості, що підсилюють цінність орієнтації на осіб з інвалідністю та мотивують орієнтацію на самореалізацію у професійній діяльності майбутніх фахівців.

Проведена робота для визначення якості знань з цього питання дозволила узагальнити дані та подати їх у вигляді таблиці 4.

Таблиця 4

Рівень обізнаності персоналу готелю в обслуговуванні осіб з інвалідністю

Рівень готовності	Респонденти	
	К-ть	%
Високий	31	13,6
Середній	156	68,4
Низький	41	18,0
Разом	228	100

Дещо менша кількість респондентів на високому рівні пояснюється недостатньою увагою до змісту підготовки майбутніх фахівців до організації екскурсій для осіб з інвалідністю. Дані свідчать: показники високого (13,6%) та низького (18,0%) рівнів готовності персоналу до організації обслуговування осіб з інвалідністю є майже однаковими, що вказує на доцільність чіткої модифікації обсягу професійних знань та мотивації до їх набуття в різних видах діяльності. Показник високого рівня свідчить про певний рівень готовності персоналу до виконання професійних функцій, організації супроводу та обробки відповідної інформації в готельній діяльності. Оскільки саме елемент діяльності акумулює показник високого рівня, то саме він визначає можливість професійної самореалізації майбутніх фахівців у контексті безпосередньої роботи з особами з інвалідністю.

Тому розвиток спроможності персоналу готелів передбачає: визначення шляхів вирішення проблем у супроводі осіб з інвалідністю; визначення оптимального вибору ресурсних потреб та необхідних засобів для успішної реалізації готельних послуг; широке визнання гостей у супроводі осіб з інвалідністю. Отримані дані дають певне узагальнення загальних показників готовності, вказуючи на те, що цей сектор діяльності потребує особливої уваги.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. В результаті дослідження виокремлено такі чинники взаємодії у формуванні системи інклюзивного сервісу готельно-ресторанного бізнесу; вплив на характеристику підприємства готельно-ресторанного бізнесу; вплив на рівень та якість надання послуг з урахуванням потреб осіб з інвалідністю (спеціальне меню, технічні вимоги до вхідних частин приміщення, наявність кнопки викликів або швидкого реагування, доступний сервіс надання медичних, соціальних та психологічних послуг, які входять у спеціальний сервіс рівня надання послуг); рівень обслуговування незалежно від соціального статусу та особливостей потреб людини; організація іміджу у сфері обслуговування з урахуванням інклюзії особистості.

Саме це можна більш детально розглядати у подальших дослідженнях, пов'язаних із діагностикою та узагальненням отриманих результатів щодо розкриття значимості та актуальності наявних особливостей організації обслуговування осіб з інвалідністю на підприємствах туристичної інфраструктури.

ЛІТЕРАТУРА

1. Організація підприємницької діяльності в сфері сільського туризму особами з інвалідністю : навч. посібник / М. Ю. Барна, М. Богуш, О. Волошинський та ін. Львів : Растр-7, 2019. 206 с.
2. Гірняк Л. І., Сопіга В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Ужгород : УжНУ, 2018. Вип. 21. Ч. 1. С. 50-55.

3. Гоженко О., Тимошенко К. Організація готельно-ресторанного бізнесу. *Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії та перспективи : тези доповідей VII Всеукр. студ. наук. конф.* (Київ, 18 березня 2021 р.). Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. 538 с.

4. Закон України Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні № 875-ХІІ від 06.11.2022. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <http://surl.li/bhmpf>.

5. Конвенція про права осіб з інвалідністю : Документ 995_g71, поточна редакція від 19.06.2023. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <http://surl.li/yima>.

6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. 2-ге вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

7. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 14. С. 63-67.

8. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства / Сімакова О. О., Ніколайчук О. А., Слащева А. В. та ін. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. Т. 1. № 4. С. 181-185.

9. Барна М. Ю., Тучковська І. І. Безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю в туризмі. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2020. Вип. 61. С. 5-11.

10. Управлінські механізми державної інноваційної політики в умовах міграційної кризи та посилення соціо-еколого-економічних ризиків / М. Ю. Барна, І. М. Мельник, М. Я. Топорницька, І. І. Тучковська. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2022. № 4. С. 39-44.

REFERENCES

1. Orhanizatsiia pidpriemnyts'koi diial'nosti v sferi sil'skoho turyzmu osobamy z invalidnistiu : navch. posibnyk / M. Yu. Barna, M. Bohush, O. Voloshyn'skyj ta in. (2019), Rastr-7, L'viv, 206 s.
2. Hirniak, L. I. and Sopiha, V. B. (2018), Formuvannia kul'tury ta iakosti obsluhovuvannia u hotel'no-restorannykh pidpriemstvakh. *Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu*. UzhNU, Uzhhorod, Vyp. 21. Ch. 1, s. 50-55.
3. Hozhenko O. and Tymoshenko K. (2021), Orhanizatsiia hotel'no-restorannoho biznesu. *Hotel'no-restorannyj ta turystychnyj biznes: realii ta perspektyvy : tezy dopovidej VII Vseukr. stud. nauk. konf.* (Kyiv, 18 bereznia 2021 r.). Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, Kyiv, 538 s.
4. Zakon Ukrainy Pro osnovy sotsial'noi zakhyschenosti osib z invalidnistiu v Ukraini № 875-XII vid 06.11.2022. *Verkhovna Rada Ukrainy. Zakonodavstvo Ukrainy.*, available at: <http://surl.li/bhmpf>.
5. Konventsiiia pro prava osib z invalidnistiu : Dokument 995_g71, potochna redaktsiia vid 19.06.2023. *Verkhovna Rada Ukrainy. Zakonodavstvo Ukrainy.*, available at: <http://surl.li/yima>.

6. Mal's'ka, M. P. (2012), *Hotel'nyj biznes: teoriia ta praktyka*. 2-he vyd. pererob. ta dop. Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, 472 s.

7. Postova, V. V. and Luk'ianets', A. V. (2020), *Osoblyvosti formuvannia ta pidtrymka imidzhu pidpriemstv hotel'no-restorannoho biznesu. Pidpriemnytstvo ta innovatsii*, № 14, s. 63-67.

8. Problemy udoskonalennia orhanizatsii obsluhovuvannia na pidpriemstvakh hotel'no-restorannoho hospodarstva / Simakova O. O., Nikolajchuk O. A., Slasheva A. V. ta in. (2020), *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu*, T. 1. № 4, s. 181-185.

9. Barna, M. Yu. and Tuchkovs'ka, I. I. (2020), *Bezbar'ierne seredovysche dlia osib z invalidnistiu v*

turyzmi. Visnyk L'vivs'koho torhovel'no-ekonomichnoho universytetu. Ekonomichni nauky, vyp. 61, s. 5-11.

10. *Upravlins'ki mekhanizmy derzhavnoi innovatsijnoi polityky v umovakh mihratsijnoi kryzy ta posylennia sotsio-ekoloho-ekonomichnykh ryzykiv / M. Yu Barna, I. M. Mel'nyk, M. Ya. Topornyts'ka, I. I. Tuchkovs'ka (2022), Formuvannia rynkovykh vidnosyn v Ukraini*, № 4, s. 39-44.

Стаття надійшла до редакції 13 листопада 2024 року