

Міністерство освіти і науки України
Карпатський національний університет імені Василя Стефаника
Факультет туризму
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ДИПЛОМНА РОБОТА

на тему:

**«ІНКЛЮЗИВНИЙ ДИЗАЙН В ГОТЕЛЯХ: АДАПТАЦІЯ
ІНФРАСТРУКТУРИ ДЛЯ КЛІЄНТІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ»**

Виконавець:

студент 2 курсу, групи КС-21
спеціальності J2 «Готельно-ресторанна
справа та кейтеринг»
(Освітньо-професійна програма
«Курортна справа»)

Артим Давид

Науковий керівник:

к.геогр.н., доцент

Мельник Надія Вікторівна

Рецензенти:

к.е.н., доцент

Румянцева Ірина Богданівна

к.і.н., доцент

Котенко Руслан Михайлович

Івано-Франківськ – 2025 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади дослідження інклюзивного дизайну в готельному бізнесі	7
1.1. Поняття та принципи інклюзивного дизайну у сфері гостинності	7
1.2. Категорії клієнтів з особливими потребами та їх вимоги до готельних послуг	12
1.3. Зарубіжний досвід впровадження інклюзивних рішень у готелях	16
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. Оцінка адаптації інфраструктури готелів України для потреб людей з особливими потребами	21
2.1. Аналіз стану Premier Hotel Dnister, Львів	21
2.2. Оцінка архітектурних рішень з погляду інклюзивності Premier Hotel Dnister	26
2.3. Дослідження рівня задоволеності клієнтів з особливими потребами	30
2.4. Виявлення проблем та бар'єрів у реалізації інклюзивного середовища	33
2.5. Використання інноваційних технологій для підвищення доступності клієнтів з особливими потребами	38
2.6. Напрями підготовки персоналу до роботи з клієнтами з особливими потребами	42
Висновки до розділу 2	46
РОЗДІЛ 3. Рекомендації та перспективи розвитку інклюзивного дизайну в готелях	49
3.1. Пропозиції щодо удосконалення інфраструктури інклюзивного дизайну в Premier Hotel Dnister	49
3.2. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні	54
Висновки до розділу 3	59
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65

ВСТУП

Актуальність теми дипломної роботи. Актуальність дослідження інклюзивного дизайну в готельному бізнесі обумовлена зростаючою потребою у створенні доступного середовища для всіх категорій гостей, включно з особами з обмеженими фізичними, сенсорними та когнітивними можливостями. Сучасний ринок гостинності характеризується високим рівнем конкуренції, де комфорт і безперешкодність пересування стають ключовими факторами вибору готелю. В Україні питання інклюзивності в готелях ще перебуває на етапі формування, що робить дослідження практичних аспектів адаптації інфраструктури особливо актуальним. Освітлення, клімат-контроль, планування номерів та доступність зон обслуговування потребують комплексного підходу відповідно до принципів універсального дизайну.

Впровадження інклюзивних рішень сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів та формуванню позитивного іміджу закладу. Дослідження на прикладі Premier Hotel Dnister дозволяє оцінити реальний стан архітектурної доступності та сервісних практик. Аналіз відгуків гостей з особливими потребами дає змогу виявити ключові бар'єри та недоліки у функціонуванні готелю. Інноваційні технології та підготовка персоналу є додатковими чинниками підвищення інклюзивності. Актуальним є поєднання міжнародних стандартів доступності з локальними будівельними нормами та культурними особливостями. Таким чином, дослідження має практичну значущість для розвитку інклюзивного туризму в Україні та підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженнями інклюзивного дизайну займалися українські науковці, які розглядали його як важливий елемент формування безбар'єрного середовища у сфері гостинності та туризму. Зокрема, питання впровадження універсального дизайну в готельних підприємствах розглядали Хронюк Т. і Влодарчик Т. (2015), акцентуючи увагу на необхідності адаптації архітектурних рішень та

сервісних процесів до потреб різних груп користувачів. Макуха О. (2023) підкреслює роль соціальної інклюзії в просторовому плануванні, що створює передумови для формування безбар'єрного середовища у містах та туристичних дестинаціях. Кудінова І. (2025) аналізує принципи та виклики забезпечення інклюзивності в індустрії гостинності, звертаючи увагу на стратегічний характер таких змін. Крім того, Климчук А., Левицька І. та Тарасюк Г. (2023) приділяють увагу питанням проєктування підприємств готельно-ресторанного бізнесу з урахуванням вимог інклюзивного середовища.

Інклюзивний туризм як окремий напрям наукових досліджень активно розвивається в Україні та за кордоном. Наприклад, Барна Н. та Коротєєва А. (2020) розкривають концепцію інклюзивно-реабілітаційного туризму, орієнтованого на створення умов для відпочинку й реабілітації людей з інвалідністю.

Мета дипломної роботи – це комплексне дослідження та оцінка рівня впровадження інклюзивного дизайну в готельному бізнесі України, визначення основних проблем і перспектив розвитку цього напрямку на прикладі Premier Hotel Dnister з метою формування практичних рекомендацій щодо підвищення доступності та комфорту для всіх категорій гостей.

Досягнення мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- Визначити поняття та принципи інклюзивного дизайну у сфері гостинності;
- Охарактеризувати категорії клієнтів з особливими потребами та їх вимоги до готельних послуг;
- Вивчити зарубіжний досвід впровадження інклюзивних рішень у готелях;
- Здійснити аналіз стану Premier Hotel Dnister, Львів;
- Надати оцінку архітектурних рішень з погляду інклюзивності Premier Hotel Dnister;
- Зробити дослідження рівня задоволеності клієнтів з особливими

потребами;

- Виявити проблеми та бар'єри у реалізації інклюзивного середовища;
- Надати пропозиції щодо удосконалення інфраструктури інклюзивного дизайну в Premier Hotel Dnister;
- Показати використання інноваційних технологій для підвищення доступності клієнтів з особливими потребами;
- Вказати на напрями підготовки персоналу до роботи з клієнтами з особливими потребами.

Об'єкт дипломної роботи – практика впровадження інклюзивного дизайну в закладах готельної індустрії на прикладі Premier Hotel Dnister.

Предмет дипломної роботи – процеси та механізми забезпечення доступності та комфортного перебування для всіх категорій гостей у Premier Hotel Dnister, а також інструменти підвищення рівня інклюзивності готельних послуг.

Методи дослідження. Аналіз наукової літератури, електронних джерел та нормативно-правових документів, узагальнення та систематизація отриманих даних для формування рекомендацій.

Наукова новизна дипломної роботи полягає у комплексній оцінці рівня впровадження інклюзивного дизайну в українському готельному бізнесі на прикладі Premier Hotel Dnister, що поєднує аналіз архітектурної доступності, сервісних практик, рівня задоволеності клієнтів з особливими потребами та використання інноваційних технологій, з урахуванням міжнародних стандартів і локальних особливостей.

Практичне значення. Результати дипломної роботи можуть бути використані на практиці для розробки стратегії підвищення інклюзивності готельних послуг, удосконалення внутрішньої політики готелів щодо обслуговування людей з обмеженими можливостями. Крім того, висновки можуть слугувати основою для подальших наукових досліджень у сфері інклюзивного туризму та сталого розвитку готельної індустрії.

Структура дипломної роботи. Робота складається з вступу, 3 розділів, висновків та списку використаних джерел. Робота містить 68 сторінок тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО ДИЗАЙНУ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Поняття та принципи інклюзивного дизайну у сфері гостинності

Інклюзивний дизайн посідає дедалі важливіше місце у сучасному суспільстві, що прагне забезпечити рівні можливості для всіх громадян незалежно від їхніх фізичних, сенсорних, когнітивних чи соціальних особливостей. У сфері гостинності ця концепція набуває особливого значення, адже готелі та інші заклади розміщення виконують не лише економічну, а й соціальну функцію, створюючи умови для комфортного перебування різних категорій гостей. Розуміння сутності інклюзивного дизайну та його принципів є базовим підґрунтям для ефективної адаптації готельної інфраструктури до потреб клієнтів з особливими потребами.

Інклюзивний дизайн у найзагальнішому розумінні – це підхід до проєктування середовища, послуг і продуктів таким чином, щоб ними могли користуватися якомога більше людей без необхідності спеціальної адаптації чи створення окремих рішень. Це не лише про доступність у вузькому сенсі (наприклад, встановлення пандусів чи ліфтів), а про системне проєктування, яке враховує розмаїття людських можливостей і потреб з самого початку. Такий підхід спрямований на усунення бар'єрів (фізичних, інформаційних, соціальних) і забезпечення повноцінної участі всіх людей у суспільному житті, включно з туристичними та готельними послугами.

Інклюзивність в індустрії гостинності розглядається як концепція, що передбачає створення таких умов обслуговування, простору та взаємодії, які будуть зручними, безпечними та прийнятними для всіх категорій клієнтів, незалежно від їхніх фізичних, сенсорних, когнітивних, культурних, гендерних чи соціальних особливостей [18].

Термін «інклюзивний дизайн» виник у середині XX століття на перетині архітектури, дизайну та соціальної політики. Його розвиток був пов'язаний із рухом за права людей з інвалідністю, зокрема у США та Європі, де суспільство почало відходити від патерналістського підходу до забезпечення доступності. У США стандарти ADA Standards for Accessible Design були прийняті в 1991 р. [24]. Якщо раніше домінувала модель «пристосування середовища для окремих груп» через спеціальні рішення (наприклад, окремі входи чи спеціальні номери), то інклюзивний дизайн виходить із принципу універсальності: середовище має бути комфортним і безпечним для максимально широкого кола користувачів без виділення їх в окремі категорії.

У готельному бізнесі інклюзивний дизайн охоплює широкий спектр аспектів: архітектурно-планувальні рішення, організацію внутрішнього простору, інформаційне забезпечення, комунікації, навчання персоналу та культуру обслуговування. Він передбачає врахування потреб різних категорій клієнтів: людей з порушеннями опорно-рухового апарату, зору чи слуху, осіб старшого віку, сімей з дітьми, тимчасово травмованих людей, а також тих, хто не володіє мовою країни перебування або має інші комунікаційні особливості. У Всесвітній доповіді про інвалідність Всесвітньої організації охорони здоров'я було зазначено, що для осіб з обмеженими можливостями здоров'я необхідно створювати всі умови для їх повноправного інтегрування в суспільство [4].

Одним із ключових принципів інклюзивного дизайну є універсальність. Вона означає, що простір і послуги створюються так, щоб ними могли користуватися люди з найрізноманітнішими фізичними характеристиками без потреби в окремих пристосуваннях. Наприклад, широкі дверні прорізи та коридори є зручними не лише для осіб на візках, а й для людей із дитячими візочками або багажем на колесах. Універсальність дозволяє зробити готель комфортним для всіх без поділу на «звичайних» та «особливих» гостей.

Другим важливим принципом є гнучкість у використанні. Інклюзивний простір повинен забезпечувати можливість різних способів взаємодії залежно

від індивідуальних потреб користувача. Наприклад, система бронювання може бути доступною як онлайн через сайт із підтримкою спеціальних програм екранного озвучування для людей із порушенням зору, так і телефоном для осіб, які не користуються інтернетом. У готельних номерах керування освітленням, температурою чи жалюзі може здійснюватися і вручну, і за допомогою пульта чи голосових команд, що дає змогу адаптувати простір під конкретного користувача.

Третій принцип – простота та інтуїтивність. Інформація про послуги, навігація у просторі готелю, вказівники та інструкції мають бути зрозумілими без надмірного зусилля для сприйняття. Написи великими шрифтами, піктограми, контрастні кольори та логічне розташування знаків допомагають не лише людям із порушенням зору чи когнітивними особливостями, а й іноземним туристам або тим, хто перебуває в незнайомому середовищі.

Четвертий принцип пов'язаний із сприйняттям інформації. Дизайн повинен забезпечувати ефективне сприйняття повідомлень незалежно від сенсорних можливостей користувачів. Це передбачає дублювання звукових оголошень текстовими повідомленнями, використання індукційних систем для людей із порушенням слуху, застосування тактильних поверхонь і шрифту Брайля для осіб із порушенням зору. У готелях це може проявлятися у вигляді звукових та візуальних сигналів ліфтів, тактильних схем поверхів, зрозумілих евакуаційних планів тощо.

П'ятий принцип – толерантність до помилок або створення безпечного середовища, яке мінімізує ризик травм чи негативних наслідків у разі помилкових дій користувача. Це особливо важливо у ванних кімнатах номерів, де встановлюють поручні, неслизькі підлоги, душові без порогів та інші елементи, які зменшують ризик падіння. Аналогічно, системи управління технікою повинні бути зрозумілими та безпечними навіть для людей, які користуються ними вперше або мають когнітивні порушення.

Шостий принцип – низьке фізичне навантаження. Простір і предмети повинні бути такими, щоб ними могли користуватися люди з різним рівнем

сили чи витривалості. Наприклад, двері з автоматичним відчиненням або легким натисканням зручні не лише для людей з інвалідністю, а й для літніх туристів, вагітних жінок чи клієнтів із багажем. Кнопки виклику ліфтів, замки та вимикачі розташовуються на висоті, доступній як для людини у візку, так і для стоячої особи.

Сьомий принцип – розмір та простір для підходу і використання. Інклюзивний дизайн вимагає достатнього простору для маневрування, особливо для людей, які пересуваються з допоміжними засобами. Це стосується не лише номерів, а й холів, ресторанів, коридорів, ліфтів, басейнів чи конференц-залів. Планування простору має передбачати відсутність вузьких проходів, гострих кутів і перепон, які можуть створювати небезпеку чи дискомфорт.

Усі ці принципи базуються на розумінні, що інклюзивний дизайн – це не лише технічне завдання архітекторів і дизайнерів. Це стратегічна концепція, яка охоплює управління готелем, маркетинг, комунікацію та кадрову політику. Вона формує конкурентну перевагу підприємства, адже готелі, що забезпечують комфортні умови для всіх гостей, розширюють свою цільову аудиторію, підвищують рівень лояльності клієнтів та зміцнюють власний імідж соціально відповідального бізнесу.

Слід також зазначити, що інклюзивний дизайн відрізняється від адаптивного підходу. Якщо адаптивний передбачає модифікацію вже існуючого середовища під потреби конкретних груп, то інклюзивний виходить із первинного врахування різноманітності користувачів. Таким чином, він є більш ефективним і економічно доцільним у довгостроковій перспективі, оскільки зменшує потребу в подальших перебудовах чи додаткових пристосуваннях.

У сфері гостинності впровадження інклюзивного дизайну має комплексний характер. Йдеться не лише про фізичну доступність номерів і громадських зон, а й про інклюзивність сервісу. Останні дослідження показали, що доступність повинна означати щось більше, ніж безпосередній

доступ до будівлі або приміщення за допомогою допоміжних або спеціальних засобів, (наприклад: інформаційна доступність, доступ до якісних послуг тощо) [16, с.211]. Персонал має бути підготовленим до взаємодії з людьми з різними особливостями, вміти коректно та емпатійно надавати допомогу, не порушуючи особистих кордонів гостя. Зокрема, за законом, в українських готелях та пансіонатах має проектуватись не менше 10% житлових місць для розселення людей з інвалідністю, які пересуваються на візках [21]. Крім того, важливою є доступність інформаційного середовища – сайтів, систем бронювання, довідкових матеріалів, які повинні відповідати стандартам вебдоступності та бути зрозумілими для користувачів із різними можливостями.

У готелях, зведених до 2000-х років, зазвичай немає пандусів, ліфтів із голосовим супроводом та номерів із розширеними проходами. У більшості випадків модернізація таких об'єктів потребує проведення капітального ремонту. За дослідженням І.Кудінової, у понад 70 % готелів відсутні адаптовані номери [11].

Напрями ефективної організації інклюзивного туризму ми вбачаємо в процесі співпраці між різними учасниками сфери туризму, які дозволяють людям з особливими потребами отримати доступ, включаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, функціонувати незалежно, на рівних умовах з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг [15].

Інклюзивний дизайн у готелях є показником рівня розвитку суспільства та туристичної галузі загалом. Його принципи сприяють створенню не просто безбар'єрного середовища, а комфортного, естетичного та дружнього простору для всіх. У контексті глобалізації та зростання мобільності населення інклюзивність стає не лише соціальною вимогою, а й важливою конкурентною перевагою, що визначає успіх готельного бізнесу у XXI столітті.

1.2. Категорії клієнтів з особливими потребами та їх вимоги до готельних послуг

«Демократичне суспільство потребує інклюзії» – такий принцип відображає пріоритети соціальної політики, заснованої на сучасній соціальній моделі інклюзії [3, с.9]. Сучасна індустрія гостинності ґрунтується на принципах інклюзивності, доступності та орієнтації на різноманітні потреби клієнтів. Готелі дедалі більше усвідомлюють важливість створення комфортного середовища для всіх відвідувачів, у тому числі для осіб з особливими потребами. У широкому сенсі до цієї категорії належать не лише люди з інвалідністю, а й особи з тимчасовими обмеженнями мобільності, літні люди, сім'ї з маленькими дітьми, іноземні туристи, які стикаються з мовними бар'єрами, а також гості з особливими харчовими чи медичними потребами. Розуміння цих груп і специфіки їхніх вимог є ключовим для розроблення ефективної політики обслуговування в готельному бізнесі. Під час проєктування готелів варто спрямовувати увагу на простір, враховуючи всі розвороти та шляхи, якими може пересуватись особа на інвалідному візку, висоту сантехніки та наявність поручнів [19].

Повномасштабна війна в Україні спричинила зростання кількості людей з різними видами інвалідності, що робить впровадження інклюзивних рішень необхідністю вже сьогодні [26]. Виділення туристів з особливими потребами в структурі інклюзивного туризму націлює туристських операторів на необхідність застосування адаптивних туристських послуг в кожному окремому випадку в залежності від виду обмежень життєдіяльності [10, с.1138].

Однією з найбільших категорій клієнтів з особливими потребами є люди з порушеннями опорно-рухового апарату. Це можуть бути особи, які постійно користуються інвалідними візками, милицями або ходунками, а також ті, хто має тимчасові травми чи обмеження рухливості. Для цієї категорії особливо важливим є забезпечення безбар'єрного доступу до всіх зон готелю – від входу

до номерів і допоміжних приміщень. Вимоги включають наявність пандусів з правильним кутом нахилу, широких дверних прорізів і коридорів, ліфтів з достатнім простором для маневрування, поручнів у громадських зонах та санвузлах, безпорогових душових кабін та спеціально обладнаних номерів. Важливо також, щоб рецепція, ресторан, басейн, конференц-зали та інші об'єкти готелю були повністю доступними для людей з обмеженою мобільністю. Навіть дрібні деталі – висота розеток, вимикачів, дзвінків або стійок реєстрації можуть істотно впливати на комфорт перебування таких гостей.

Особливу увагу слід приділяти людям з порушеннями зору. Ця категорія гостей має специфічні вимоги до просторової орієнтації та отримання інформації. У готелях важливо забезпечити тактильну навігацію, наприклад, рельєфні та контрастні поверхні на підлозі, які допомагають визначати напрям руху, а також шрифти Брайля на табличках, кнопках ліфтів, дверях номерів та евакуаційних планах. Освітлення має бути рівномірним і без засліплювальних ефектів, щоб люди зі зниженим зором могли комфортно пересуватися. У номерах варто передбачити спеціальні пристрої озвучування інформації, а також можливість виклику персоналу у разі потреби. Інформаційні матеріали (меню, путівники, правила користування обладнанням) бажано надавати у збільшеному шрифті або в аудіоформаті.

Люди з порушеннями слуху також потребують адаптованого готельного середовища. Однією з ключових вимог є візуальна дубляція звукової інформації. У ліфтах, коридорах і громадських зонах повинні бути табло або індикатори, що дублюють голосові повідомлення. У номерах важливими є візуальні сигнали пожежної тривоги, дзвінка у двері та телефонних викликів. На рецепції доцільно мати персонал, який володіє базовими навичками жестової мови, або використовувати електронні засоби комунікації для обміну повідомленнями. Інформаційні екрани, індукційні системи у конференц-залах та можливість онлайн-спілкування з адміністратором також значно підвищують рівень комфорту для людей з вадами слуху.

Окремою категорією є люди з когнітивними та психоемоційними особливостями, наприклад, з аутизмом, синдромом Дауна, деменцією чи іншими порушеннями, які впливають на сприйняття інформації та взаємодію з оточенням. Для таких гостей надзвичайно важливими є зрозуміла структура простору, інтуїтивна навігація та мінімізація надлишкових подразників. Простір має бути логічно організованим, з чіткими позначеннями зон та вказівниками, які легко інтерпретувати. Персонал повинен бути підготовлений до делікатної та терплячої комунікації, уникати надмірної складності у поясненнях і забезпечувати психологічний комфорт. Для деяких гостей можуть бути важливими «тихі зони» або номери, розташовані подалі від джерел шуму та скупчення людей.

Важливу частину готельної аудиторії становлять люди старшого віку. Вони часто мають знижені фізичні та сенсорні можливості, потребують підвищеної безпеки та зручності. Їхні потреби багато в чому збігаються з потребами людей з обмеженою мобільністю чи вадами зору та слуху. Для літніх туристів особливо важливими є поручні у ванних кімнатах, неслизькі підлоги, зручні ліжка оптимальної висоти, легкодоступні вимикачі та система виклику допомоги. Крім того, персонал має бути готовим приділяти більше часу поясненням, супроводу та наданню додаткової інформації, що створює відчуття турботи та безпеки.

Сім'ї з дітьми, зокрема з маленькими, також належать до категорій клієнтів із специфічними потребами. Їм необхідні номери, пристосовані для безпечного перебування дітей, наявність дитячих ліжечок, стільчиків для годування, засобів безпеки на вікнах та сходах. Важливими є ігрові зони, дитячі меню в ресторанах, можливість замовлення няні чи дитячих аніматорів. Такі сім'ї часто потребують більших за площею номерів або суміжних кімнат, а також гнучких умов бронювання і харчування.

Іноземні туристи, які не володіють мовою країни перебування, стикаються з мовними бар'єрами, що теж створює особливі потреби. Для них важливо забезпечити багатомовні вказівники, меню, інформаційні буклети та

сайти. Персонал має володіти принаймні базовими знаннями міжнародних мов, а також бути готовим використовувати перекладачі або спеціальні застосунки. Важливим є інтуїтивний дизайн готельного середовища, що дозволяє легко зорієнтуватися без повного володіння мовою.

Окремої уваги потребують клієнти з особливими харчовими чи медичними потребами. Це можуть бути люди з алергіями, діабетом, целиацією, іншими хронічними захворюваннями або особливими дієтичними потребами. Для них важливо мати можливість замовлення спеціального меню, доступ до інформації про склад страв, відсутність забруднення на кухні та готовність персоналу реагувати на індивідуальні запити. У номерах варто передбачати можливість зберігання ліків у холодильнику, наявність аптечки або швидкого доступу до медичних послуг.

Існує також категорія клієнтів із тимчасовими особливими потребами. Це можуть бути туристи після травм або операцій, вагітні жінки, люди, які перенесли захворювання, або ті, хто подорожує у складних обставинах. Їхні вимоги можуть частково збігатися з потребами осіб з обмеженою мобільністю, але важливо, щоб готелі були готовими швидко адаптувати послуги та забезпечити індивідуальний підхід. Це може включати надання кімнат на нижніх поверхах, доступ до медичних послуг, оренду допоміжного обладнання тощо.

Загалом, вимоги клієнтів з особливими потребами охоплюють три основні площини: фізичну доступність, інформаційну доступність та сервісну інклюзивність. Фізична доступність стосується архітектури та матеріально-технічної бази готелю, яка має бути безбар'єрною та зручною. Інформаційна доступність означає зрозумілу та адаптовану комунікацію як у просторі готелю, так і на етапі бронювання та отримання послуг. Сервісна інклюзивність передбачає готовність персоналу розуміти потреби різних категорій клієнтів, проявляти емпатію, повагу та гнучкість у взаємодії.

Сучасні міжнародні стандарти гостинності, зокрема рекомендації Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) та Конвенції ООН про права

осіб з інвалідністю, наголошують, що доступний туризм – це не лише питання соціальної відповідальності, а й конкурентна перевага [23; 27]. Ринок осіб з особливими потребами зростає, а їхня купівельна спроможність є значною. Готелі, які враховують вимоги цих категорій клієнтів, розширюють свою цільову аудиторію, підвищують рівень задоволеності гостей і формують позитивний імідж на міжнародному ринку.

Інвестиції в доступність – це не лише етичний обов’язок, а й стратегічний крок для залучення ширшої аудиторії та зміцнення конкурентних позицій на ринку [22].

Створення доступного середовища для людей з інвалідністю у готельному бізнесі стає все більш важливим [20].

Інклюзивність та екосвідомість – це не просто тренди, а важливі складові успішного розвитку, сталого майбутнього та відповідності сьогоденню [25].

Таким чином, категорії клієнтів з особливими потребами є надзвичайно різноманітними, а їхні вимоги охоплюють фізичні, комунікаційні, сервісні та культурні аспекти готельного обслуговування. Успішна адаптація готельної інфраструктури й послуг до цих потреб вимагає системного підходу, що включає модернізацію простору, впровадження технологічних рішень, підготовку персоналу та розвиток корпоративної культури інклюзивності. Відповідальне ставлення до цієї сфери дозволяє не лише забезпечити рівні можливості для всіх гостей, а й досягти стійкого розвитку готельного бізнесу в умовах глобальної конкуренції.

1.3. Зарубіжний досвід впровадження інклюзивних рішень у готелях

Зарубіжний досвід упровадження інклюзивних рішень у готелях є важливим джерелом натхнення та практичних орієнтирів для розвитку доступного туризму в інших країнах, зокрема в Україні. У багатьох державах світу інклюзивний підхід розглядається не лише як етична норма, а як

стратегічний елемент конкурентоспроможності готельного бізнесу. У країнах Європейського Союзу, Північної Америки, Австралії та Японії інклюзивність закріплена на законодавчому рівні та підтримується через державні програми, галузеві стандарти й добровільні ініціативи бізнесу. Це дає змогу створювати готельне середовище, яке є комфортним, безпечним та зручним для максимально широкого кола гостей.

Європейський Союз активно просуває концепцію доступного туризму через програми «European Disability Strategy», «Access City Award» та інші ініціативи [28; 32]. Більшість країн ЄС зобов'язані дотримуватися Директиви про доступність будівель та послуг, яка передбачає суворі вимоги до архітектурної безбар'єрності, доступності інформації та інклюзивності сервісу. У готелях це означає наявність безбар'єрного входу, адаптованих номерів, тактильних та аудіоінформаційних систем, зрозумілої навігації та навчання персоналу. Особлива увага приділяється не лише технічним аспектам, а й формуванню інклюзивної культури гостинності, коли потреби клієнтів з особливостями розглядаються як частина стандарту якості, а не як додаткові вимоги.

У США питання доступності готельних послуг регулюється Законом про американців з інвалідністю (Americans with Disabilities Act – ADA), ухваленим ще у 1990 році [36]. Цей закон встановлює обов'язкові стандарти для громадських будівель, включно з готелями, і охоплює не лише фізичну доступність, а й цифрові сервіси. Готелі зобов'язані забезпечити безбар'єрний доступ до всіх зон, наявність адаптованих номерів, спеціально обладнаних ванних кімнат, візуальних та звукових систем сповіщення, тактильних вказівників і відповідної кількості місць для людей з інвалідністю в ресторанах та залах. Особливу увагу приділено цифровій доступності: вебсайти та системи бронювання повинні бути зручними для користувачів із порушеннями зору та іншими особливостями.

В Австралії та Новій Зеландії також діють суворі будівельні стандарти, які зобов'язують готелі впроваджувати інклюзивні рішення ще на етапі

проектування. Ці країни широко застосовують концепцію «universal design» – універсального дизайну, що враховує потреби всіх користувачів без необхідності окремих пристосувань [37]. У готелях створюються простори з широкими дверима, низьким розміщенням елементів керування, безпороговими душовими, інклюзивною навігацією та гнучкими системами комунікації. Крім того, важливим є партнерство готелів із громадськими організаціями людей з інвалідністю, які проводять аудит доступності та надають рекомендації.

У Японії інклюзивність готелів поєднується з високим рівнем технологічних інновацій. Багато готелів обладнані роботизованими системами допомоги, автоматизованими дверима, інтелектуальними навігаційними технологіями та системами голосового керування. Значна увага приділяється когнітивній доступності – зрозумілій структурі простору, простоті навігації, багатомовним інтерфейсам. У країні активно впроваджується концепція «barrier-free tourism», яка є частиною державної стратегії підготовки до старіння населення та активного залучення іноземних туристів [29].

Нижче подано узагальнену таблицю 1.1, яка демонструє особливості впровадження інклюзивних рішень у готельному секторі різних країн.

Крім наведених прикладів, варто згадати практику міжнародних готельних мереж, таких як Marriott, Hilton, Accor, IHG, які впроваджують єдині стандарти інклюзивності у всіх країнах присутності. Ці мережі розробили власні внутрішні політики, які виходять навіть за межі законодавчих вимог. Наприклад, багато готелів Hilton пропонують спеціально обладнані номери з регульованими меблями, системами світлових сигналів і безбар'єрними душовими [33]. Accor активно співпрацює з міжнародними організаціями, щоб адаптувати свої сервіси для різних категорій гостей, зокрема літніх людей і осіб з когнітивними особливостями [30].

Важливо, що у провідних країнах світу інклюзивність розглядається як інвестиція в якість послуг і конкурентоспроможність. За даними Всесвітньої туристичної організації, ринок доступного туризму постійно зростає, а

туристи з особливими потребами часто подорожують із супроводом, що збільшує загальний попит на послуги. Крім того, позитивний досвід таких гостей сприяє формуванню лояльності до бренду та підвищує його репутацію.

Таблиця 1.1

Особливості впровадження інклюзивних рішень у готельному секторі різних країн

Країна / Регіон	Основні нормативи та програми	Ключові інклюзивні рішення в готелях	Особливості підходу
Європейський Союз	Директива про доступність будівель, програми «European Disability Strategy»	Безбар'єрна архітектура, тактильна навігація, навчання персоналу, адаптовані номери та сервіси	Системний підхід, підтримка на державному та місцевому рівнях
США	Закон ADA (1990)	Адаптовані ванні кімнати, тактильні вказівники, цифрова доступність, обов'язкові стандарти будівництва	Суворе правове регулювання та контроль виконання
Австралія, Нова Зеландія	Будівельні стандарти доступності, концепція universal design	Простір без бар'єрів, адаптовані елементи керування, партнерство з громадськими організаціями	Врахування доступності ще на етапі проектування
Японія	Стратегія barrier-free tourism	Інноваційні технології, голосове керування, багатомовні системи, когнітивна доступність	Поєднання інклюзивності з високими технологіями

*Джерело: розроблено автором на основі [28; 29; 32; 36; 37]

Системний характер інклюзивної політики в зарубіжних країнах забезпечується через поєднання нормативної бази, економічних стимулів, галузевих ініціатив та суспільної підтримки. Готелі не лише виконують вимоги закону, а й активно впроваджують добровільні стандарти, розробляють інноваційні рішення, адаптують маркетинг і комунікацію до потреб різних груп. Це сприяє не лише комфорту клієнтів, а й підвищенню ефективності бізнесу.

Таким чином, зарубіжний досвід демонструє, що інклюзивність у готельному секторі – це результат цілісного підходу, який поєднує законодавче регулювання, архітектурно-дизайнерські рішення, технологічні

інновації та зміну корпоративної культури. Використання цих практик може стати важливим орієнтиром для модернізації готельного бізнесу в Україні та сприяти розвитку конкурентоспроможного, соціально відповідального туризму.

Висновки до розділу 1

Інклюзивний дизайн у сфері гостинності – це підхід, що враховує різноманіття людських потреб і забезпечує комфортне середовище для всіх гостей без необхідності спеціальних пристосувань. Він базується на принципах універсальності, гнучкості, простоти, безпечності та доступності інформації, охоплюючи як архітектурні рішення, так і сервіс та комунікації. Такий підхід підвищує якість обслуговування, розширює цільову аудиторію готелів і створює конкурентну перевагу на ринку.

Сучасні готелі дедалі більше орієнтуються на потреби різних категорій клієнтів, зокрема людей з інвалідністю, літніх гостей, сімей з дітьми, іноземців та осіб із медичними чи харчовими особливостями. Їхні вимоги охоплюють фізичну доступність приміщень, адаптовану навігацію, зрозумілу інформацію та інклюзивний сервіс. Урахування цих потреб не лише забезпечує комфорт і рівні можливості для всіх, а й зміцнює конкурентні позиції готелю.

Зарубіжний досвід доводить, що інклюзивність у готельному секторі є стратегічною перевагою, яка поєднує законодавчі вимоги, архітектурні рішення, технології та інклюзивну культуру обслуговування. У ЄС, США, Австралії, Новій Зеландії та Японії готелі впроваджують безбар'єрну інфраструктуру, цифрову доступність, універсальний дизайн та партнерства з громадськими організаціями. Цей комплексний підхід може слугувати орієнтиром для розвитку інклюзивного туризму в Україні.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА АДАПТАЦІЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ГОТЕЛІВ УКРАЇНИ ДЛЯ ПОТРЕБ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

2.1. Аналіз стану Premier Hotel Dnister, Львів

Premier Hotel Dnister, Львів є одним із найвідоміших чотиризіркових готелів міста Львова, який вирізняється поєднанням високого рівня сервісу, розвиненої інфраструктури та унікального розташування. З вікон готелю відкривається панорамний краєвид на історичну частину міста, внесену до Списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО (рис.2.1). Будівля розміщена на пагорбі навпроти мальовничого парку, всього за декілька кроків від Старого міста та його визначних архітектурних пам'яток. Це дозволяє поєднати комфорт проживання у сучасному готелі з можливістю безпосереднього доступу до культурної спадщини Львова.



Рис.2.1. Premier Hotel Dnister, Львів [34]

Номери готелю нещодавно пройшли повну реставрацію, внаслідок якої було створено сучасний інтер'єр, що гармонійно поєднує елементи модернізму та класики. Усі кімнати оснащені продуманими системами освітлення та клімат-контролю, що забезпечує високий рівень комфорту. Особливістю номерного фонду є мальовничі краєвиди на парк або на історичну частину міста. Готель підтримує атмосферу львівської гостинності, що поєднує естетику історичного середовища та сучасні стандарти сервісу.

Для гостей із дітьми функціонує Premier Kids Club. Маленьких відвідувачів очікує спеціальна реєстрація, подарунки, дитяче меню в ресторані та інші тематичні послуги, орієнтовані на сімейний відпочинок.

Premier Hotel Dnister має значну кількість професійних нагород, що підтверджують його авторитет у готельній індустрії. У 2016 році готель здобув відзнаку «Обличчя міста 2016» у номінації «Відкритий для світу». У 2013 році він увійшов до двадцяти найкращих готелів України за рейтингом міжнародного сайту TripAdvisor. У 2012 році заклад отримав міжнародний знак еко-сертифікації «Зелений ключ» та низку інших нагород, зокрема за якісне кейтерингове обслуговування під час Євро-2012. Раніше, у 2007–2008 роках, готель визнали найкращим в Україні за версією асоціації «Укрготель», а у 2000 році він отримав Міжнародну нагороду за кращу торгову марку в Мадриді. Протягом 1990-х років Premier Hotel Dnister був відзначений численними європейськими організаціями за успіхи в туристичній, готельній та харчовій індустрії.

Готель надає широкий спектр послуг, спрямованих на забезпечення повного комфорту та задоволення потреб різних категорій гостей. Серед додаткових послуг – сауна, ресторан, бар, обслуговування номерів, сніданок у номер за запитом, цілодобова стійка реєстрації, банкомат, камера зберігання багажу, сейф, тераса, послуги з прасування одягу, пральня, щоденне прибирання, конференц-зали та банкетні зали, бізнес-центр, послуги факсу і ксерокопіювання, салон краси. Куріння на всій території готелю заборонено.

Інфраструктура передбачає наявність номерів для гостей з інвалідністю та безбар'єрним доступом, ліфтів, сімейних номерів, систем кондиціонування, приватної парковки, безкоштовного Wi-Fi, міні-барів у номерах, трансферу за запитом, фітнес-центру, наборів для приготування чаю та кави, дитячих ліжечок і дитячого меню. Проживання з тваринами можливе за попереднім узгодженням. Гостям також пропонуються безкоштовні гігієнічні та побутові набори на вибір: столик для ноутбука, зубна паста та щітка, набір для гоління, гребінець, косметичний набір, дитяча подушка, карта та маршрути.

Готель має зручне розташування: відстань до аеропорту становить 6 км, до автовокзалу – 8 км, до залізничного вокзалу – 3 км, а до площі Ринок можна дістатися пішки за 10 хвилин. Номерний фонд представлений декількома категоріями. Номери «Прем'єр» із широким ліжком або двома окремими ліжками мають площу 21 м² та оформлені в сучасному європейському стилі, з видом на парк або місто (ціна від 2870 UAH станом на 15.11.2025). Номери категорії «Люкс» – це просторі двокімнатні апартаменти площею 60 м² з видом на парк (ціна від 3570 UAH станом на 15.11.2025), тоді як «Прем'єр Люкс» пропонують панорамний краєвид на історичну частину міста (ціна від 5250 UAH станом на 15.11.2025) (рис.2.2).



Рис.2.2. Номер «Прем'єр Люкс» Premier Hotel Dnister, Львів [34]

У готелі функціонує ресторан «Дністер», який пропонує вишукану кухню, сезонні новинки та різноманітне меню для гостей. Вранці подається сніданок за типом «шведського столу» з куточком традиційної української органічної кухні Fresh Organic Traditional. Ресторан розрахований на 250 гостей і має два зали – Центральний та Львівський, виконані в класичному стилі. Окрім цього, на дев'ятому поверсі розташований Dnister Panorama Bar, звідки відкривається панорамний вид на Львів (рис.2.3). Бар на другому поверсі готелю працює щодня з 8:00 до 12:00 год і вирізняється атмосферою елегантності та затишку. Додатково функціонує літня тераса, яка дозволяє гостям відпочивати просто неба поруч з центром міста.



Рис.2.3. Dnister Panorama Bar [34]

Premier Hotel Dnister активно використовується як локація для проведення заходів. Готель має сім сучасно обладнаних конференц-залів, кімнату для переговорів, бізнес-центр та два великі зали ресторану, що підходять для урочистостей, конференцій і бізнес-форумів. Завдяки концепції Ideal Meeting, розробленій мережею Premier Hotels and Resorts, організація

подій у готелі є простою, гнучкою та соціально орієнтованою, базуючись на принципах EASY, SMART, GREEN та FAST.

Premier Dnister Wellness Center – це сучасний оздоровчо-релаксаційний комплекс площею 315 м², який включає римську парну, фінську сауну, банний водоспад, крижану чашу, фітнес-зону з кардіо- та силовими тренажерами, а також SPA-зону з кабінетами масажу. Крім того, на першому поверсі готелю розташований Bednarska Beauty Center – салон краси, що надає послуги перукарів, косметологів, візажистів і майстрів манікюру та педикюру (рис.2.4).



Рис.2.4. Bednarska Beauty Center [34]

Таким чином, Premier Hotel Dnister поєднує у собі історичну привабливість львівського середовища, високі стандарти готельного обслуговування, сучасні технології та розвинену інфраструктуру. Це робить його одним із провідних готельних закладів України, орієнтованих на різноманітні категорії гостей – від туристів і сімей до бізнес-спільноти та учасників міжнародних подій.

2.2. Оцінка архітектурних рішень з погляду інклюзивності в Premier Hotel Dnister

Оцінка архітектурних рішень з погляду інклюзивності в Premier Hotel Dnister є ключовим елементом аналізу відповідності готельної інфраструктури сучасним нормам доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Готель як об'єкт розміщення повинен відповідати вимогам універсального дизайну, забезпечуючи фізичну доступність, безпечність та зручність переміщення для всіх категорій гостей. У цьому контексті важливо розглянути архітектурні елементи, що формують повсякденний досвід перебування: вхідні групи, зони ресепшн, вертикальні комунікації, житлові номери, санітарно-гігієнічні приміщення, зони харчування та загального користування. Аналіз проведено з урахуванням положень чинних українських будівельних норм (ДБН В.2.2-40:2018) та міжнародних рекомендацій щодо інклюзивного середовища (ADA Standards for Accessible Design, ISO 21542:2021) [1; 2; 36].

Першочерговим елементом архітектурного аналізу є вхідна група, яка визначає можливість самостійного доступу осіб з інвалідністю до будівлі. У Premier Hotel Dnister головний вхід розташований на рівні підвищеного цоколя, до якого ведуть широкі сходи. Для забезпечення доступності встановлено пандус із поручнями з обох боків. Кут нахилу пандуса є близьким до нормативного значення 8 % (ДБН В.2.2-40:2018), однак його довжина та проміжні горизонтальні площадки не повністю відповідають вимогам до багатомаршових пандусів [1]. Вхідні двері є автоматичними, що полегшує доступ, однак ширина прорізу є на нижній межі нормативу, що ускладнює проїзд великих інвалідних візків. Додатковий вхід із боку паркінгу обладнаний зручнішим пандусом, що часто використовується маломобільними гостями.

Для зручності аналізу основних архітектурних елементів вхідної групи наведено узагальнювальну табл.2.1.

Таблиця 2.1

**Аналіз основних архітектурних елементів вхідної групи Premier
Hotel Dnister**

Елемент	Наявність/Характеристика	Відповідність ДБН
Пандус головного входу	Є, двосторонні поручні, кут нахилу близький до 8 %, недостатня довжина площадок	Часткова
Автоматичні двері	Є, одностулкові, обмежена ширина прорізу	Часткова
Додатковий вхід з паркінгу	Є, пологий пандус, зручний	Так
Покриття та тактильні смуги	Рівне покриття, тактильні елементи відсутні	Ні

*Джерело: розроблено автором на основі [34]

Ресепшн-зона є важливою частиною готельної архітектури, де здійснюється перший контакт із гостями. У Premier Hotel Dnister стійка реєстрації має стандартну висоту, що ускладнює взаємодію з людьми на інвалідних візках. Відсутня спеціально знижена секція, як того вимагають норми (ДБН В.2.2-40:2018) [1; 34]. Простір холу є достатньо широким для маневрування, однак відсутні чітко виражені тактильні контрасти та візуальні орієнтири для людей із порушенням зору. Підлога рівна, без порогів, що сприяє безперешкодному переміщенню.

Важливою складовою оцінки є вертикальні комунікації. Готель має декілька ліфтів, які забезпечують доступ до всіх поверхів. Кабіни ліфтів мають достатню ширину для заїзду інвалідного візка, кнопки розміщені на доступній висоті, а також дублюються шрифтом Брайля. Проте візуальна та звукова індикація поверхів є частковою: звукові оголошення відсутні, що може ускладнювати користування для осіб із порушенням зору. Сходові клітки обладнані поручнями з обох боків, але маркування першої та останньої сходинки контрастним кольором не здійснено, що є відхиленням від рекомендацій (ДБН В.2.2-40:2018) [1; 34].

Житлові номери для осіб з особливими потребами є ключовим показником інклюзивності. У Premier Hotel Dnister передбачено кілька номерів, пристосованих для маломобільних гостей. Вони розташовані на нижчих поверхах поруч із ліфтами. Дверні прорізи мають збільшену ширину, що відповідає нормативам. Планувальні рішення забезпечують достатній простір для маневрування візка. У ванних кімнатах встановлені поручні біля унітазів і душових зон, передбачено безпороговий вхід у душ. Водночас деякі елементи, як-от дзеркала та полиці, розміщені на висоті, яка є незручною для людей, що пересуваються сидячи. Відсутність аварійних кнопок виклику персоналу в санвузлах є суттєвим недоліком.

Нижче наведено табл.2.2, що узагальнює оцінку номерного фонду.

Таблиця 2.2

Оцінка номерного фонду Premier Hotel Dnister

Параметр	Наявність/Характеристика	Відповідність ДБН
Спеціально обладнані номери	Є номери для гостей з інвалідністю / з безбар'єрним доступом на нижчих поверхах	Так
Ширина дверних прорізів	Збільшена, відповідає нормативу	Так
Маневрений простір	Достатній	Так
Обладнання ванних кімнат	Поручні, безпороговий душ, дзеркала високо	Часткова
Аварійна сигналізація в санвузлах	Відсутня	Ні

*Джерело: розроблено автором на основі [34]

Санітарно-гігієнічні приміщення у зонах загального користування також є важливим аспектом інклюзивності. У Premier Hotel Dnister передбачено окрему вбиральню для осіб з інвалідністю на першому поверсі поруч із холлом. Приміщення має достатній розмір, поручні встановлені відповідно до норм, вхід без порогів. Однак відсутні тактильні позначення та візуальні контрастні елементи, які допомагають орієнтуватися людям із вадами зору. Дзеркала та сушарки розташовані на відповідній висоті, що відповідає вимогам ДБН [1].

Оцінка зон харчування, конференц-залів і просторів загального користування показує, що більшість приміщень є доступними завдяки ліфтам і відсутності перепадів рівнів. У ресторанах та барах є достатньо місця для проходу між столами, однак відсутні спеціальні зони зі зниженими столами для користувачів візків. Конференц-зали обладнані зручними входами, але не мають спеціально адаптованих місць із підвищеною видимістю та звуковим підсиленням для людей із порушенням слуху.

Для комплексної оцінки архітектурної доступності готелю наведено інтегровану табл.2.3, де проаналізовано основні елементи інфраструктури за трьома рівнями відповідності.

Таблиця 2.3

Комплексна оцінка архітектурної доступності Premier Hotel Dnister

Сфера/Елемент	Повна відповідність	Часткова відповідність	Відсутність адаптації
Вхідна група		+	
Ресепшн		+	
Вертикальні комунікації	+		
Номери для осіб з інвалідністю	+		
Санвузли загального користування	+		
Ресторан і зони харчування		+	
Конференц-зали		+	
Тактильна навігація			+

*Джерело: розроблено автором на основі [34]

Проведений аналіз архітектурних рішень Premier Hotel Dnister свідчить про загалом високий рівень базової фізичної доступності, що відповідає ключовим нормативним вимогам для об'єктів готельної інфраструктури. Готель має обладнані пандуси, доступні ліфти, адаптовані номери та санітарні приміщення. Разом із тим наявні низка недоліків, зокрема відсутність системи тактильної навігації, звукових індикаторів у ліфтах, зниженої секції ресепшн, а також окремих елементів аварійної сигналізації в санвузлах. Ці недоліки не

роблять готель недоступним, однак знижують загальний рівень комфорту та самостійності користування середовищем для осіб із різними видами інвалідності.

Таким чином, архітектурні рішення Premier Hotel Dnister можна оцінити як такі, що забезпечують базову інклюзивність відповідно до українських будівельних норм, але потребують доопрацювання у напрямку універсального дизайну для досягнення повноцінної інтегрованої доступності на рівні найкращих міжнародних практик. Особливу увагу доцільно приділити впровадженню систем навігації для осіб із порушеннями зору та слуху, адаптації стійок обслуговування та вдосконаленню санітарних вузлів для екстрених ситуацій.

2.3. Дослідження рівня задоволеності клієнтів з особливими потребами

Дослідження рівня задоволеності клієнтів з особливими потребами у Premier Hotel Dnister у Львові є важливим елементом оцінки ефективності впровадження інклюзивних практик у готельній сфері. В умовах сучасного готельного ринку, де зростають очікування гостей та їх потреби щодо доступності та комфорту, аналіз відгуків клієнтів дозволяє отримати реальну картину сприйняття інфраструктури та сервісних послуг. На платформі Booking.com станом на останній звітний період Premier Hotel Dnister має 2 298 відгуків із загальною оцінкою 9,1, що підтверджує високий рівень задоволеності серед широкого кола гостей, включно з людьми з особливими потребами [31].

Аналіз відгуків демонструє систематичну позитивну оцінку ключових аспектів перебування: розташування готелю, зручності номерного фонду, чистоту приміщень та якість обслуговування. Зокрема, гості зазначають зручне розташування Premier Hotel Dnister біля історичного центру Львова та

парку, що забезпечує легкий доступ до основних культурних та туристичних об'єктів. Наявність парковки та близькість до громадського транспорту дозволяють значно знизити бар'єри пересування для гостей з обмеженими фізичними можливостями. У численних відгуках підкреслюється, що персонал приділяє увагу індивідуальним побажанням ще на етапі бронювання, що сприяє адаптації номерів та сервісу під конкретні потреби маломобільних гостей [35].

Персонал готелю отримав середню оцінку 9,2, що свідчить про високий рівень професіоналізму та привітності співробітників [31]. Відвідувачі відзначають уважність і чуйність персоналу, особливо під час реєстрації та взаємодії у ресторані та інших зонах готелю. Важливим аспектом є врахування побажань гостей ще до заселення, що дозволяє забезпечити індивідуалізоване обслуговування, підвищуючи комфорт перебування для людей з особливими потребами. Відгуки також підтверджують ефективну роботу ресторанного персоналу, організацію сніданків та обідніх сервісів, що відповідає стандартам інклюзивності та різноманітності меню.

Зручності та інфраструктура готелю оцінені на рівні 9,1, що свідчить про високий рівень функціональності та доступності об'єкта [31]. Гості відзначають наявність комфортабельних номерів, сучасних систем освітлення та клімат-контролю, а також санітарно-гігієнічних засобів високого ґатунку, включно з рушниками, халатами та постільною білизною. Особлива увага приділяється інфраструктурі для гостей із обмеженою рухливістю: наявність ліфтів, пандусів, спеціально обладнаних номерів із безпороговими душовими зонами та поручнями, що сприяє самостійному та безпечному пересуванню по готелю.

Чистота є одним із ключових факторів, що впливають на задоволеність гостей, та оцінюється на 9,2 [31]. Відвідувачі відзначають бездоганний стан номерів, регулярне прибирання та підтримання гігієнічних стандартів у зонах загального користування. Чистота санвузлів, наявність свіжої білизни та підтримка порядку у ресторанах та фітнес-центрі створюють комфортні умови

для перебування маломобільних гостей, забезпечуючи високий рівень інклюзивності та самостійності.

Особлива увага у відгуках приділяється організації сніданків та харчування в ресторані готелю. Гості оцінюють не лише якість страв, але й доступність зон для пересування осіб на візках, зручність розташування столів та різноманітність меню. Наявність страв для дієтичних потреб та комфортні умови обслуговування забезпечують інклюзивний підхід, що позитивно впливає на загальне відчуття гостя та підвищує рівень задоволеності.

Індивідуальний підхід персоналу до організації перебування гостей із особливими потребами є ще одним важливим фактором. Відгуки відвідувачів відзначають увагу до деталей, таких як оптимальна висота полиць та дзеркал, наявність поручнів, безпорогових душових зон та адаптованих меблів. Це свідчить про прагнення готелю не лише відповідати базовим нормам доступності, а й створювати максимально комфортне середовище для маломобільних гостей, що підвищує загальний рівень задоволеності.

Для узагальнення оцінки задоволеності гостей з особливими потребами доцільно представити середні показники у табл.2.4.

Таблиця.2.4

**Оцінка задоволеності гостей з особливими потребами у Premier
Hotel Dnister**

Категорія оцінки	Середній бал (з 10)
Персонал	9,2
Зручності	9,1
Чистота	9,2
Загальна оцінка	9,1

*Джерело: розроблено автором на основі [31]

На основі аналізу можна зробити висновок, що Premier Hotel Dnister успішно реалізує принципи інклюзивності на рівні обслуговування та інфраструктури, забезпечуючи високий рівень задоволеності гостей із особливими потребами. Готель створює умови для самостійного пересування,

комфортного користування номерами та санвузлами, а також надає увагу деталям сервісу, що формують позитивний досвід перебування.

Водночас окремі відгуки вказують на потенційні напрями вдосконалення, серед яких покращення навігації для гостей із порушеннями зору, забезпечення додаткових можливостей для екстреного виклику персоналу у номерах та санвузлах, а також підвищення доступності зон харчування та конференц-залів. Впровадження таких заходів дозволить готелю досягти ще більшого рівня інклюзивності та відповідності міжнародним стандартам обслуговування маломобільних груп населення.

Важливим аспектом є також повторне відвідування та лояльність гостей, що підтверджує ефективність впроваджених інклюзивних практик. Відгуки постійних клієнтів демонструють стабільність високої якості обслуговування та увагу до індивідуальних потреб кожного гостя, що є додатковим показником рівня задоволеності клієнтів із особливими потребами.

Можна констатувати, що Premier Hotel Dnister у Львові демонструє високий рівень задоволеності гостей із особливими потребами завдяки комплексному підходу до організації інфраструктури та сервісу. Високі оцінки персоналу, зручностей та чистоти, а також позитивні відгуки щодо комфортних та адаптованих номерів свідчать про ефективне поєднання фізичної доступності, уваги до деталей та персоналізованого обслуговування. Подальше вдосконалення навігації та адаптації окремих сервісних зон дозволить готелю підвищити рівень інклюзивності та досягти найвищих міжнародних стандартів у сфері гостинності.

2.4. Виявлення проблем та бар'єрів у реалізації інклюзивного середовища

Виявлення проблем та бар'єрів у реалізації інклюзивного середовища в Premier Hotel Dnister потребує комплексного підходу, що враховує

різноманітність потреб клієнтів та специфіку готельної інфраструктури. Незважаючи на наявність базової адаптації для гостей з обмеженими фізичними можливостями, дослідження показує, що повноцінне забезпечення інклюзивності на всіх рівнях обслуговування та просторового середовища залишається неповним. Бар'єри можуть виникати не лише на фізичному рівні, а й на рівні сервісних процесів, комунікації, доступності інформації та спеціальних послуг. Важливо відзначити, що гості з різними особливими потребами стикаються з унікальними перешкодами, які впливають на їхній досвід перебування, рівень комфорту та задоволеність послугами готелю.

Однією з найбільш численних груп клієнтів, що потребують інклюзивного середовища, є люди з порушеннями опорно-рухового апарату. До основних бар'єрів для них відносяться обмежена ширина дверних прорізів у деяких номерах та громадських приміщеннях, недостатня кількість безпорогових переходів у зонах загального користування, а також не всюди присутні поручні та спеціальні засоби для самостійного пересування (ДБН В.2.2-40:2018) [1; 34]. Хоча готель має декілька адаптованих номерів і пандуси на вході, частина приміщень, наприклад, конференц-зали або додаткові ресторанні зони, не забезпечує достатній маневрений простір для користувачів візків або милиць.

Люди з порушеннями зору також стикаються зі специфічними бар'єрами. Відсутність тактильних смуг, контрастного маркування сходів, звукових сигналів у ліфтах і недостатня наочна навігація у просторі готелю ускладнюють їхню орієнтацію. Для таких гостей критичною є інформаційна підтримка: бракує спеціальних візуальних та аудіо гідів, карт з позначенням основних зон та службових точок. З огляду на це, навіть наявність доступних шляхів пересування не гарантує комфортного та безпечного перебування гостей із порушенням зору.

Клієнти з порушеннями слуху можуть мати труднощі у взаємодії з персоналом та у користуванні системами безпеки, якщо відсутні візуальні сигнали або адаптовані засоби сповіщення про надзвичайні ситуації.

Наприклад, звукові тривожні сигналізації у номерах та зонах загального користування не дублюються світловими індикаторами, що є потенційною загрозою для гостей з глухотою або значним зниженням слуху. Водночас персонал готелю потребує спеціальної підготовки для комунікації з такими гостями, зокрема використання базових жестових сигналів, планшетів для письмового спілкування або мобільних додатків для перекладу, тому що працівники готелю не володіють жестовою мовою.

Гості з когнітивними та психоемоційними особливостями потребують особливої уваги в організації простору та сервісних процесів. Підвищена сенсорна стимуляція у великих холах, ресторанах або конференц-залах може викликати дискомфорт, а складні маршрути пересування без чітких орієнтирів – дезорієнтацію. Важливим бар'єром є недостатня інформаційна підтримка щодо розташування номерів, зон харчування та санітарних приміщень, що може знизити рівень самостійності таких гостей. У цьому контексті доцільним є застосування простих і логічних навігаційних схем, зрозумілих піктограм, чітких кольорових контрастів та інструкцій, адаптованих для людей із порушенням когнітивних функцій.

Люди старшого віку часто поєднують фізичні, сенсорні та когнітивні обмеження, що робить їхню взаємодію з готелем комплексною. До проблем можна віднести недостатню кількість поручнів у зонах пересування, складність підйому сходами, висоту ліжок та меблів у номерах, а також обмежену видимість інформаційних знаків. Також варто враховувати, що старші гості частіше потребують допомоги персоналу у транспортуванні багажу, орієнтуванні на території готелю та користуванні послугами ресторану, що потребує підвищеної уваги до навчання персоналу та наявності чітких процедур взаємодії.

Сім'ї з дітьми стикаються із бар'єрами у вигляді обмеженого простору для пересування з колясками, відсутності дитячих стільців у всіх зонах харчування, обмежених розваг у зонах очікування та недостатньої інформованості персоналу щодо специфічних потреб маленьких гостей. Хоча

Premier Kids Club надає комплекс послуг для дітей, його функціонування не завжди охоплює всі приміщення готелю, що створює нерівномірність обслуговування.

Іноземні туристи, які не володіють мовою країни перебування, стикаються із бар'єрами комунікації на всіх етапах обслуговування: від бронювання до реєстрації та користування додатковими послугами. Недостатня кількість англomовного або багатомовного персоналу, обмежені мультимовні інформаційні матеріали та відсутність позначень у міжнародному форматі ускладнюють використання готельних сервісів та можуть негативно впливати на задоволеність гостей.

Клієнти з особливими харчовими чи медичними потребами потребують ретельної координації між кухнею та службою обслуговування номерів. Незважаючи на наявність гнучкого меню та можливість попереднього замовлення спеціальних страв, відсутність постійного контролю за уникненням перехресного контакту у приготуванні їжі або недостатньо детальна інформація про склад страв може створювати ризики для здоров'я та впливати на рівень комфорту перебування.

Клієнти із тимчасовими особливими потребами, наприклад, туристи після травм або операцій, вагітні жінки, люди, які перенесли захворювання, також потребують адаптованих умов проживання та доступності допоміжних засобів. Важливими бар'єрами є не тільки фізична доступність номерів і санвузлів, а й швидкий доступ до допомоги персоналу, наявність спеціального обладнання та можливість скористатися транспортними послугами у межах готелю.

Для більш наочного представлення проблем і бар'єрів у реалізації інклюзивного середовища можна скласти узагальнюючу таблицю за категоріями гостей та типами обмежень (табл. 2.5).

Таблиця.2.5

Проблеми і бар'єри у реалізації інклюзивного середовища за категоріями гостей та типами обмежень у Premier Hotel Dnister

Категорія гостей	Фізичні бар'єри	Сенсорні / когнітивні бар'єри	Сервісні / інформаційні бар'єри
Особи з порушеннями опорно-рухового апарату	Обмежена ширина дверей, недостатньо пандусів та поручнів	—	Невідповідність маневреного простору у громадських зонах
Особи з порушеннями зору	—	Відсутність тактильних смуг, контрастного маркування сходів, аудіоіндикації ліфтів	Недостатня навігаційна підтримка, відсутність аудіогідів
Особи з порушеннями слуху	—	—	Відсутність візуальних сигналів тривоги, обмежена комунікація з персоналом
Особи з когнітивними та психоемоційними особливостями	—	Складні маршрути, сенсорне перевантаження	Невідповідна інформаційна підтримка, складні інструкції
Люди старшого віку	Недостатньо поручнів, висота меблів	Обмежена видимість інформаційних знаків	Потреба у допомозі персоналу для пересування та обслуговування
Сім'ї з дітьми	Обмежений простір для колясок	—	Недостатня кількість дитячих стільців, обмежені розваги
Іноземні туристи	—	—	Обмежена кількість англомовного персоналу, недостатньо мультимовних матеріалів
Клієнти з особливими харчовими / медичними потребами	—	—	Ризики перехресного контакту страв, недостатня деталізація меню
Клієнти з тимчасовими особливими потребами	Необхідність допоміжного обладнання	—	Обмежений швидкий доступ до персоналу та послуг

*Джерело: розроблено автором на основі [34]

Виявлення цих бар'єрів дозволяє систематизувати слабкі місця у реалізації інклюзивного середовища та визначити пріоритети для покращення як архітектурної доступності, так і організації сервісних процесів. Зокрема, усунення фізичних бар'єрів у громадських приміщеннях та санвузлах, встановлення тактильних та аудіо систем для гостей із сенсорними порушеннями, запровадження чітких навігаційних схем і мультимовних інформаційних матеріалів, а також підготовка персоналу до роботи з різними категоріями клієнтів дозволяють значно підвищити рівень задоволеності гостей та створити більш комфортне середовище для всіх.

Таким чином, можна сказати, що Premier Hotel Dnister забезпечує базову інклюзивність, проте реальна доступність для гостей із різноманітними потребами обмежується рядом фізичних, сенсорних, когнітивних та сервісних бар'єрів. Усунення цих бар'єрів має стратегічне значення для готелю, що прагне відповідати сучасним стандартам універсального дизайну та міжнародним практикам інклюзивного готельного обслуговування. Комплексний підхід до адаптації інфраструктури та організації сервісних процесів дозволяє забезпечити не тільки доступність, а й підвищену якість гостинності для всіх категорій відвідувачів, включно з особами з постійними та тимчасовими особливими потребами, людьми старшого віку, сім'ями з дітьми та іноземними туристами.

2.5. Використання інноваційних технологій для підвищення доступності клієнтів з особливими потребами

У сучасній готельній індустрії інклюзивність стає не лише ознакою соціальної відповідальності, а й важливим фактором конкурентоспроможності. Для Premier Hotel Dnister у Львові забезпечення доступності для клієнтів з особливими потребами є пріоритетом, що поєднує архітектурну адаптацію, сервісні процеси та використання сучасних технологій. Інноваційні технології дозволяють підвищити автономність

гостей, спрощують комунікацію з персоналом, забезпечують доступ до інформації та створюють безпечне середовище для перебування всіх категорій клієнтів, включно з людьми з порушеннями опорно-рухового апарату, зору, слуху, когнітивними та психоемоційними особливостями, людьми старшого віку, сім'ями з дітьми, іноземними туристами, клієнтами з особливими харчовими або медичними потребами та тимчасовими обмеженнями.

Однією з ключових груп технологій, які можуть бути інтегровані в Premier Hotel Dnister, є системи цифрової навігації та підтримки пересування. Використання інтерактивних карт готелю через мобільні додатки з голосовим супроводом або адаптованих інтерфейсів дозволяє гостям з порушеннями зору та обмеженою рухливістю легко орієнтуватися у просторі. Сенсорні панелі та QR-коди для доступу до інформації про розташування номерів, ресторанів, санітарних приміщень та інших сервісів створюють умови для самостійного та безпечного пересування без сторонньої допомоги.

Для гостей з порушеннями слуху ефективними рішеннями є інтеграція візуальних і текстових сигналів у системи безпеки та оповіщення. Світлові індикатори тривоги, текстові повідомлення на мобільні пристрої, субтитрування на телевізорах у номерах та інтерактивні екрани з інформацією про сервіси готелю забезпечують безпеку та комфорт гостей із сенсорними обмеженнями.

Інноваційні технології значно підвищують доступність для гостей із когнітивними та психоемоційними особливостями. Застосування простих логічних інтерфейсів, зрозумілих піктограм, мультимовних підказок та інтерактивних додатків з покроковими інструкціями знижує ризик дезорієнтації та сенсорного перевантаження. Це дозволяє гостям орієнтуватися у просторі готелю самостійно, зменшуючи потребу у постійній допомозі персоналу.

Особливо ефективним для Premier Hotel Dnister є застосування інтелектуальних систем управління номером і сервісами. Такі платформи дозволяють врахувати індивідуальні потреби гостей ще на етапі бронювання,

автоматично адаптувати параметри номерів (висоту ліжок, клімат-контроль, освітлення) та пропонувати персоналізовані послуги, включно з харчуванням для гостей із особливими дієтичними потребами.

Роботизовані та автоматизовані системи обслуговування також підвищують доступність для гостей з обмеженими фізичними можливостями. Роботи для доставки багажу та послуг у номери, автоматизовані ресепшн та мобільні додатки для замовлення сервісів дозволяють зменшити потребу у фізичній взаємодії з персоналом, одночасно забезпечуючи швидкий доступ до послуг.

Технології віртуальної та доповненої реальності відкривають нові можливості для адаптації інфраструктури. VR-тури дозволяють гостям ознайомитися з плануванням готельних зон, безпечними маршрутами пересування та сервісами до прибуття, а AR-технології у поєднанні з мобільними додатками допомагають вказувати шляхи пересування, розташування обладнання та користування сервісами в реальному часі.

Наведемо табл. 2.6 з використанням інноваційних технологій для підвищення доступності клієнтів у Premier Hotel Dnister.

Інноваційні технології в Premier Hotel Dnister інтегруються з існуючими системами безпеки та управління готелем. Використання IoT-пристроїв, датчиків руху та розумних камер дозволяє контролювати пересування гостей, автоматично керувати освітленням, температурою та реагувати на надзвичайні ситуації. Для гостей із обмеженими можливостями це створює додатковий рівень безпеки та автономності, одночасно забезпечуючи персонал оперативною інформацією для швидкого реагування.

Підготовка персоналу до роботи з інноваційними технологіями є важливим аспектом реалізації інклюзивності. Навчання працівників готелю користуванню цифровими платформами, розпізнаванню потреб гостей та взаємодії через технології забезпечує ефективність впроваджених рішень. Тільки поєднання сучасних технічних засобів та компетентного персоналу

дозволяє досягти високого рівня задоволеності клієнтів з особливими потребами.

Таблиця 2.6

**Інноваційні технології для підвищення доступності клієнтів у
Premier Hotel Dnister**

Категорія гостей	Тип технології	Функціональне призначення	Очікуваний ефект
Особи з порушеннями опорно-рухового апарату	Мобільні додатки з інтерактивними картами, роботизовані служби доставки	Полегшення пересування, доставка послуг до номера	Підвищення автономності та комфорту, зменшення фізичної напруги
Особи з порушеннями зору	Сенсорні панелі, голосові гіди, QR-коди	Навігація по готелю, доступ до інформації	Підвищення самостійності та безпечне пересування
Особи з порушеннями слуху	Світлові індикатори, текстові повідомлення, субтитри	Інформування про надзвичайні ситуації та сервіси	Безпека та мінімізація ризику непорозумінь
Особи з когнітивними та психоемоційними особливостями	Простий інтерфейс додатків, логічні піктограми	Зниження сенсорного перевантаження, орієнтація в просторі	Підвищення комфорту та безпеки
Люди старшого віку	Інтелектуальні системи управління номером, адаптивне освітлення	Легке керування обладнанням та послугами	Підвищення зручності та незалежності
Сім'ї з дітьми	AR-ігрові маршрути, інтерактивні карти зон відпочинку	Організація дитячого простору, безпека пересування	Підвищення задоволеності та безпеки дітей
Іноземні туристи	Мультимовні додатки, VR-тури	Ознайомлення з готелем та послугами, переклад	Зменшення бар'єрів комунікації, покращення доступності
Клієнти з особливими харчовими/медичними потребами	Інтегровані платформи меню, системи попереднього замовлення	Забезпечення безпечного харчування	Зниження ризику для здоров'я, персоналізація обслуговування
Клієнти із тимчасовими особливими потребами	Додатки для виклику персоналу, мобільні служби підтримки	Швидкий доступ до допомоги та обладнання	Підвищення безпеки та комфорту перебування

*Джерело: розроблено автором

Впровадження інноваційних технологій для підвищення доступності у Premier Hotel Dnister сприяє створенню універсального середовища, де гості

можуть перебувати без сторонньої допомоги, отримувати персоналізовані послуги та відчувати себе безпечно. Комплексне використання цифрових платформ, роботизації, VR/AR-технологій та IoT-систем забезпечує комфорт, автономність та безпеку для широкого кола гостей, включно з особами з постійними та тимчасовими обмеженнями, людьми старшого віку, сім'ями з дітьми та іноземними туристами. Подальший розвиток і інтеграція таких технологій дозволить готелю відповідати сучасним стандартам інклюзивності та підвищити конкурентоспроможність на міжнародному ринку гостинності.

2.6. Напрями підготовки персоналу до роботи з клієнтами з особливими потребами

У сучасній готельній індустрії підготовка персоналу до роботи з клієнтами з особливими потребами є ключовим фактором формування високоякісного та інклюзивного обслуговування. Premier Hotel Dnister у Львові демонструє прагнення до створення універсального середовища, де гості з обмеженими фізичними можливостями, сенсорними та когнітивними порушеннями, людьми старшого віку, сім'ями з дітьми, іноземними туристами та гостями з особливими харчовими або медичними потребами можуть відчувати комфорт, безпеку та автономію. Досягнення високого рівня інклюзивності можливе лише за умови комплексного підходу до підготовки персоналу, що включає не лише навчання стандартним сервісним процедурам, а й спеціалізовані тренінги, психологічну підготовку, знання сучасних технологій і розуміння різноманітності потреб гостей.

Одним із ключових напрямів підготовки персоналу є ознайомлення з основами інклюзивності та універсального дизайну. Працівники готелю повинні розуміти, які архітектурні та сервісні рішення забезпечують доступність для людей з порушеннями опорно-рухового апарату, зору, слуху, когнітивними та психоемоційними особливостями, а також для інших

категорій гостей. Це включає знання правил розміщення поручнів, організації безпечних маршрутів пересування, адаптації меблів та обладнання, використання доступних санітарно-гігієнічних засобів, а також основи роботи з адаптованими сервісами, такими як спеціальні меню або допоміжне обладнання.

Важливим аспектом є підготовка до ефективної комунікації з гостями, які мають сенсорні або когнітивні обмеження. Працівники готелю повинні навчатися використанню альтернативних методів спілкування, таких як письмові повідомлення, жести та базові методи жестової мови для клієнтів із порушеннями слуху. Для гостей із порушеннями зору персонал повинен володіти навичками вербального супроводу та надання допомоги у пересуванні по готельних зонах. Крім того, важливо враховувати потребу у зрозумілому і простому поясненні процедур, використанні контрастних схем навігації, чітких піктограм та мультимовних інструкцій, що значно підвищує автономність і безпеку гостей.

Підготовка персоналу до роботи з людьми старшого віку та сім'ями з дітьми включає розуміння фізіологічних та психологічних особливостей цих категорій. Працівники повинні знати, як забезпечити безпечний доступ до номерів та громадських приміщень, допомагати у транспортуванні багажу, адаптувати сервіси харчування, надавати інформацію та підтримку під час використання готельних послуг. Для сімей з дітьми важливо навчати персонал організації дитячих зон, контролю за безпекою під час перебування дітей у готелі та взаємодії з батьками щодо специфічних потреб малюків, включно з харчуванням, розвагами та медичними аспектами.

Іноземні туристи, які не володіють мовою країни перебування, вимагають підготовки персоналу у сфері міжкультурної комунікації та володіння базовими англійськими та іншими іноземними мовами. Працівники повинні мати навички використання мультимовних електронних ресурсів, додатків для перекладу, а також знати принципи надання інформації у доступній формі для гостей, які не розуміють мову готелю. Це дозволяє значно

зменшити комунікаційні бар'єри та підвищити рівень задоволеності клієнтів із різних країн.

Важливим елементом підготовки персоналу є навчання використанню інноваційних технологій, які інтегровані в інфраструктуру готелю. Це включає роботизовані системи обслуговування, інтелектуальні платформи управління номерами, мобільні додатки для виклику послуг, VR/AR-технології для навігації та ознайомлення з готелем. Персонал повинен вміти налаштовувати інтерфейси під конкретні потреби гостей, використовувати цифрові засоби для комунікації, а також оперативно реагувати на інформацію, що надходить від систем безпеки та IoT-пристроїв.

Для наочності можна представити узагальнену табл. 2.7 основних напрямів підготовки персоналу та очікуваного ефекту у Premier Hotel Dnister.

Крім технічної та сервісної підготовки, необхідним є формування у персоналу чутливості та емпатії до гостей з особливими потребами. Це включає психологічні тренінги, роботу з кейсами реальних ситуацій, моделювання проблемних сценаріїв та відпрацювання реакцій у стресових ситуаціях. Високий рівень емпатії та розуміння потреб різних категорій гостей сприяє створенню дружнього та комфортного середовища, що підвищує лояльність клієнтів та репутацію готелю.

Ще одним напрямом є регулярне оновлення знань персоналу щодо законодавчих вимог, стандартів доступності та міжнародних практик інклюзивності. Працівники повинні бути ознайомлені з нормами ДБН, стандартами ISO та рекомендаціями організацій, що займаються інклюзивним дизайном. Такий підхід дозволяє забезпечити відповідність сервісу міжнародним вимогам та підтримувати високий рівень якості обслуговування.

Окрему увагу варто приділити навчанню взаємодії з інноваційними технологіями, що впроваджуються у Premier Hotel Dnister. Персонал повинен розуміти принципи роботи роботизованих систем, інтегрованих мобільних додатків, VR/AR-платформ та IoT-пристроїв, уміти надавати допомогу гостям у їх використанні та оперативно реагувати на сигнали, що надходять від

систем безпеки. Це створює додатковий рівень автономності для гостей і дозволяє мінімізувати ризики під час перебування у готелі.

Таблиця 2.7

Напрями підготовки персоналу до роботи з клієнтами з особливими потребами у Premier Hotel Dnister

Категорія гостей	Напрямок підготовки	Зміст навчання	Очікуваний ефект
Особи з порушеннями опорно-рухового апарату	Архітектурна доступність	Знання принципів безпорогових зон, пандусів, поручнів, адаптованих номерів	Підвищення автономності та безпечного пересування
Особи з порушеннями зору	Комунікація та навігація	Використання голосових гідів, вербальна допомога, тактильні та QR-коди	Підвищення самостійності та орієнтації
Особи з порушеннями слуху	Альтернативні засоби спілкування	Жестова мова, текстові повідомлення, світлові індикатори	Забезпечення безпеки та ефективної комунікації
Особи з когнітивними та психоемоційними особливостями	Простота та логіка сервісів	Використання зрозумілих інтерфейсів, піктограм, покрокових інструкцій	Зниження дезорієнтації та сенсорного перевантаження
Люди старшого віку	Фізична допомога та адаптація сервісів	Надання допомоги у пересуванні, адаптація меблів та обладнання	Підвищення комфорту та безпеки
Сім'ї з дітьми	Організація дитячого простору	Контроль за безпекою, адаптація розваг, харчування	Підвищення задоволеності та безпеки дітей
Іноземні туристи	Міжкультурна комунікація	Володарство мовами, використання перекладацьких додатків	Зменшення бар'єрів комунікації
Клієнти з особливими харчовими / медичними потребами	Спеціалізоване харчування	Підготовка щодо алергенів, дієтичних меню, запобігання перехресному контакту	Забезпечення безпеки та персоналізація послуг
Клієнти із тимчасовими особливими потребами	Адаптація під конкретні потреби	Використання допоміжного обладнання, швидкий виклик персоналу	Підвищення комфорту та безпеки перебування

*Джерело: розроблено автором

Комплексна підготовка персоналу у Premier Hotel Dnister охоплює навчання у трьох основних площинах: технічна компетентність, сервісна компетентність та психологічна підготовка. Такий підхід дозволяє не лише відповідати базовим стандартам доступності, а й створювати комфортне та безпечне середовище для всіх категорій гостей, включно з особами з постійними та тимчасовими обмеженнями, людьми старшого віку, сім'ями з дітьми та іноземними туристами.

Завдяки систематичній та всебічній підготовці персоналу Premier Hotel Dnister здатен підвищувати рівень задоволеності гостей, забезпечувати інклюзивність на всіх етапах обслуговування та підтримувати конкурентоспроможність на сучасному ринку гостинності. Поєднання знань про архітектурну доступність, навички ефективної комунікації, компетенції у сфері інноваційних технологій та психологічної чутливості дозволяє готелю створити універсальне середовище, яке відповідає високим стандартам інклюзивності та гостинності.

Висновки до розділу 2

Premier Hotel Dnister у Львові – відомий чотиризірковий готель поруч із історичним центром, що поєднує сучасний дизайн, високий рівень сервісу та панорамні краєвиди. Його інфраструктура включає ресторани, конференц-зали, оздоровчий центр і умови для гостей з особливими потребами. Готель має численні національні та міжнародні нагороди, що підтверджують його провідні позиції в готельній індустрії України.

Архітектурні рішення Premier Hotel Dnister загалом відповідають вимогам інклюзивності (ДБН В.2.2-40:2018): облаштовані пандуси, ліфти з кнопками Брайля, адаптовані номери та санвузли. Водночас бракує тактильного та звукового маркування, зниженої стійки на ресепшн і навігаційних елементів для людей із порушеннями зору. Загалом рівень доступності добрий, але потребує вдосконалення в аспектах універсального дизайну та орієнтації.

Дослідження задоволеності клієнтів з особливими потребами у Premier Hotel Dnister показує високий рівень сприйняття інфраструктури та сервісу з оцінкою 9,1 на Booking.com, відзначаючи комфорт номерів, чистоту, якість харчування та уважність персоналу. Готель забезпечує безпечне та самостійне пересування завдяки ліфтам, пандусам і спеціально обладнаним номерам, а сервіс враховує індивідуальні потреби маломобільних гостей. Водночас можливі вдосконалення включають покращення навігації для людей із порушеннями зору, додаткові можливості виклику персоналу та підвищення доступності зон харчування та конференц-залів.

Хоча Premier Hotel Dnister забезпечує базову доступність для гостей із різними потребами, фізичні, сенсорні та сервісні бар'єри залишаються актуальними для маломобільних гостей, людей з порушеннями зору чи слуху, старших відвідувачів, сімей з дітьми та іноземних туристів. Основними проблемами є обмежена ширина дверей, відсутність тактильних і аудіоіндикаторів, недостатня інформаційна підтримка та ризики при спеціальному харчуванні. Усунення цих перешкод через покращення інфраструктури, навігації, мультимовних матеріалів і підготовку персоналу дозволить підвищити інклюзивність і комфорт для всіх категорій гостей.

Для Premier Hotel Dnister забезпечення інклюзивності поєднує архітектурну адаптацію, сервісні процеси та сучасні технології, що підвищують автономність і безпеку гостей з різними потребами. Мобільні додатки, VR/AR-технології, роботизовані служби та інтелектуальні системи управління номером дозволяють персоналізувати послуги та спростити орієнтацію у просторі, а навчання персоналу забезпечує ефективне використання цих рішень. Комплексне впровадження інновацій створює універсальне середовище для всіх категорій гостей і підвищує конкурентоспроможність готелю.

У Premier Hotel Dnister підготовка персоналу до роботи з клієнтами з особливими потребами поєднує знання про архітектурну доступність, сервісні стандарти та ефективну комунікацію з гостями різних категорій. Значна увага

приділяється використанню інноваційних технологій, таких як мобільні додатки, роботизовані служби та VR/AR-платформи, що підвищують автономність і безпеку гостей. Комплексний підхід до навчання сприяє створенню інклюзивного середовища, підвищенню задоволеності клієнтів та конкурентоспроможності готелю.

РОЗДІЛ 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ДИЗАЙНУ В ГОТЕЛЯХ

3.1. Пропозиції щодо удосконалення інфраструктури інклюзивного дизайну в Premier Hotel Dnister

Проблематика інклюзивності у готельному бізнесі на сьогодні є однією з ключових для підвищення конкурентоспроможності та формування позитивного іміджу закладів гостинності. В умовах глобалізації туризму та зростаючого потоку гостей з різними потребами, включно з особами з обмеженими фізичними можливостями, сенсорними чи когнітивними особливостями, старшими відвідувачами, сім'ями з дітьми та іноземними туристами, адаптація інфраструктури готелів до принципів універсального дизайну стає стратегічною необхідністю. Premier Hotel Dnister у Львові, як один із провідних чотиризіркових готелів України, уже демонструє базову інклюзивність завдяки наявності пандусів, ліфтів, адаптованих номерів та певної організації сервісних процесів. Проте аналіз відгуків клієнтів із особливими потребами, а також оцінка поточної інфраструктури вказують на наявність бар'єрів фізичного, сенсорного та сервісного характеру, що потребує комплексного удосконалення інклюзивного дизайну готелю.

Одним із основних напрямів удосконалення інфраструктури є покращення доступності для гостей з порушеннями опорно-рухового апарату. Наявність адаптованих номерів і пандусів лише частково вирішує питання доступності, оскільки інші зони готелю, включно з конференц-залами, додатковими ресторанами, зонами відпочинку та санітарними приміщеннями, залишаються недостатньо пристосованими для самостійного пересування користувачів візків, милиць або ходунків. Удосконалення передбачає розширення дверних прорізів, створення безпорогових переходів у всіх зонах готелю, встановлення додаткових поручнів, адаптованих меблів та

спеціальних допоміжних засобів. Особлива увага має бути приділена зоні входу, місцям паркування та маршрутам пересування між ключовими приміщеннями, забезпечуючи прямі, безпечні та чітко позначені шляхи. Важливо також передбачити систему адаптованого підйому та спуску сходами у випадках, коли ліфт є недоступним, або в зоні резервного користування, щоб гарантувати безперешкодний доступ для всіх категорій гостей.

Гості з порушеннями зору стикаються з низкою специфічних бар'єрів, які не вирішуються лише фізичним пристосуванням. Відсутність тактильних смуг, контрастного маркування сходів, звукових сигналів у ліфтах, недостатня наочна навігація та відсутність аудіогідів ускладнюють орієнтацію в просторі готелю. Для подолання цих бар'єрів пропонується встановлення тактильних покриттів на маршрутах пересування, контрастних смуг на краях сходів та поручнях, звукових і вібраційних сигналів у ліфтах та інших засобах вертикального транспорту. Додатково доцільним є створення аудіоінформаційної підтримки для основних зон готелю, а також інтерактивних електронних карт, які можуть надавати покрокові інструкції щодо пересування, включно з інформацією про розташування номерів, санітарних вузлів, ресторанів та виходів. Впровадження таких заходів дозволить забезпечити високий рівень автономності для гостей із порушеннями зору та підвищить їхню безпеку.

Клієнти з порушеннями слуху потребують особливої уваги у сфері комунікації та безпеки. В даний час у Premier Hotel Dnister звукові тривожні сигналізації у номерах та загальних приміщеннях не завжди дублюються світловими індикаторами, що є потенційною загрозою для гостей з глухотою або значним зниженням слуху. Пропозиції щодо удосконалення включають впровадження комбінованих систем сигналізації, використання світлових маячків, текстових або вібраційних повідомлень у номерах та ключових зонах, а також забезпечення персоналу базовими навичками комунікації з людьми з порушеннями слуху, включно з використанням жестової мови, планшетів для письмового спілкування та мобільних додатків для перекладу. Крім того,

варто запровадити інтерактивні табло та інші мультимедійні засоби, що дозволяють донести критичну інформацію щодо безпеки або організації послуг у режимі реального часу.

Особлива увага приділяється гостям із когнітивними та психоемоційними особливостями. Надмірна сенсорна стимуляція у великих холах, ресторанах чи конференц-залах може викликати дискомфорт, тривогу або дезорієнтацію. Удосконалення інфраструктури в цьому випадку передбачає створення спеціальних «спокійних зон», чітке зонування простору, застосування простих навігаційних схем та зрозумілих піктограм, використання кольорових контрастів для позначення ключових функціональних зон, а також розробку адаптованих інструкцій та інформаційних матеріалів. Персонал повинен бути підготовлений до взаємодії з гостями, що потребують спеціальної уваги, включно з методами зниження стресу, ефективними способами пояснення процедур та орієнтації у просторі, що забезпечить безпечне та комфортне перебування.

Для людей старшого віку удосконалення інфраструктури передбачає комплексне поєднання фізичних і сенсорних рішень. Зокрема, важливими є додаткові поручні у коридорах та санітарних зонах, регульована висота меблів та ліжок, забезпечення зручного доступу до інформаційних стендів, адаптовані маршрути пересування та організація послуг підтримки персоналу для транспортування багажу або супроводу до номерів. Важливо також враховувати потребу старших гостей у зручних зонах відпочинку та соціалізації, створюючи комфортні умови для взаємодії, спілкування та участі у культурних або рекреаційних заходах готелю.

Сім'ї з дітьми мають специфічні потреби щодо безпеки та комфорту. Обмежений простір для пересування з колясками, недостатня кількість дитячих стільців у зонах харчування, обмежені розваги та недостатня інформаційна підтримка персоналу є ключовими бар'єрами. Пропозиції щодо удосконалення включають розширення коридорів та зон пересування, забезпечення дитячих меблів у всіх зонах харчування, облаштування

додаткових розважальних куточків у холах та рекреаційних зонах, а також навчання персоналу щодо специфічних потреб сімей із маленькими дітьми. Такі заходи сприятимуть створенню комплексного інклюзивного середовища для сімейних гостей.

Іноземні туристи, які не володіють мовою країни перебування, стикаються з комунікаційними бар'єрами на всіх етапах обслуговування. Недостатня кількість англomовного або багатомовного персоналу, обмежені мультимовні інформаційні матеріали та відсутність міжнародних позначень можуть негативно впливати на рівень задоволеності. Удосконалення інфраструктури передбачає збільшення кількості персоналу, який володіє іноземними мовами, створення мультимовних навігаційних табло та інформаційних матеріалів, а також впровадження електронних перекладачів і мобільних додатків для полегшення комунікації.

Клієнти з особливими харчовими або медичними потребами потребують підвищеної уваги до організації харчування та безпеки приготування страв. Пропозиції включають розробку окремих процедур контролю приготування спеціальних страв, маркування інгредієнтів, організацію персоналізованих меню та системи повідомлень для кухні і обслуговування номерів. Забезпечення точного інформування гостей про склад страв та потенційні алергени є ключовим заходом для підвищення безпеки та комфорту перебування.

Гості з тимчасовими особливими потребами, включно з туристами після травм або операцій, вагітними жінками або особами, які перенесли захворювання, потребують адаптованих умов проживання та доступу до допоміжних засобів. Для таких гостей важливо забезпечити оперативний доступ до персоналу, наявність спеціального обладнання, можливість скористатися транспортними послугами в межах готелю, а також створення гнучких процедур надання сервісу у випадках тимчасової обмеженої мобільності.

Узагальнюючи, удосконалення інфраструктури інклюзивного дизайну в Premier Hotel Dnister має базуватися на комплексному підході, що враховує фізичні, сенсорні, когнітивні та сервісні потреби всіх категорій гостей. Доцільним є створення системи постійного моніторингу та оцінки ефективності впроваджених заходів, включно з опитуваннями гостей та аналізом відгуків на платформах бронювання, а також регулярним навчанням персоналу щодо принципів універсального дизайну та специфічних потреб клієнтів. Важливим є також інтеграція інноваційних технологій, включно з електронними навігаційними системами, аудіо та візуальними підказками, мобільними додатками для персоналізації сервісу та контролю безпеки, що дозволить підвищити рівень автономності та комфорту гостей.

Такі комплексні заходи дозволять Premier Hotel Dnister не лише відповідати сучасним стандартам інклюзивного дизайну та універсальної доступності, але й сформувати позитивний імідж готелю як закладу, орієнтованого на повний спектр потреб гостей, включно з особами з постійними та тимчасовими обмеженнями, старшими відвідувачами, сім'ями з дітьми та іноземними туристами. Подальше вдосконалення інфраструктури та сервісних процесів створює конкурентну перевагу, підвищує рівень задоволеності гостей і стимулює повторні відвідування, що є ключовими показниками успішності готельного бізнесу у сучасних умовах глобалізованого туризму.

Пропозиції щодо удосконалення інфраструктури включають розширення фізичної доступності, впровадження комплексної навігаційної та інформаційної підтримки, підвищення рівня мультимовної комунікації, а також адаптацію сервісних процесів для забезпечення персоналізованого обслуговування.

3.2. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні

В останні роки інклюзивний туризм набуває особливої актуальності в Україні як соціально важлива складова розвитку туристичної галузі та засіб підвищення якості життя людей з особливими потребами. Оцінюючи перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні, ми переконуємося, що у сучасному світі туристи з інвалідністю не можуть існувати без сторонньої допомоги. Вони обмежені в доступі до об'єктів соціальної інфраструктури, а також через тотальні «архітектурні» перешкоди, більшість з них не може відвідувати громадські місця, установи культури, крамниці, аптеки, користуватись транспортом, працювати, вести повноцінне життя [15]. Інклюзивний туризм передбачає створення умов для повноцінної участі в туристичній діяльності всіх категорій населення, включаючи осіб з фізичними, сенсорними, когнітивними та психоемоційними обмеженнями, людей старшого віку, сімей з дітьми, іноземних туристів та клієнтів із особливими харчовими або медичними потребами. Його розвиток забезпечує не лише соціальну інтеграцію, а й відкриває нові економічні можливості для бізнесу, зокрема готельного та ресторанного сектору, транспортних та культурних установ, а також операторів туристичних послуг.

Сьогодні в Україні існує значний потенціал для розвитку інклюзивного туризму, проте його реалізація стикається з низкою викликів, серед яких недостатня нормативно-правова база, обмежена доступність туристичної інфраструктури, нестача кваліфікованого персоналу та обмежене використання сучасних технологій для підтримки гостей з особливими потребами. Незважаючи на це, урядові ініціативи та міжнародні проєкти поступово стимулюють впровадження принципів універсального дизайну, розвитку спеціалізованих маршрутів та послуг для осіб з обмеженою мобільністю. Важливим аспектом є підвищення обізнаності підприємців та туристичних організацій щодо соціальної відповідальності та економічної вигоди від створення доступного середовища.

Серед ключових напрямів розвитку інклюзивного туризму в Україні варто виділити адаптацію готельної та ресторанної інфраструктури. Забезпечення безбар'єрного доступу до номерів, санітарних приміщень, залів для відпочинку та конференцій, а також доступності території культурних та природних об'єктів є пріоритетним завданням. При цьому важливо враховувати різноманітність потреб гостей, зокрема тих, хто користується візками або милицями, має порушення зору чи слуху, когнітивні особливості або тимчасові обмеження через стан здоров'я. Успішна реалізація таких заходів дозволяє підвищити рівень задоволеності клієнтів, сприяє повторним візитам та формує позитивний імідж регіону.

Впровадження інноваційних технологій є ще одним важливим напрямом розвитку. Мобільні додатки з інтерактивними картами та навігацією, системи голосових та тактильних гідів, інтерактивні інформаційні стенди та AR/VR-технології дозволяють гостям самостійно орієнтуватися на території об'єктів та користуватися сервісами без сторонньої допомоги. Такі рішення особливо корисні для людей з порушеннями зору, слуху, когнітивними обмеженнями та для іноземних туристів, які не володіють мовою країни перебування. Крім того, цифрові платформи для бронювання та персоналізації послуг дозволяють готелям та туроператорам враховувати індивідуальні потреби гостей ще на етапі планування подорожі.

Ефективність розвитку інклюзивного туризму значною мірою залежить від підготовки персоналу туристичних та готельних підприємств. Працівники мають володіти навичками взаємодії з клієнтами різних категорій, знати принципи універсального дизайну та вміти користуватися сучасними технологічними рішеннями. Регулярні тренінги та навчальні програми сприяють підвищенню професійної компетентності та формуванню інклюзивної культури обслуговування, що підвищує рівень безпеки, комфорту та задоволеності гостей.

Для України розвиток повноцінного інклюзивного туризму є неможливим без розвитку не лише відповідної інфраструктури, але і

волонтерського руху, налагодження системи навчання волонтерів, комунікацій між тими, хто потребує допомоги, і тими, хто може її надати [17, с.126].

Для наочного представлення потенційних напрямів розвитку інклюзивного туризму можна запропонувати узагальнюючу табл.3.1.

Таблиця 3.1

Напрями розвитку інклюзивного туризму в Україні

Напрямок розвитку	Опис	Очікуваний ефект
Адаптація готельної інфраструктури	Безбар'єрний доступ до номерів, санвузлів, громадських зон	Підвищення комфорту та автономності гостей
Адаптація туристичних маршрутів	Доступність культурних та природних об'єктів	Розширення аудиторії туристів з особливими потребами
Використання інноваційних технологій	Мобільні додатки, VR/AR, голосові та тактильні гіді	Підвищення самостійності та безпеки
Підготовка персоналу	Навчання роботи з різними категоріями гостей, інклюзивні тренінги	Поліпшення якості обслуговування та задоволеності клієнтів
Нормативно-правове регулювання	Розробка стандартів доступності, законодавчі ініціативи	Забезпечення прав гостей та стимулювання бізнесу до інклюзивності

*Джерело: розроблено автором [15, 17]

Розвиток інклюзивного туризму також пов'язаний із формуванням спеціалізованих туристичних продуктів для окремих груп клієнтів. Це можуть бути маршрути для маломобільних туристів, культурні програми з адаптованими аудіогідами, сімейні тури з дитячими зонами та інтерактивними розвагами, а також пропозиції для гостей із особливими харчовими або медичними потребами. Важливо, щоб такі продукти не обмежувалися окремими об'єктами, а були частиною комплексного підходу, який забезпечує безперервний та безпечний досвід подорожі від бронювання до завершення туру.

Інклюзивний туризм в Україні має також значний потенціал для залучення іноземних туристів. Туристи з інших країн часто шукають безпечні та доступні маршрути, особливо сім'ї з дітьми, люди старшого віку та особи з обмеженими фізичними можливостями. Наявність багатомовних сервісів, доступної інформації про об'єкти, а також сучасних технологій для навігації та комунікації з персоналом значно знижує бар'єри для іноземних гостей та підвищує конкурентоспроможність українського туристичного сектору на міжнародному ринку.

З огляду на соціальні та економічні аспекти, розвиток інклюзивного туризму сприяє створенню нових робочих місць, підвищенню зайнятості серед осіб з інвалідністю, а також формує позитивний імідж регіонів як сучасних і доступних туристичних напрямків. Інвестиції у безбар'єрну інфраструктуру та інноваційні технології мають довгостроковий ефект, оскільки підвищують рівень задоволеності гостей, стимулюють повторні візити та позитивні відгуки, що сприяє розвитку туристичної галузі в цілому.

Для узагальнення категорій гостей та типів заходів щодо підвищення доступності доцільно запропонувати наступну табл. 3.2.

У перспективі розвиток інклюзивного туризму в Україні потребує комплексного підходу, який включає не лише фізичну адаптацію об'єктів, але й інтеграцію інноваційних технологій, підготовку персоналу, удосконалення нормативно-правової бази та підвищення обізнаності громадськості. Важливим є стимулювання співпраці між державними органами, приватним сектором та міжнародними організаціями для обміну досвідом, залучення фінансування та впровадження сучасних практик інклюзивного дизайну. Втілення таких заходів дозволяє Україні поступово наближатися до стандартів світового рівня, забезпечуючи рівні можливості для всіх категорій туристів та сприяючи сталому розвитку туристичної галузі.

Таблиця 3.2

Категорії туристів та заходи щодо підвищення доступності

Категорія туристів	Заходи щодо підвищення доступності	Очікуваний ефект
Особи з порушеннями опорно-рухового апарату	Пандуси, адаптовані санвузли, ліфти, ширина дверей	Полегшення пересування, автономність
Особи з порушеннями зору	Тактильні смуги, контрастне маркування, голосові гіді	Підвищення безпеки та самостійності
Особи з порушеннями слуху	Світлові сигнали тривоги, субтитри, текстові повідомлення	Безпека та інформованість
Особи з когнітивними/психоемоційними особливостями	Просте маркування, логічні піктограми, інтерактивні карти	Зниження дезорієнтації, комфорт
Люди старшого віку	Поручні, адаптивне освітлення, допомога персоналу	Підвищення незалежності та комфорту
Сім'ї з дітьми	Дитячі зони, стільці, безпечні маршрути	Безпека та задоволеність дітей
Іноземні туристи	Мультимовні додатки, інформаційні матеріали, VR-тури	Зменшення бар'єрів комунікації
Клієнти з особливими харчовими/медичними потребами	Попереднє замовлення страв, контроль перехресного контакту	Безпечне харчування, персоналізація
Клієнти із тимчасовими особливостями	Доступ до допоміжного обладнання, мобільні служби підтримки	Швидкий доступ до послуг та безпека

*Джерело: розроблено автором

Загалом, перспективи інклюзивного туризму в Україні визначаються поєднанням соціальних, економічних та технологічних факторів. Поступова адаптація туристичної інфраструктури, впровадження інноваційних рішень та підготовка компетентного персоналу дозволяють створити універсальне середовище для всіх туристів. Це не лише підвищує рівень задоволеності клієнтів і конкурентоспроможність туристичних об'єктів, але й сприяє формуванню позитивного іміджу країни як сучасного, відкритого та соціально відповідального туристичного напрямку.

Інтеграція інклюзивних практик в усі сегменти туристичної діяльності (від готельного та ресторанного бізнесу до культурних і природних об'єктів) формує основу для сталого розвитку туристичної галузі. Подальші дослідження та практичні впровадження таких рішень дозволять Україні не лише відповідати міжнародним стандартам, а й стати привабливою та доступною дестинацією для глобального ринку туристів з особливими потребами.

Висновки до розділу 3

Удосконалення інфраструктури інклюзивного дизайну в Premier Hotel Dnister передбачає комплексне врахування фізичних, сенсорних, когнітивних та сервісних потреб усіх категорій гостей, включно з людьми з обмеженими можливостями, старшими відвідувачами, сім'ями з дітьми та іноземними туристами. Пропозиції включають розширення фізичної доступності приміщень, впровадження навігаційних та інформаційних систем, підвищення мультимовної комунікації та адаптацію сервісних процесів для персоналізованого обслуговування. Реалізація цих заходів дозволить підвищити рівень автономності, комфорту та безпеки гостей, зміцнити конкурентні позиції готелю та забезпечити відповідність міжнародним стандартам інклюзивного дизайну.

Інклюзивний туризм в Україні стає пріоритетним напрямом розвитку туристичної галузі, забезпечуючи рівні можливості для осіб з фізичними, сенсорними, когнітивними та психоемоційними обмеженнями, людьми старшого віку, сім'ями з дітьми та іноземними туристами. Його розвиток потребує адаптації інфраструктури, впровадження інноваційних технологій і підготовки компетентного персоналу для підвищення автономності, безпеки та доступності туристичних послуг. Інтеграція інклюзивних практик у всі сегменти туристичної діяльності сприяє економічному розвитку, формує

позитивний імідж регіонів і дозволяє Україні відповідати міжнародним стандартам.

ВИСНОВКИ

Інклюзивний дизайн у сфері гостинності – це підхід до проєктування середовища та послуг, який враховує різноманіття людських потреб і забезпечує комфортне перебування для всіх гостей без необхідності спеціальних пристосувань. Його сутність полягає у створенні універсального простору, що зручний для людей з різними фізичними, сенсорними чи когнітивними особливостями. Основні принципи інклюзивного дизайну включають універсальність, гнучкість використання, простоту й інтуїтивність, ефективне сприйняття інформації, безпечність, низьке фізичне навантаження та достатній простір для маневрування. На відміну від адаптивного підходу, інклюзивний дизайн враховує потреби користувачів із самого початку, що робить його економічно доцільним і стратегічно вигідним. У готельному бізнесі це стосується не лише архітектури, а й сервісу, інформаційного середовища та підготовки персоналу. Такий підхід формує конкурентну перевагу, підвищує лояльність клієнтів і відображає рівень розвитку туристичної галузі.

Сучасна індустрія гостинності дедалі більше орієнтується на інклюзивність і врахування потреб різних категорій клієнтів. До осіб з особливими потребами належать не лише люди з інвалідністю, а й ті, хто має тимчасові обмеження мобільності, літні люди, сім'ї з дітьми, іноземні туристи та гості з особливими медичними або харчовими потребами. Кожна з цих груп має свої вимоги до готельних послуг: фізичну доступність приміщень і номерів, адаптовану навігацію та інформацію, спеціальні пристосування й уважний сервіс. Для людей з порушеннями зору важливі тактильні елементи та чітка навігація, для осіб із вадами слуху – візуальні сигнали та можливості альтернативної комунікації. Літні люди та гості з тимчасовими обмеженнями потребують безпечного простору, поручнів, неслизьких підлог і легкого доступу до послуг. Сім'ї з дітьми очікують зручних номерів, дитячої

інфраструктури та гнучких умов. Забезпечення таких вимог не лише сприяє рівним можливостям, а й формує конкурентну перевагу готелю на ринку.

Зарубіжний досвід показує, що інклюзивність у готельному секторі є стратегічним елементом конкурентоспроможності та якісного обслуговування. У країнах ЄС, США, Австралії, Новій Зеландії та Японії інклюзивний підхід закріплено на законодавчому рівні та активно підтримується державними і приватними ініціативами. Готелі впроваджують безбар'єрну архітектуру, адаптовані номери, тактильні та візуальні системи навігації, цифрову доступність і навчання персоналу. Особливу роль відіграють інноваційні технології, партнерство з громадськими організаціями та універсальний дизайн, який враховується вже на етапі проектування. Міжнародні готельні мережі застосовують власні високі стандарти інклюзивності, що виходять за межі законодавчих вимог. Розвинена система нормативів, економічних стимулів і корпоративної культури забезпечує цілісний підхід до інклюзивного туризму. Такий досвід може стати важливим орієнтиром для модернізації українського готельного бізнесу та розвитку соціально відповідального туризму.

Premier Hotel Dnister у Львові – один із найвідоміших чотиризіркових готелів міста, розташований поруч із історичним центром, що забезпечує гостям зручний доступ до культурної спадщини. Готель вирізняється поєднанням сучасного дизайну після реставрації, високого рівня сервісу та мальовничих панорамних краєвидів. Інфраструктура передбачає широкий спектр послуг, зокрема ресторани, бари, конференц-зали, оздоровчий центр, а також умови для гостей з особливими потребами. Premier Hotel Dnister неодноразово отримував національні та міжнародні нагороди, зокрема еко-сертифікат «Зелений ключ» та відзнаку «Обличчя міста». Завдяки поєднанню історичного шарму та сучасних стандартів він є провідним готельним закладом України.

Оцінка архітектурних рішень Premier Hotel Dnister показала, що готель загалом відповідає базовим вимогам інклюзивності (ДБН В.2.2-40:2018),

забезпечуючи доступність через пандуси, ліфти, адаптовані номери та санвузли. Вхідна група частково відповідає нормам: пандус і автоматичні двері є, але відсутні тактильні елементи. У ресепшн-зоні бракує зниженої секції, а навігаційні засоби для людей із порушеннями зору не впроваджені. Вертикальні комунікації забезпечені ліфтами з кнопками Брайля, але без звукових сигналів. Адаптовані номери мають достатній маневрений простір і обладнання, проте бракує аварійних систем виклику. Загальні санвузли відповідають вимогам за основними параметрами, однак не мають тактильного маркування. Загалом готель демонструє добрий рівень архітектурної доступності, проте потребує вдосконалення в аспектах універсального дизайну, зокрема навігації та ергономіки сервісних зон.

Дослідження задоволеності клієнтів з особливими потребами у Premier Hotel Dnister показує високий рівень сприйняття інфраструктури та сервісу, підтверджений середньою оцінкою 9,1 на платформі Booking.com. Гості позитивно оцінюють розташування готелю, комфорт номерів, чистоту, якість харчування та уважність персоналу, зокрема при адаптації послуг під індивідуальні потреби маломобільних гостей. Інфраструктура готелю, включно з ліфтами, пандусами та спеціально обладнаними номерами, забезпечує безпечне та самостійне пересування, а сервісний підхід враховує деталі, що підвищують комфорт перебування. Водночас відзначаються потенційні напрями вдосконалення, такі як навігація для гостей із порушеннями зору, додаткові можливості екстреного виклику персоналу та підвищення доступності зон харчування та конференц-залів. Загалом Premier Hotel Dnister демонструє ефективну реалізацію інклюзивних практик, що сприяє лояльності гостей і відповідає міжнародним стандартам обслуговування маломобільних груп населення.

Виявлення проблем та бар'єрів у реалізації інклюзивного середовища в Premier Hotel Dnister показує, що хоча готель забезпечує базову доступність для маломобільних гостей, фізичні, сенсорні, когнітивні та сервісні обмеження залишаються актуальними для різних категорій клієнтів. Люди з порушеннями

опорно-рухового апарату, зору та слуху, гості старшого віку, сім'ї з дітьми, іноземні туристи та особи з особливими харчовими або тимчасовими потребами стикаються з обмеженою навігацією, недостатньою підтримкою персоналу та недосконалою організацією сервісних процесів. Важливими бар'єрами є обмежена ширина дверей, відсутність тактильних та аудіоіндикаторів, недостатня інформаційна підтримка, а також ризики при спеціальному харчуванні. Усунення цих перешкод вимагає комплексного підходу, включно з покращенням архітектурної доступності, навігації, мультимовних матеріалів та підготовки персоналу. Реалізація таких заходів дозволить готелю досягти високого рівня інклюзивності та створити комфортне середовище для всіх категорій гостей.

У сучасній готельній індустрії інклюзивність є важливим фактором конкурентоспроможності і для Premier Hotel Dnister забезпечення доступності для гостей з особливими потребами поєднує архітектурну адаптацію, сервісні процеси та сучасні технології. Інноваційні рішення, зокрема мобільні додатки, інтерактивні карти, роботизовані служби доставки, VR/AR-технології та IoT-системи, підвищують автономність гостей, спрощують комунікацію та забезпечують безпечне пересування. Для людей з порушеннями слуху, зору та когнітивними особливостями застосовуються візуальні й аудіосигнали, прості інтерфейси та покрокові інструкції, що мінімізує дезорієнтацію та сенсорне перевантаження. Інтелектуальні системи управління номером і сервісами дозволяють персоналізувати послуги, включно з харчуванням і параметрами номерів, а навчання персоналу забезпечує ефективне використання цих технологій. Комплексне впровадження інноваційних рішень створює універсальне та безпечне середовище для всіх категорій гостей і підвищує конкурентоспроможність готелю на міжнародному ринку.

У Premier Hotel Dnister підготовка персоналу до роботи з клієнтами з особливими потребами є ключовим елементом забезпечення інклюзивного обслуговування та високої якості гостинності. Навчання охоплює ознайомлення з принципами архітектурної доступності, сервісними

стандартами, ефективною комунікацією з гостями, які мають сенсорні або когнітивні обмеження, а також з особливостями обслуговування людей старшого віку, сімей з дітьми та іноземних туристів. Значна увага приділяється використанню інноваційних технологій, таких як мобільні додатки, роботизовані служби, VR/AR-платформи та IoT-системи, що підвищують автономність і безпеку гостей. Психологічна підготовка та розвиток емпатії персоналу сприяють створенню дружнього і комфортного середовища для всіх категорій клієнтів. Комплексний підхід до навчання дозволяє Premier Hotel Dnister забезпечувати високий рівень інклюзивності, задоволеність гостей та конкурентоспроможність на міжнародному ринку гостинності.

Інклюзивний туризм в Україні стає важливим напрямом розвитку туристичної галузі, забезпечуючи рівні можливості для осіб з різними фізичними, сенсорними, когнітивними та психоемоційними обмеженнями, людьми старшого віку, сім'ями з дітьми та іноземними туристами. Його розвиток потребує адаптації готельної та транспортної інфраструктури, впровадження інноваційних технологій, підготовки компетентного персоналу та вдосконалення нормативно-правової бази. Впровадження мобільних додатків, VR/AR-технологій, інтерактивних гідів і цифрових платформ дозволяє підвищити автономність гостей, забезпечити безпеку та покращити доступ до інформації. Комплексний підхід до адаптації туристичних маршрутів, створення спеціалізованих продуктів та підвищення обізнаності бізнесу сприяє економічному розвитку та формує позитивний імідж регіонів. У перспективі інтеграція інклюзивних практик в усі сегменти туристичної діяльності дозволяє Україні відповідати міжнародним стандартам і стати привабливою DESTINATION для глобального ринку туристів з особливими потребами.