

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-14>

УДК 338.48:640.4:364-056.26

ІНТЕГРАЦІЯ ПРИНЦИПІВ ІНКЛЮЗІЇ ТА ДОСТУПНОСТІ У РОЗВИТОК СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

INTEGRATION OF INCLUSION AND ACCESSIBILITY PRINCIPLES IN THE DEVELOPMENT OF THE HOSPITALITY SECTOR

Белобородова Марія Валеріївнакандидат економічних наук, доцент,
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8329-7679>**Бессонова Анна Володимирівна**доктор філософії,
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4747-1187>**Турик Аліна Костянтинівна**здобувачка освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти,
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-5154-2490>**Bieloborodova Mariia, Bessonova Anna, Turyk Alina**
Dnipro University of Technology

У статті розглянуто інтеграцію принципів інклюзії та доступності в сфері гостинності. Досліджено проблему безбар'єрного доступу гостей з різними рівнями можливостей до всіх видів туристичних послуг. Зазначено, що інклюзивність і доступність є не лише етичним та соціально важливим аспектом, але й чинником економічного розвитку, оскільки орієнтація на універсальний дизайн і створення безбар'єрного середовища розширюють ринок туристичних послуг. Визначено основні види інклюзивної доступності, зокрема фізичну, інформаційну, цифрову та соціально-психологічну. Зазначено, що забезпечення універсального дизайну сприяє розширенню аудиторії та відповідає міжнародним стандартам прав людини. Доведено, що впровадження інклюзивних принципів є фактором підвищення конкурентоспроможності підприємств гостинності. Обґрунтовано, що соціально відповідальний підхід формує позитивний імідж галузі та підвищує якість життя суспільства.

Ключові слова: інклюзивність, доступність, безбар'єрність, сфера гостинності, туристичні послуги, інклюзивний туризм.

The article highlights the current issues of integrating the principles of inclusion and accessibility into the development of the hospitality sector. The modern tourism and hotel industry is considered as a space in which equal opportunities should be provided for all categories of visitors, including people with disabilities, the elderly, families with children and other groups who face potential barriers to access services. It is noted that inclusion and accessibility are not only an ethical and socially important aspect, but also a factor in economic development, since the focus on universal design and the creation of a barrier-free environment expand the market for tourism services. The key areas of implementation of inclusive approaches are investigated, including physical accessibility of buildings and spaces, information and digital accessibility, which ensures a clear and uniform perception of information for all users, as well as socio-psychological accessibility, which is aimed at creating a comfortable and friendly environment in the interaction of staff with visitors. Special attention is paid to the role of international standards and national regulations that define the framework for the implementation of inclusion policies in the hotel and tourism sectors. Particular attention is paid to the practical aspects of implementing inclusive strategies in the hotel and restaurant sector. The importance of training staff to work with different categories of guests, the formation of a culture of tolerance and service focused on human needs is emphasized. It is determined that the systematic implementation of inclusive approaches requires complex interaction between business, state institutions and public organizations, which allows not only to provide a regulatory basis, but also to create conditions for the practical implementation of



accessibility policy. It is proven that the integration of the principles of inclusion and accessibility into the hospitality sector has a positive effect on the quality of service, forms a socially responsible image of enterprises and increases their competitiveness in the global market. Thus, the development of the hospitality industry, considering the needs of all categories of the population, contributes not only to the growth of economic indicators, but also to social integration and an increase in the standard of living of society.

Keywords: inclusivity, accessibility, barrier-free, hospitality sector, tourist services, inclusive tourism.

Постановка проблеми. Агресія РФ проти України призвела не лише до масштабних руйнувань, але й до різкого збільшення кількості людей, що потребують доступного середовища. За даними Міністерства соціальної політики, у 2023 році чисельність людей з інвалідністю в Україні зросла на 300 тисяч, сягнувши близько 3 мільйонів громадян [1]. Серед них – як цивільні, що отримали поранення і травми (ампутації кінцівок, травми хребта, зору, слуху) через обстріли, так і військові ветерани, які повертаються з фронту з інвалідністю. За оцінками правозахисників, лише кількість українських військових з ампутаціями з початку вторгнення становить близько 50 000 осіб [2]. Усі вони потребують реабілітації та безбар'єрного середовища для повернення до мирного життя, включно з доступним розміщенням під час поїздок на лікування, відпочинок чи у справах.

Крім того, війна породила феномен масової внутрішньої міграції. Понад 5 мільйонів внутрішньо переміщених осіб (ВПО) були змушені залишити домівки і переїхати в більш безпечні регіони України. Серед цих переселенців – багато літніх людей, людей з інвалідністю, родин з маленькими дітьми. Вони часто оселялися у тимчасових прихистках, санаторіях, гуртожитках, а подекуди і в готелях, переобладнаних під центри для ВПО. Проте, за спостереженнями правозахисних організацій, значна частина прихистків виявилася недоступною для маломобільних осіб: наприклад, більшість бомбосховищ у прифронтових містах не пристосовані для людей на кріслах колісних (у Харкові з 30 станцій метро лише 1 має ліфт) [3]. Бракувало і спеціального транспорту для евакуації таких осіб – волонтери повідомляли, що близько 40% евакуйованих з прифронтових зон мали порушення руху, що значно ускладнювало їх порятунок [4]. Ці виклики оголили системну проблему: безбар'єрність – це не розкіш, а питання безпеки і виживання. Люди з інвалідністю в умовах війни є однією з найуразливіших категорій, і недоступне середовище буквально загрожує їхньому життю.

Крім фізичних травм, війна спричинила й хвилю психологічних травм. Тисячі ветеранів

та цивільних переживають посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), інші ментальні розлади, підвищену тривожність. Для них теж важлива доступність – у сенсі врахування особливих потреб: наприклад, хтось не може спати у приміщенні без вікон через тригери, інші потребують службових собак-терапевтів, треті – тиші і спокою. Сфера гостинності має адаптуватися і до таких невидимих викликів: забезпечувати соціально-психологічну інклюзію, навчати персонал коректно взаємодіяти з ветеранами та людьми, що пережили травму. Власне, Національна стратегія безбар'єрності до 2030 року, попри війну, не лише не зупинена, а й доповнена новими завданнями – зокрема, щодо реінтеграції ветеранів і створення умов для їх участі у суспільному житті [5].

Отже, сфера гостинності в Україні повинна бути готовою приймати і обслуговувати цю категорію населення – від поранених військових, що подорожують на лікування, до переселенців, яким потрібен тимчасовий прихисток, від родин з дітьми з інвалідністю до іноземних волонтерів з особливими потребами. Безбар'єрність готелів, ресторанів, транспортних вузлів стає частиною критичної інфраструктури під час війни. Більше того, після нашої перемоги, питання доступності набуде стратегічного значення у процесі відбудови країни: відновлені міста і туристична галузь мають бути кращими, ніж були – більш інклюзивними та зручними для всіх.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика інклюзії та забезпечення доступності у сфері гостинності та туризму набула значного розвитку у вітчизняних та міжнародних дослідженнях останніх років. У працях українських науковців і практиків, наприклад, Зубченко С. О., Каплан Ю. Б., Тищенко Ю. А. [7] розглянуто аспекти безбар'єрного середовища як передумови соціальної інтеграції та реалізації прав людини. Дослідження у галузі публічного управління від Потеряйко С. П., Белікової К. Г., Твердохліба О. С. [4] акцентують увагу на важливості доступності в умовах надзвичайних ситуацій та воєнного стану, підкреслюючи зростаючу роль інклюзивності у забезпеченні безпеки та стійкості суспільства.

Значну увагу приділено нормативно-правовим та стандартним аспектам, які визначають вимоги до доступності та універсального дизайну. Національні документи, зокрема Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року [6], ДБН В.2.2-40:2018 [13] та ДСТУ ISO 22483:2022 [11], регламентують створення інклюзивного середовища у будівлях та готелях. У міжнародному контексті ключовими є стандарти ISO 21902 [9], ISO 21542 [10] та ISO 22483 [12], що формують уніфіковані підходи до доступності у сфері туризму та готельних послуг.

Окремо варто відзначити практичні матеріали й журналістські розслідування, які висвітлюють реальний стан інклюзивності в Україні. Публікації ЗМІ (Коваленко С. [2]; Куликов В. [14]; Меньшикова Є., Кривко Р., Кривоніс Т. [3]) демонструють гостроту проблеми та наголошують на суспільному запиті щодо розширення доступного середовища, особливо у світлі повномасштабної війни, яка суттєво збільшила кількість осіб із інвалідністю. Таким чином, сучасний науковий та практичний дискурс підтверджує високу актуальність дослідження інтеграції принципів інклюзії та доступності у сфері гостинності.

Виокремлення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Повномасштабна війна багаторазово підвищила актуальність теми доступності. Якщо раніше це розглядалось здебільшого як питання прав людини і комфорту, то нині – як питання національної необхідності. Кількість людей, які потребують доступного середовища, різко зросла, і зростатиме й далі внаслідок продовження бойових дій, що потребує аналізу існуючих кращих практик в сфері стандартів доступності та інтеграції їх в Україні.

Формулювання цілей статті. Метою дослідження, результати якого викладені в даній статті, є дослідження інтеграції принципів інклюзії та доступності у сферу гостинності в умовах сучасних викликів, зумовлених повномасштабною війною, яка істотно збільшила кількість людей з особливими потребами у доступному середовищі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Індустрія гостинності є однією з найдинамічніших сфер сучасної економіки, що безпосередньо впливає на якість життя, культурний обмін та соціальну інтеграцію. У контексті глобалізаційних процесів та зростання мобільності населення зростає актуальність забезпечення інклюзивності та доступності

туристичних і готельних послуг для всіх категорій відвідувачів. Принципи інклюзії передбачають створення умов, за яких кожна людина, незалежно від її фізичних можливостей, вікових особливостей чи соціального статусу, матиме рівний доступ до сервісів гостинності. Впровадження концепцій доступності та безбар'єрності в практику функціонування готельних, ресторанних і туристичних закладів не лише відповідає міжнародним стандартам прав людини, але й сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств галузі. Орієнтація на універсальний дизайн, адаптацію послуг і врахування потреб різних груп населення дозволяють розширювати цільову аудиторію та формувати позитивний імідж індустрії гостинності як соціально відповідальної сфери.

Рівноправна участь усіх гостей у туристичних послугах забезпечується через різні види доступності та безбар'єрності. Основними видами є наступні (табл. 1).

Окрім наведених, концепція безбар'єрності охоплює й інші аспекти – наприклад, економічну доступність (рівні можливості скористатися послугами незалежно від доходу), освітню (навчання персоналу та поширення знань про інклюзію) та психологічну доступність (подолання упереджень, стереотипів і бар'єрів у свідомості суспільства). Усі ці види доступності взаємопов'язані і доповнюють один одного, формуючи комплексний інклюзивний простір у готельній та ресторанній сфері. Для забезпечення вищезгаданих аспектів доступності на практиці створено низку міжнародних стандартів і нормативів. Вони встановлюють єдині вимоги до фізичного середовища, інформаційних систем та послуг гостинності, що дозволяє країнам і бізнесу впроваджувати найкращі практики інклюзії.

У 2021 році вперше було запроваджено всеосяжний міжнародний стандарт в галузі доступного туризму – ISO 21902:2021 «Accessible tourism for all». Цей стандарт належить до серії стандартів з туризму та встановлює вимоги і рекомендації щодо забезпечення рівного доступу до туристичних послуг для людей усіх вікових категорій і здібностей. Він охоплює широкий спектр питань – від доступності інфраструктури (готелі, громадські простори, транспорт) до доступності інформації та послуг туризму. Запровадження ISO 21902 покликане усунути фрагментацію вимог у різних країнах та надати галузі єдиний орієнтир щодо того, як

Таблиця 1

Основні види доступності та безбар'єрності та приклади їхньої реалізації

Вид доступності	Зміст	Приклади реалізації
Фізична	Пристосування будівель, приміщень і транспорту для людей з інвалідністю та маломобільних груп; створення безбар'єрного середовища	Пандуси, ліфти, широкі двері, зручні санвузли, спеціальні паркомісця
Інформаційна	Подання інформації у форматах, зрозумілих для всіх категорій гостей, зокрема людей із порушеннями зору, слуху, когнітивними особливостями	Вказівники та меню шрифтом Брайля, великі шрифти, аудіозаписи, дублювання жестовою мовою
Цифрова	Пристосування вебсайтів, мобільних застосунків та інших онлайн-сервісів до потреб людей з різними можливостями	Сайти бронювання з підтримкою екранних читачів, текстові альтернативи зображень, навігація клавіатурою, адаптивні електронні меню
Комунікаційна	Забезпечення доступних і зрозумілих засобів спілкування з гостями, у тому числі з порушеннями слуху чи мовлення	Персонал, навчений жестовій мові, системи субтитрів, текстовий зв'язок, проста мова у спілкуванні
Соціальна (суспільна)	Формування інклюзивної атмосфери без дискримінації, у якій люди з інвалідністю відчують себе прийнятими і можуть брати участь у житті на рівні з іншими	Інклюзивна політика закладу, врахування особливих потреб гостей, повага до гідності

Джерело: створено авторами на основі [6–8]

адаптувати туристичні об'єкти і пропозиції для потреб кожного відвідувача. За словами координатора розробки стандарту, до цього існував брак чітких настанов, і багато туристичних операторів просто не знали, як правильно впроваджувати доступність. ISO 21902 заповнює цю прогалину, сприяючи підвищенню доступності по всьому ланцюжку туристичних послуг – від планування і транспорту до розміщення та дозвілля [9]. Стандарт орієнтований як на органи влади (туристичні адміністрації, муніципалітети, регулятори), так і на бізнес (готелі, туроператори, заклади харчування тощо), задаючи загальні принципи універсального дизайну і конкретні критерії доступності для кожного сегмента.

Окрім ISO 21902, існують й інші міжнародні стандарти, дотичні до інклюзивності гостинності. Зокрема, ISO 21542:2021 «Accessibility and usability of the built environment» встановлює базові вимоги до безбар'єрності будівель і приміщень загального користування [10]. Цей стандарт містить детальні технічні параметри – від ширини дверей і пандусів до висоти поручнів та облаштування санітарних кімнат – що забезпечують фізичну доступність будівель, у тому числі готелів, ресторанів,

туристичних комплексів. Хоча ISO 21542 спрямований на проектувальників і будівельників, його положення прямо впливають на сферу гостинності, визначаючи, яким має бути архітектурне середовище, зручне для всіх.

Варто згадати, що Україна поступово імplementовує міжнародні стандарти у національні. Так, оголошено про прийняття стандарту ISO 21902 як державного стандарту ДСТУ на початку 2024 року (в перекладі – «Доступний туризм для всіх»), що сприятиме застосуванню його положень українськими закладами гостинності. Також нещодавно набув чинності український стандарт ДСТУ ISO 22483:2022 «Готелі. Вимоги до послуг» [11], гармонізований з міжнародним ISO 22483:2020, який серед іншого містить загальні рекомендації щодо доступності послуг у готелях [12]. Усе це свідчить про глобальну тенденцію: інклюзивність стає невід'ємною складовою стандартів якості у туризмі.

Україна останніми роками здійснила кілька важливих кроків до забезпечення доступності, у тому числі в сфері гостинності, проте загальний стан поки що далекий від бажаного. На нормативному рівні ключовим документом

є ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» – Державні будівельні норми, що набули чинності з 2019 року і встановлюють вимоги безбар'єрності для будівель різного призначення. В цьому ДБН вперше прямо прописані норми щодо туристичних об'єктів: так, у готелях та пансіонатах України тепер має передбачатися не менше 10% місць (номерів) для розміщення людей на інвалідних візках [13]. Це доволі прогресивна норма, яка перевищує мінімальні вимоги багатьох інших країн. Однак її виконання на практиці залишається проблемою: за даними Міністерства соціальної політики, станом на 2023 рік в Україні налічується близько 2500 готелів, і, хоча за законом кожен з них повинен мати хоча б один–два інклюзивні номери (залежно від розміру), насправді такі номери є лише у небагатьох закладах [14]. Тобто значна частина готелів поки що не відповідає новим будівельним нормам – особливо це стосується старого фонду та невеликих приватних готелів.

Окрім ДБН В.2.2-40:2018, вимоги доступності закладені й в інших нормативних актах. Наприклад, у державних стандартах категоризації готелів: згідно з постановою КМУ №803 (2009 р.) про порядок присвоєння зірок, для отримання категорії 3 і вище готель повинен мати щонайменше один номер, пристосований для осіб з інвалідністю, і обладнаний пандусами входу [15]. Також існують ДСТУ (національні стандарти) на туристичні послуги, гармонізовані з міжнародними: в 2023 введено в дію ДСТУ ISO 22483:2022 «Готелі. Вимоги до послуг», де одним з критеріїв якості послуг згадується наявність умов для маломобільних гостей [16].

На жаль, поки що такі приклади поодинокі, і часто це ініціатива окремих власників або міжнародних мереж. Статистика свідчить про недостатній рівень загальної пристосованості: за оцінками громадських активістів, у Києві лише близько 5-7% готелів реально доступні для гостей на візках, у регіонах ця частка ще менша. Схожа ситуація з ресторанами: навіть у великих містах багато закладів громадського харчування не мають безбар'єрного входу чи туалету. Проте поступово ситуація починає змінюватися під тиском як нормативів, так і суспільного запиту. Все більше нових готельних проєктів в Україні одразу закладають у дизайн інклюзивні рішення – від пандусів і тактильних направляючих до обладнання рецепції індукційною петлею (для людей з порушенням слуху).

В цифровому плані, українська сфера гостинності теж рухається до доступності: провідні сайти бронювання (зокрема державний портал Discover Ukraine, сайти мереж готелів) починають відповідати принципам веб-доступності, з'являються версії для людей із порушеннями зору, впроваджуються онлайн-тури з субтитрами та жестовою мовою для віртуальних музеїв. Це багато в чому результат прийняття у 2023 році стандарту ДСТУ ISO/IEC 40500:2014 (WCAG 2.0) як національного та розвитку концепції цифрової безбар'єрності, просуваної Міністерством цифрової трансформації [17]. Отже, в Україні вже закладено правову і стандартизовану основу для доступності у гостинності – є сучасні ДБН, приймаються ДСТУ, існує урядова стратегія «Безбар'єрна Україна». Проте впровадження відбувається повільно, і на практиці інклюзивність скоріше виняток, ніж норма.

З огляду на зазначені виклики, постає нагальна потреба переглянути та підсилити стандарти доступності в українській сфері гостинності. Існуючі нормативи – хоча й сучасні за духом – потребують деталізації, конкретизації і головне, реального впровадження. Нижче окреслено кілька напрямів, за якими Україні доцільно оновити або запровадити нові стандарти доступності та інклюзії в гостинному бізнесі:

1. Гармонізація з міжнародними стандартами. Україна має продовжити імплементацію ключових міжнародних документів – таких як ISO 21902 (доступний туризм для всіх) – у національні стандарти і галузеві норми. На основі ISO 21902 доцільно розробити державні стандарти або керівні настанови для закладів гостинності, де чітко виписати вимоги до доступності інфраструктури та послуг. Це можуть бути, наприклад, ДСТУ «Засоби розміщення. Керівництво з доступності та інклюзивного обслуговування», що міститиме конкретні критерії: мінімальні розміри ліфтів, відсоток доступних номерів понад норму ДБН (10%), наявність тактильних смуг, доступність басейнів, облаштування зон відпочинку тощо. Також варто впровадити національний стандарт веб-доступності для туристичних ресурсів, гармонізований з EN 301 549/WCAG 2.1, щоб офіційні сайти готелів, музеїв, перевізників були пристосовані для людей з порушеннями зору і моторики. Інтеграція європейських норм (наприклад, EN 17210 для будівель [18]) сприятиме тому, що українські об'єкти будуть відповідати рівню, очікуваному міжнародними

відвідувачами, й українці з інвалідністю зможуть без перешкод подорожувати своєю країною так само, як за кордоном.

2. Оновлення будівельних норм та контроль їх дотримання. Необхідно продовжити актуалізацію ДБН щодо інклюзивності. Зокрема, розширити сферу дії ДБН В.2.2-40 на реконструкцію існуючих будівель – щоб при будь-яких капремонтах готелів чи закладів харчування обов'язково враховувалися вимоги безбар'єрності (встановлення пандусів, ліфтів, перепланування санвузлів тощо). Також варто підготувати окремі нормативні довідники для архітекторів та дизайнерів інтер'єрів щодо універсального дизайну в готелях – з найкращими практичними рішеннями, адаптованими до українських реалій. Паралельно слід посилити контрольні механізми: включити показники доступності до перевірок ДСНС (при введенні в експлуатацію об'єктів), до критеріїв ліцензування готелів та до програми класифікації (присвоєння зірок). Запровадження системи аудиту доступності (подібно до європейського «Tourism for All») з залученням громадських експертів допоможе оцінювати реально, як дотримуються норми, і стимулювати заклади усувати виявлені бар'єри.

3. Розширення вимог на всі аспекти послуги. Нинішні стандарти переважно зосереджені на фізичній доступності будівель. Проте інклюзивність повинна охоплювати і процес обслуговування, комунікацію, безпеку. Тому рекомендується розробити для сфери гостинності кодекс або стандарт інклюзивного обслуговування. Він може включати: зобов'язання щодо навчання персоналу (наприклад, кожен готель має мати принаймні 1-2 співробітників, які пройшли тренінг зі спілкування з людьми з інвалідністю та надання першої допомоги); вимоги щодо наявності альтернативних форматів інформації (меню шрифтом Брайля, дублювання важливих оголошень текстом або жестовою мовою на екранах тощо); політики щодо асистивних пристроїв і тварин-помічників (наприклад, чітко дозволити перебування собак-поводирів у всіх зонах закладу); процедури евакуації маломобільних гостей у разі надзвичайних ситуацій (пожеж, повітряних тривог) – зокрема, обладнання укриттів, систем оповіщення, призначення відповідальних осіб для допомоги. Пандемія COVID-19 і війна показали, що безпечна доступність – це окремий напрям: заклади мають бути готові забез-

печити укриття, евакуацію або особливі умови (тиха кімната, психологічна допомога) для гостей з інвалідністю у кризових ситуаціях.

4. Спеціальні рішення для нових категорій постраждалих (ветеранів, ВПО). З урахуванням наслідків війни, стандарти доступності слід доповнити положеннями, орієнтованими на ветеранів з травмами та ПТСР. Наприклад, при проєктуванні рекреаційних комплексів варто враховувати створення зон релаксації без гучних звуків і різких світлових ефектів, можливість окремого тихого розміщення для тих, хто цього потребує. Готелі, що приймають на реабілітацію поранених, повинні обладнувати приміщення для процедур, фізіотерапії, мати доступність для габаритного медичного обладнання. Для сімей загиблих і постраждалих важлива емоційна доступність: персонал має бути підготовлений проявляти емпатію, забезпечувати конфіденційність, повагу. Також у стандарти доцільно внести рекомендації щодо обслуговування внутрішніх переселенців та інших уразливих груп – наприклад, гнучкі умови бронювання і оплати для ВПО, інформаційна підтримка (надання даних про доступність державних послуг, лікарень поблизу готелю), партнерство з соціальними службами. Індустрія гостинності може стати частиною мережі підтримки постраждалих від війни, і це варто закріпити нормативно.

5. Популяризація та стимулювання інклюзивності. Окрім «жорстких» стандартів, важливо впровадити і мотиваційні механізми для бізнесу. Доречно розробити систему маркування закладів (на кшталт німецького «Tourism for All» чи міжнародного значка доступності) – наприклад, знак «ДоступноUA», який надаватиметься готелям і ресторанам, що пройшли незалежну оцінку і відповідають підвищеним вимогам доступності. Це може здійснюватися через ДАРТ або туристичні асоціації за участі експертів з інвалідністю. Інформацію про такі сертифіковані заклади варто вносити до офіційних туристичних порталів, путівників – щоб люди з інвалідністю могли легко планувати подорожі Україною. З боку держави слід розглянути фінансові стимули: часткове співфінансування або податкові пільги на переобладнання об'єктів (пандуси, ліфти, підйомники, тактильні покажчики), грантові програми для малого бізнесу на створення безбар'єрних просторів. В післявоєнний період відновлення інфраструктури за кошти міжнародної допомоги теж має відбуватися за принципом «build back better» –

тобто будувати краще, ніж було, обов'язково включаючи універсальний дизайн. Варто враховувати, що Україна як кандидат до ЄС муситиме імплементувати Європейський акт про доступність, тож вже зараз підготовка до цього (а саме підвищення стандартів у транспорті, послугах, цифровому просторі) є інвестицією в майбутнє.

Висновки з проведеного дослідження.

Науково-аналітичний огляд показує, що забезпечення доступності та інклюзії у сфері гостинності – це багатогранне завдання, яке потребує одночасно нормативних змін, технічних рішень і культурної еволюції. Міжнародні стандарти надають дорожню карту, але реальний прогрес залежить від політичної волі і суспільної підтримки. Для України, яка зараз бореться за свою свободу і людяність, принцип безбар'єрності набуває особливої ваги: він уособлює ту країну, за яку ми стоїмо – країну, де немає обмежень для жодної людини, де кожен – гість чи громадянин – почуватися гідно, безпечно і комфортно. Інтеграція найкращих світових практик доступності у нашу гостинність стане частиною повоєнного від-

родження України як сучасної європейської держави, відкритої для всіх.

Міжнародний досвід (ISO, ADA, стандарти ЄС) дає чіткі орієнтири, як зробити готелі, ресторани, рекреаційні комплекси зручними для кожного. Україна вже здійснює кроки у цьому напрямі – оновлено будівельні норми, прийнято стратегію безбар'єрності, реалізуються пілотні проекти доступних просторів. Проте попереду велика робота з впровадження стандартів повсюдно, особливо у світлі нових викликів, спричинених війною. Оновлення і посилення національних стандартів, їх гармонізація з міжнародними, а головне – контроль та підтримка виконання – стануть запорукою того, що українська сфера гостинності трансформується і зможе належним чином прийняти всіх, хто цього потребує. Це не лише вимога законодавства або умов вступу до ЄС, а й наш моральний обов'язок перед громадянами, які віддали здоров'я за країну, та перед принципами гуманізму, які відрізняють цивілізований світ. Україна без бар'єрів – це невід'ємна частина нашої перемоги і майбутнього розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Департамент соціальної та ветеранської політики. Стаття «В Україні постійно зростає кількість осіб з інвалідністю». URL: <https://dsp.kyivcity.gov.ua/news/v-ukraini-postiino-zrostaie-kilkist-osib-z-invalidnistiu>
2. Коваленко С. Близько 50 тисяч українців втратили кінцівки від початку повномасштабного вторгнення РФ. *GreenPost*: веб-сайт. 2023. URL: <https://greenpost.ua/news/blyzko-50-tysyach-ukrayintsiv-vtratyly-kintsivky-vid-pochatku-povnomasshtabnogo-vtorgnennya-rf-i55781>
3. Меньшикова Є., Кривко Р., Кривоніс Т. Метро у Харкові зроблять доступнішим для маломобільних людей: коли почнеться переобладнання. *Суспільне Мовлення*: веб-сайт. 2025. URL: <https://suspilne.media/kharkiv/942539-metro-u-harkovi-zroblat-dostupnisim-dla-malomobilnih-ludej-koli-pocnetsa-pereobladnanna/>
4. Потеряйко С. П., Белікова К. Г., Твердохліб О. С. Проблемні питання евакуації населення в безпечні місця в умовах воєнного стану. Український кейс. *Публічне урядування*. 2022. Вип. 5(33). С. 58–63. DOI: [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-5\(33\)-8](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-5(33)-8)
5. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року» від 14 квітня 2021 р. № 366-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#n10>
6. Національна соціальна сервісна служба України. Безбар'єрність. URL: <https://nssu.gov.ua/bezbariarnist>
7. Зубченко С. О., Каплан Ю. Б., Тищенко Ю. А. Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України : аналітична доповідь. Київ: НІСД, 2020. 24 с. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-01/dopovid.pdf>
8. Міністерство освіти і науки України. Методичні рекомендації щодо запровадження безбар'єрності освітніх послуг у закладах дошкільної освіти з урахуванням потреб людей з порушеннями мови, слуху, комунікації, руху, батьків із дітьми, людей старшого віку та інших суспільних груп. № 6/688-24 від 04.09.2024. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/uploads/public/66d/850/0f5/66d8500f5d232894940546.pdf>
9. International standard ISO 21902 «Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations». 15 с. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/72126/810737515df64675824b822a2a4ab456/ISO-21902-2021.pdf>
10. International standard ISO 21542 «Building construction – Accessibility and usability of the built environment». 15 с. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/71860/12c59ff613b8466385d3b881e3b1b4b4/ISO-21542-2021.pdf>

11. Сайт «Будстандарт». ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг (ISO 22483:2020, IDT). URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=98988
12. International standard ISO 22483 «Tourism and related services – Hotels – Service requirements». 12 с. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/73315/8ca7e90719b945e79cbc6adb268176b3/ISO-22483-2020.pdf>
13. Міністерство розвитку громад та територій України. ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення». URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152
14. Куликов В. Для людей з інвалідністю в Україні немає умов. Проте готелі створюють інклюзивні номери – кейси. *Хмарочос*: веб-сайт. 2024. URL: <https://hmarochos.kiev.ua/2024/03/20/lyudy-z-invalidnistyuvumagayut-bilshe-inklyuzyvnyh-nomeriv-v-gotelyah-chomu-yih-dosi-nedostatno/>
15. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 29 липня 2009 р. № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>
16. Національна туристична організація України. Методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг». 2021. 60 с. URL: https://learn.ztu.edu.ua/pluginfile.php/333481/mod_resource/content/1/ntou-guidelines-hotels_online.pdf
17. Бессонова А. В., Белобородова М. В., Захарова С. Г. Сучасні тенденції розвитку туристичних підприємств в сфері соціально-етичної відповідальності. *Development Service Industry Management*. 2024. Вип. 4 (2024). С. 19–26. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8\(3\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8(3))
18. Національний стандарт України ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021–03), IDT) «Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ». 2022. 170 с. URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_en_301_549_2022_informaciyni_tekhnologii_vimogi_schodo_.pdf

REFERENCES:

1. Departament sotsialnoi ta veteranskoï polityky [Department of Social and Veteran Policy]. *V Ukraini postiino zrostaie kilkist osib z invalidnistiu* [In Ukraine, the number of persons with disabilities is constantly growing]. Available at: <https://dsp.kyivcity.gov.ua/news/v-ukraini-postiino-zrostaie-kilkist-osib-z-invalidnistiu> [in Ukrainian]
2. Kovalenko S. (2023) Blyzko 50 tysiach ukraintziv vtratyly kintsivky vid pochatku povnomasshtabnoho vtrhnennia RF [About 50 thousand Ukrainians have lost limbs since the beginning of Russia's full-scale invasion]. *GreenPost*. Available at: <https://greenpost.ua/news/blyzko-50-tysyach-ukrayintziv-vtratyly-kintsivky-vid-pochatku-povnomasshtabnogo-vtorgnennia-rf-i55781> [in Ukrainian]
3. Menshykova Ye., Kryvko R., Kryvonis T. (2025) Metro u Kharkovi zroblat dostupnishym dlia malomobilnykh liudei: koly pochnetsia pereobladnannia [The Kharkiv metro will be made more accessible for people with limited mobility: When will the reconstruction begin]. *Suspilne Media*. Available at: <https://suspilne.media/kharkiv/942539-metro-u-harkovi-zroblat-dostupnisim-dla-malomobilnih-liudej-koli-pochnetsia-pereobladnanna/> [in Ukrainian]
4. Poteriyako S. P., Bielikova K. H., Tverdokhlib O. S. (2022) Problemni pytannia evakuatsii naselennia v bezpechni mistisia v umovakh voiennoho stanu. Ukrainyskyi keis [Problematic issues of evacuation of the population to safe places under martial law: The Ukrainian case]. *Publichne uriaduvannia – Public Governance*, no. 5(33), pp. 58–63. DOI: [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-5\(33\)-8](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-5(33)-8) [in Ukrainian]
5. Kabinet Ministriv Ukrainy [Cabinet of Ministers of Ukraine]. (2021) *Pro skhvalennia Natsionalnoi stratehii iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku* [On the approval of the National Strategy for the creation of a barrier-free space in Ukraine until 2030] (Resolution No. 366-r). Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#n10> [in Ukrainian]
6. Natsionalna sotsialna servisna sluzhba Ukrainy [National Social Service of Ukraine]. *Bezbariernist* [Barrier-free environment]. Available at: <https://nssu.gov.ua/bezbariernist> [in Ukrainian]
7. Zubchenko S. O., Kaplan Yu. B., Tyshchenko Yu. A. (2020) *Stvorennia bezbariernoho seredovyscha ta sotsialna inkluziia: svitovy dosvid dlia Ukrainy: analitychna dopovid* [Creating a barrier-free environment and social inclusion: International experience for Ukraine: Analytical report]. Kyiv: NISS. Available at: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-01/dopovid.pdf> [in Ukrainian]
8. Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy [Ministry of Education and Science of Ukraine]. (2024) *Metodychni rekomendatsii shchodo zaprovadzhennia bezbariernosti osvitynih posluh u zakladakh doshkilnoi osvity z urakhuvanniam potreb liudei z porushenniamy movy, slukhu, komunikatsii, rukhu, batkiv iz ditmy, liudei starshoho viku ta inshykh suspilnykh hrup* [Methodological recommendations for the introduction of barrier-free educational services in preschool educational institutions, taking into account the needs of people with speech, hearing, communication, and movement disorders, parents with children, older people, and other social groups]. Order No. 6/688-24. Available at: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/uploads/public/66d850f5d232894940546.pdf> [in Ukrainian]

9. International Organization for Standardization (2021) *ISO 21902: Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations*. Available at: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/72126/810737515df64675824b822a2a4ab456/ISO-21902-2021.pdf>
10. International Organization for Standardization (2021) *ISO 21542: Building construction – Accessibility and usability of the built environment*. Available at: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/71860/12c59ff613b8466385d-3b881e3b1b4b4/ISO-21542-2021.pdf>
11. Budstandart [Building Standard]. (2022) *DSTU ISO 22483:2022 Turyzm ta poviazani z nym posluhy. Hoteli. Vymohy do posluh* [Tourism and related services. Hotels. Service requirements] (ISO 22483:2020, IDT). Available at: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=98988 [in Ukrainian]
12. International Organization for Standardization. (2020) *ISO 22483: Tourism and related services – Hotels – Service requirements*. Available at: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/73315/8ca7e90719b945e79cb-c6adb268176b3/ISO-22483-2020.pdf>
13. Ministerstvo rozvytku hromad ta terytorii Ukrainy [Ministry of Communities and Territories Development of Ukraine]. (2018) *DBN V.2.2-40:2018 Inkluzyvnist budivel i sporud. Osnovni polozhennia* [Inclusiveness of buildings and structures. General provisions]. Available at: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152 [in Ukrainian]
14. Kulykov V. (2024) Dlia liudei z invalidnistiu v Ukraini nemaie umov. Prote hoteli stvoriuiut inkluzyvni nomery – keisy [There are no conditions for people with disabilities in Ukraine. However, hotels are creating inclusive rooms – case studies]. *Khmarochos*. Available at: <https://hmarochos.kiev.ua/2024/03/20/lyudy-z-invalidnistyu-vy-magayut-bilshe-inkluzyvnyh-nomeriv-v-gotelyah-chomu-yih-dosi-nedostatno/> [in Ukrainian]
15. Kabinet Ministriv Ukrainy [Cabinet of Ministers of Ukraine]. (2009) *Pro zatverdzhennia Poriadku vstanovlennia katehorii hoteliam ta inshym ob'ektam, shcho pryznachaiutsia dlia nadannia posluh z tymchasovoho rozmishchennia (prozhyvannia)* [On approval of the procedure for establishing categories of hotels and other facilities intended for the provision of temporary accommodation services] (Resolution No. 803). Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text> [in Ukrainian]
16. Natsionalna turystychna orhanizatsiia Ukrainy [National Tourism Organization of Ukraine]. (2021) *Metodychni rekomendatsii «Turyzm ta poviazani z nym posluhy. Hoteli. Vymohy do posluh»* [Methodological recommendations «Tourism and related services. Hotels. Service requirements»]. Available at: https://learn.ztu.edu.ua/pluginfile.php/333481/mod_resource/content/1/ntou-guidelines-hotels_online.pdf [in Ukrainian]
17. Bessonova A.V., Bieloborodova M.V., Zakharova S.H. (2024) Suchasni tendentsii rozvytku turystychnykh pidpriemstv v sferi sotsialno-etychnoi vidpovidalnosti [Modern trends in the development of tourism enterprises in the field of social and ethical responsibility]. *Development Service Industry Management*, no. 4(2024), pp. 19–26. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8\(3\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-8(3)) [in Ukrainian]
18. Natsionalnyi standart Ukrainy [National Standard of Ukraine]. (2022) *DSTU EN 301 549:2022 Vymohy shchodo dostupnosti produktiv ta posluh IKT* [Accessibility requirements for ICT products and services] (EN 301 549 V3.2.1 (2021–03), IDT). Available at: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_en_301_549_2022_informaciyni_tekhnologii_vimogi_schodo_.pdf [in Ukrainian]