

УДК 338.48-2-056.24(100)

Сафонова А.Р.¹, Паньків М.М.²

¹студ. гр. ДІТ-ГР-23мг, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

²канд. іст. наук, доцент, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ДЛЯ СЕГМЕНТУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ

Формування сучасного туристичного продукту все частіше враховує потреби людей з обмеженими можливостями здоров'я та маломобільних груп населення. Світова практика формування безбар'єрної туристської інфраструктури набула серйозного імпульсу розвитку після ратифікації Конвенції ООН «Про права інвалідів» від 13 грудня 2006 року. В Україні законодавчо (закон «Про туризм» та Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року) закріплено цілі державної політики в галузі забезпечення людям з інвалідністю можливостей, рівних з іншими громадянами [1].

Разом з тим, проблема формування безбар'єрного середовища в готельних підприємствах залишається серйозним стримуючим фактором розвитку інклюзивного туризму. Раніше проведені дослідження показали, що частка засобів розміщення, здатних задовольнити потреби маломобільних груп населення, в середньому по країні не перевищує 5% [2]. Але у 2019 році було затверджено нові державні будівельні норми (ДБН) «Інклюзивність будівель і споруд», в яких зазначено, що під час зведення нових готелів щонайменше 10% місць будуть спроектовані з урахуванням потреб людей з інвалідністю. Ці норми відповідають європейським стандартам і містять наочні приклади їх практичного застосування [3].

Процес створення доступного середовища як в Україні, так і за кордоном стикається з низкою проблем, пов'язаних з недосконалістю нормативно-законодавчої бази, браком бюджетних об'єктів гостинності, непридатністю міських об'єктів, недостатньою кваліфікацією обслуговуючого персоналу, а також зі стереотипним ставленням до особи з інвалідністю.

У різних країнах дана проблема вирішена на неоднаковому рівні: в одних – з великим успіхом, в інших розвиток безбар'єрного середовища знаходиться на початковій стадії. США та багато європейських країн впроваджують подібні програми вже давно, і середовище максимально пристосоване для потреб зазначених груп населення.

Проблеми розвитку інклюзивного туризму в Україні полягають у повільному покращенні технічних та організаційних можливостей (створення доступного середовища, інформаційне забезпечення, розширення програм обслуговування тощо) для осіб з обмеженими можливостями здоров'я, які не можуть самостійно пересуватися, користуватися різними туристичними, рекреаційними, екскурсійними та іншими послугами та обладнанням у рамках туристської діяльності по всіх або більшій частині туристських дестинацій [4].

Довгострокова мета розвитку туризму, доступного для кожного, полягає у створенні умов, за яких усі туристи, незалежно від їхніх індивідуальних потреб, віку чи фізичних обмежень, зможуть брати активну участь у подорожах. Для досягнення цього необхідно забезпечити доступність всього спектру послуг, зокрема безбар'єрне середовище у місцях розміщення, зручний транспорт, інформації тощо. Розвиток інклюзивного туризму може надати засобам розміщення значну конкурентну перевагу завдяки:

- збільшенню обсягу продажів шляхом залучення ширшого кола споживачів готельних послуг;
- збільшенню обсягу продажу додаткових послуг;
- підвищенню лояльності та частоти повторного розміщення клієнтів;
- заповненню номерного фонду в період низького сезону;

– подовженню тривалості перебування в готелі у порівнянні з іншими категоріями гостей [5].

Фахівці називають три основні особливості організації «доступного середовища» у вітчизняних готелях:

1. Нестабільність. Досить часто з тих чи інших причин обладнання, призначене для людей з обмеженими можливостями здоров'я і вже існуюче в готелі, стає непридатним або за рішенням адміністрації готелю розбирається у зв'язку з нерентабельністю.

2. Відсутність чітких стандартів. ДСТУ не зобов'язують власників засобів розміщення встановлювати у себе пристрої, необхідні людям з обмеженими можливостями здоров'я, а також не містять їх обов'язковий перелік. Під поняттям «доступне середовище» кожен готель розуміє різну сукупність зручностей. У зв'язку з цим навіть якщо готель позиціонує себе як доступний для людей з інвалідністю, немає гарантії, що на практиці такому гостю дійсно буде комфортно відпочивати у даному засобі розміщення.

3. Наявність спеціалізованих номерів лише у готелях «чотири зірки» та «п'ять зірок». Крім того, зазвичай категорія цих номерів перевищує рівень «стандарт», що робить їх доступними переважно для туристів з досить високими доходами [6].

Необхідно також згадати про ментальні особливості окремих туристів, які часто відмовляються від розміщення у номерах, обладнаних для інвалідів, порівнюючи їх з лікарняними палатами.

Проблеми забезпечення доступності засобів розміщення також не можна розглядати без урахування точки зору готельного бізнесу. Інвестиції в обладнання номерного фонду, об'єктів харчування, входних груп, ліфтового господарства, громадських приміщень та інших елементів є значущими навіть під час проєктування нової будівлі. Водночас переобладнання існуючих готельних приміщень часто стає важким завданням через низьку рентабельність готельної сфери.

Таким чином, проведене дослідження дозволяє сформулювати такі висновки:

- ринок туристських послуг у світі характеризується значним зростанням попиту з боку осіб з обмеженими можливостями здоров'я;
- засоби розміщення країни демонструють слабку готовність до прийому гостей з обмеженими можливостями здоров'я;
- вагомою частиною проблем забезпечення доступності засобів розміщення є високі витрати. В умовах кризи і низької рентабельності готельної галузі вирішення цієї проблеми стає непосильним завданням під час проведення переобладнання діючих готельних приміщень;
- необхідна реалізація комплексу заходів з боку держави, спрямованих на можливість отримання фінансової підтримки у формі грантів, субсидій та інших форм матеріальної підтримки з метою формування умов для проживання осіб з обмеженими можливостями здоров'я у готельних підприємствах по всій країні.

Список використаних джерел:

1. Безугла Л. С., Белобородова М. В., Герасименко Т. В. Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. № 2 (6). С. 20–25.
2. Влащенко Н. М. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. *Бізнес Інформ*. 2018. № 9. С. 122–126.
3. ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд». URL : https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832#google_vignette.
4. Стесенко З.Д., Мозолєв О.М. Інклюзивний туризм: сутність та специфіка його організації. *Актуальні проблеми розвитку освіти в сфері туризму, фізичної культури та спорту* : матеріали IV всеукр. наук-практ. конф. (Хмельницький, 26 лютого 2021 р.). Хмельницький: ХГПА, 2021. С. 144–149.

5. Buhalis D., Darcy S., Ambrose I. Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism. Channel View Publications, 2012. 408 p.

6. Слатвінська Л. А. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 5. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1684>. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.5.59