

УДК 647.94:316.346.2

Бондаренко О.О.¹, Кукліна Т.С.²

¹студ. гр. ГФ-114м, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

²канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

РОЗРОБКА КОНЦЕПЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО РЕСТОРАНУ ЯК СУЧАСНОЇ МОДЕЛІ БЕЗБАР'ЄРНОЇ ГОСТИННОСТІ

Сучасна індустрія гостинності перебуває в процесі глибоких трансформацій, які обумовлені потребою забезпечення безбар'єрного доступу та впровадження принципів інклюзивності у всі сфери обслуговування. Ресторанний бізнес, який довгий час орієнтувався переважно на естетику, кулінарні стандарти та якість сервісу, нині повинен враховувати ще один визначальний аспект – соціальну доступність та рівність можливостей для всіх категорій споживачів.

Концепція інклюзивного ресторану розглядається як інноваційний напрям у сфері безбар'єрної гостинності, що поєднує архітектурні, технологічні, культурні й етичні компоненти. Вона спрямована на створення простору, у якому

кожен відвідувач може почуватися комфортно й упевнено, незалежно від своїх фізичних, сенсорних чи соціальних особливостей.

Інклюзивний ресторан – це не лише архітектурно адаптований простір, а й комплексна система, яка включає доступність фізичного середовища, адаптовані меню, підготовлений персонал та використання сучасних технологій для забезпечення рівного доступу до послуг. Сучасна концепція гостинності вимагає переосмислення ресторанного простору як простору рівності, де кожен відвідувач відчувається повноправним учасником соціальної взаємодії, а не виключенням з неї [1].

Як зазначають деякі науковці, розвиток безбар'єрної гостинності є не лише соціальною, але й стратегічною вимогою сучасного бізнесу, оскільки вона підвищує рівень довіри до бренду та сприяє сталому розвитку галузі.

У розробці концепції інклюзивного ресторану важливо не обмежуватись лише технічними чи архітектурними рішеннями. Справжня інклюзія починається з усвідомлення етичних принципів – поваги, емпатії та прийняття. Крім етичної відповідальності, інклюзивний ресторан має враховувати досвід людей з обмеженими можливостями, які стикаються з бар'єрами під час отримання послуг у закладах громадського харчування. Кожна деталь у просторі ресторану, від розташування меблів до поведінки персоналу, має бути спрямована на створення атмосфери відкритості.

Культура обслуговування є ключем до безбар'єрності, навіть найсучасніше обладнання не компенсує байдужості чи нерозуміння з боку працівників. Тому у процесі формування концепції важливо включати програми підготовки персоналу, які формують чутливість до різноманітності та здатність реагувати на індивідуальні потреби гостей, а також, концепція інклюзивності має бути сформована з урахуванням безпосереднього зворотного зв'язку від представників груп із обмеженнями, та інтегрувати їхні думки на етапі проектування [2].

Світова практика показує, що інклюзивність може стати складовою бренд-ідентичності закладу. Наприклад, заклади, які активно просувають сенсорну

доступність у готельному та ресторанному просторі, підкреслюють, що адаптоване освітлення, зручні місця для гостей із порушенням слуху чи зору, а також системи інклюзивної навігації та інформування (озвучування меню, сенсорні дисплеї, піктограми) безпосередньо впливають на імідж закладу і створюють конкурентну перевагу [3].

Важливою складовою інклюзивної політики є також працевлаштування людей з інвалідністю. Відкрита кадрова стратегія свідчить про соціальну відповідальність бізнесу, формує інклюзивну корпоративну культуру та підвищує рівень лояльності персоналу. Дослідження підтверджують, що підприємства, які реалізують інклюзивне працевлаштування, мають нижчий рівень плинності кадрів і демонструють вищу якість сервісу [4].

Розробка концепції інклюзивного ресторану є одним із ключових напрямів розвитку сучасної індустрії гостинності, орієнтованої на принципи рівності, доступності та поваги до різноманіття. Інклюзивний підхід формує нову культуру обслуговування, у якій кожен гість є бажаним і має змогу повноцінно взаємодіяти з простором закладу. Така модель не лише підвищує рівень якості сервісу, а й сприяє становленню соціально відповідального бізнесу, що відповідає викликам сучасного суспільства.

Список використаних джерел:

1. Безугла Л., Куваєва Т., Андрусів У. Формування інклюзивного туризму територіальних громад як основа соціально відповідального маркетингу територій. *Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу* : серія: Економіка та менеджмент у нафтогазовій галузі). № 1(25). 2022. С. 138–145.

2. Антоненко В. Інклюзивний реабілітаційний туризм як ефективний інструмент соціально-економічного розвитку. *Вісник КНУКіМ*. Серія: Ресторанно-готельний і туристичний бізнес. № 2. 2024. С. 45–50.

3. Saltouridou D., Poullos I.. Inclusion and Sensory Accessibility in Hotels and Its Importance for Branding. *Strategic Innovative Marketing and Tourism*. Springer

Proceedings in Business and Economics. Springer, Cham. ICSIMAT 2023. 2024. P. 35–52.

4. Upson L., McIntosh A., Gillovic B.. Disability-inclusive workplaces provide greater value for the hospitality industry. *Hospitality Insights*. 5(2), P. 3–5.