

УДК 640.4:338.48]-025.28-056.26
DOI: 10.31866/2616-7468.8.2.2025.348722

ТРАНСФОРМАЦІЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ У СВІТЛІ ПАРАДИГМИ БЕЗБАР'ЄРНОСТІ В ТУРИЗМІ

Катерина Доділова,
кандидатка географічних наук, доцентка,
Київський фаховий коледж туризму
та готельного господарства,
Київ, Україна,
didenko.kate@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-6520-4463>
© Доділова К., 2025

Юлія Земліна,
кандидатка педагогічних наук, доцентка,
Київський фаховий коледж туризму
та готельного господарства,
Київ, Україна,
kutep_julia@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0003-0194-9472>
© Земліна Ю., 2025

Вікторія Полуда,
кандидатка педагогічних наук, доцентка,
Київський фаховий коледж туризму
та готельного господарства,
Київ, Україна,
poludavv@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-0748-5720>
© Полуда В., 2025

Актуальність. У статті розглянуто процес трансформації індустрії гостинності під впливом парадигми безбар'єрності в туризмі, що набуває особливої актуальності в умовах глобального переходу до інклюзивних моделей розвитку. У контексті України цей процес реалізується через державні ініціативи, зокрема Національну стратегію безбар'єрності до 2030 року та програму Державного агентства розвитку туризму України, спрямовані на формування доступного туристичного середовища. Досліджено сутність безбар'єрного середовища як сучасної складової сталого розвитку туристичного сектору та визначено його роль у формуванні нових стандартів сервісу, управління і просторової організації туристичної інфраструктури. Особливу увагу приділено аналізу викликів і можливостей впровадження принципів інклюзивності у практику українських підприємств гостинності, що актуалізує потребу інтеграції безбар'єрних рішень у стратегічне планування та управлінські процеси галузі. **Метою** статті є аналіз трансформаційних процесів в індустрії гостинності під впливом парадигми безбар'єрності в туризмі, дослідження основних напрямків адаптації туристичної інфраструктури до принципів інклюзивності та визначення подальших шляхів інтеграції безбар'єрного підходу в систему управління туристичною сферою України. У процесі написання статті використано комплекс **загальнонаукових та спеціальних методів дослідження**, в тому числі аналітичний метод, порівняльний метод, системно-структурний підхід і метод узагальнення. У результаті **проведеного дослідження** було виявлено, що трансформація індустрії гостинності в умовах утвердження парадигми безбар'єрності є багаторівневим процесом, який охоплює архітектурно-просторові, організаційно-управлінські, соціокультурні та технологічні зміни. **Висновки та обговорення.** Проведене дослідження дозволило визначити, що впровадження принципів безбар'єрності в індустрію гостинності є не лише соціальною вимогою часу, а і стратегічним чинником підвищення конкурентоспроможності туристичного ринку. У цьому контексті

парадигма безбар'єрності формує нову якість розвитку індустрії гостинності, перетворюючи її на простір відкритості, рівних можливостей і соціальної відповідальності. Водночас безбар'єрність виступає інтегральною складовою сталого розвитку туризму, оскільки поєднує соціальну інклюзію, інновації та високі стандарти якості сервісу. **Наукова новизна та практичне значення дослідження** полягають в обґрунтуванні концептуальної ролі парадигми безбар'єрності як ключового чинника трансформації сучасної індустрії гостинності. Практичне значення дослідження зводиться у можливість застосування отриманих результатів для розроблення стратегій сталого розвитку підприємств індустрії гостинності, створення стандартів безбар'єрного сервісу та впровадження освітніх програм із підготовки фахівців у сфері інклюзивного туризму. Запропоновані підходи можуть бути використані органами державного управління, готельними мережами, туристичними операторами та громадами під час планування доступної туристичної інфраструктури.

Ключові слова: гостинність, туризм, безбар'єрність, інклюзивність, інфраструктура, сталий розвиток, barrier-free, безбар'єрний туризм, ланцюг безбар'єрності.

Актуальність проблеми

Постановка проблеми. Сучасна індустрія гостинності перебуває у стані активної трансформації, зумовленої глобалізаційними процесами, зміною соціальних пріоритетів та значною конкуренцією на туристичному ринку. Однією із ключових тенденцій є впровадження принципів безбар'єрності, які передбачають рівний доступ до туристичних послуг для всіх категорій населення, включно з людьми з інвалідністю, літніми особами, сім'ями з дітьми та іншими соціально вразливими групами. Незважаючи на прогрес у розвитку стандартів доступності в багатьох країнах світу, в Україні питання інтеграції принципів безбар'єрності в індустрію гостинності та туристичної інфраструктури залишається недостатньо вивченим. Сучасні дослідження свідчать, що соціальні та економічні ефекти впровадження безбар'єрного середовища значно перевищують традиційні підходи до організації туристичного і готельного сервісу, оскільки включають формування нового рівня якості послуг, підвищення конкурентоспроможності підприємств та інтеграцію соціальної відповідальності у бізнес-моделі.

Таким чином, актуальність дослідження зумовлена необхідністю системного аналізу трансформаційних процесів індустрії гостинності під впливом парадигми безбар'єрності, визначення ефективних стратегій організації доступного туристичного середовища та формування рекомендацій щодо оптимізації управлінських, інфраструктурних і сервісних рішень у контексті сталого розвитку туризму.

В Україні питання безбар'єрності в індустрії гостинності та туризму активно досліджується рядом науковців, зокрема у галузях туризмознавства, соціології, урбаністики й інклюзивного дизайну. Зокрема, праці М. Барни та І. Тучковської (2020) акцентують увагу на створенні доступного середовища для осіб з інвалідністю, дослідження Л. Безуглої та ін. (2022) вводять поняття інклюзивно-реабілітаційного туризму, розглядаючи його як інструмент психосоціальної адаптації. Зі свого боку, С. Острянин та ін. (2024) пропонують економічні стратегії розвитку туризму як форми реінтеграції ветеранів, наголошуючи на значенні соціального підприємництва. Теоретичне підґрунтя поняття «безбар'єрність» подає Л. Слободян (2024), розглядаючи його як цілісну концепцію доступу до культурних благ. Водночас у сфері індустрії гостинності питання безбар'єрності набувають особливої актуальності. Дослідження Г. Омельчак (2024) підкреслюють необ-

хідність інтеграції безбар'єрних рішень у туристичну інфраструктуру, враховуючи потреби всіх категорій населення. Загалом, ці дослідження формують основу для впровадження інклюзивного туризму як важливої складової гуманітарної політики в умовах повоєнного відновлення України. Одночасно спостерігається дефіцит міждисциплінарних досліджень, які поєднували б урбаністичний, соціально-культурний, правовий та економічний виміри проблеми. Недостатньо дослідженим залишається питання створення комплексної моделі впровадження безбар'єрності в туристичну політику України з урахуванням принципів сталого розвитку, що й зумовлює актуальність цього дослідження.

Сучасна індустрія гостинності України перебуває у стані трансформації, що зумовлено війною та її наслідками, зміною соціальних потреб, глобалізаційними процесами і підвищеною увагою до соціальної інклюзії. Одним із ключових напрямів розвитку галузі є формування безбар'єрного середовища, яке забезпечує рівний доступ до туристичних та готельних послуг для всіх категорій населення, включно з людьми з інвалідністю, літніми особами та сім'ями з дітьми, і яке прописано у відповідних документах (Верховна Рада України, 2005; Кабінет Міністрів України, 2021; Президент України, 2020). Впровадження принципів безбар'єрності у сферу гостинності сприяє не лише підвищенню якості обслуговування та конкурентоспроможності підприємств, а й розвитку інклюзивного туризму, реабілітації дітей і молоді від впливу бойових дій, який розглядається як ефективний інструмент соціальної інтеграції та психосоціальної адаптації (Кравченко, 2022; Скрипник & Кучеров, 2024).

Для подальшого дослідження важливо чітко окреслити термінологічний апарат у сфері доступного та інклюзивного туризму, адже поняття цієї сфери багатозначні й часто використовуються як взаємозамінні. Так, інклюзивний туризм розглядається як ширше поняття, що передбачає організацію туристичної діяльності та формування середовища таким чином, щоб усі категорії населення – люди з інвалідністю, маломобільні групи, літні особи, сім'ї з малими дітьми та люди з тимчасовими обмеженнями – могли подорожувати на рівних засадах із максимальною самостійністю, без дискримінації та задля повноцінного туристичного досвіду. Зі свого боку, доступний (accessible) туризм акцентує увагу на конкретних технічних або організаційних рішеннях, спрямованих на усунення бар'єрів (пандуси, адаптовані туалети, інформаційні матеріали у зрозумілих форматах), і хоча часто використовується як синонім інклюзивного туризму, має більш практичну та технічну спрямованість. Поняття barrier-free, або безбар'єрний туризм, підкреслює насамперед ліквідацію фізичних перешкод у просторах, зокрема архітектурну доступність об'єктів індустрії гостинності та туристичної інфраструктури. Це розрізнення має ключове значення для побудови дослідницької логіки: інклюзивність виступає як комплексний соціально-політичний підхід до розвитку туризму, тоді як доступність і безбар'єрність – його реалізаційні заходи, що забезпечують ефективну практичну інтеграцію принципів рівного доступу у сфері гостинності та туризму.

Розвиток інклюзивного туризму спирається на низку теоретичних підходів, що визначають його концептуальні засади та практичну реалізацію. Медична модель розглядає інвалідність як індивідуальний «дефіцит» або «проблему» і в туристичній сфері проявляється через спеціалізовані послуги для окремих категорій клієнтів, проте вона може сприяти сегрегації, оскільки не інтегрує людей з інвалідністю у загальний туристичний простір. Соціальна модель акцентує увагу на бар'єрах, створених суспільством, і орієнтує на трансформацію середовища для забезпечення рівного доступу всіх груп населення. У межах правозахисного

підходу інклюзивний туризм трактують як реалізацію фундаментальних прав на відпочинок, пересування та культурну участь, що потребує системних державних гарантій і нормативного забезпечення. Універсальний дизайн передбачає проєктування туристичної інфраструктури і туристичного продукту відразу доступними для максимально широкого кола користувачів, усуваючи поділ на «звичайні» та «спеціальні» послуги. Нарешті, підхід можливостей (capabilities approach) акцентує увагу на створенні умов, за яких людина може самостійно і вільно ухвалювати рішення щодо участі у туристичних практиках, формуючи автономію, само-реалізацію та соціальну інтеграцію (табл. 1).

Таблиця 1. Теоретичні підходи до розуміння інклюзивного туризму

Table 1. Theoretical approaches to considering inclusive tourism

Підхід	Основна ідея	Переваги	Обмеження	Прояв у туризмі
Медична модель	Інвалідність як індивідуальна проблема, що потребує лікування або реабілітації	Орієнтація на спеціалізовані програми та послуги	Сегрегація, маркування «особливих» клієнтів, відсутність інтеграції	Створення окремих турів або програм для людей з інвалідністю
Соціальна модель	Бар'єри створює суспільство, завдання – змінити середовище	Орієнтація на усунення перешкод, формування доступного простору	Потребує масштабних інфраструктурних змін, фінансових ресурсів	Адаптація інфраструктури, транспорту, готелів та культурних об'єктів
Правозахисний підхід	Туризм як реалізація прав людини: на мобільність, відпочинок, участь у культурному житті	Забезпечує державні гарантії, правову базу, міжнародні стандарти	Реалізація залежить від політичної волі та економічних можливостей держави	Впровадження законів, державних програм, участь у міжнародних ініціативах
Універсальний дизайн	Середовище створюється одразу для всіх, без потреби у спеціальних адаптаціях	Сталі рішення, інтеграція в єдиний простір, зручність для всіх	Потребує високих витрат на етапі проєктування та модернізації	Доступні транспортні системи, готелі, маршрути, інформаційні матеріали
Підхід можливостей (capabilities)	Розширення реальних можливостей і свободи вибору людини	Сприяє автономії, самореалізації та соціальній інтеграції	Вимагає комплексного підходу (інфраструктура + освіта + підтримка)	Турист має можливість самостійно обирати форму та формат відпочинку

Джерело: сформовано авторами на основі (Барна & Тучковська, 2020; Безугла та ін., 2022; Гапоненко та ін., 2025; Остринин та ін., 2024)

Source: combined by the authors on the basis (Barna & Tuchkovska, 2020; Bezuhla et al., 2022; Haponenko et al., 2025; Ostrianyn et al., 2024)

Формування інклюзивного туристичного та готельного середовища потребує дотримання низки ключових принципів, що визначають його соціальну, інфраструктурну і сервісну спрямованість. Їхнє впровадження забезпечує рівний доступ до туристичних ресурсів і послуг у сфері гостинності, сприяє соціальній інтеграції та підвищує якість туристичного продукту. Ці принципи зображено на рис. 1.



Рис. 1. Принципи інклюзивного туризму
Джерело: систематизовано авторками

Fig. 1. Principles of inclusive tourism
Source: systematised by the authors

Сучасна концепція інклюзивного туризму передбачає не лише створення безбар'єрного середовища, а й системну оцінку рівня доступності туристичної інфраструктури та послуг. Ефективність цього процесу забезпечується комплексним підходом, що поєднує кількісні та якісні показники.

Кількісні індикатори відображають вимірювані характеристики доступності і дозволяють порівнювати об'єкти в часі та просторі. До них належать частка готелів з адаптованими номерами, кількість туристичних об'єктів з безбар'єрним доступом, відсоток громадського транспорту з пандусами і підйомниками, покриття міських маршрутів доступною інфраструктурою та наявність інформаційних ресурсів у доступних форматах. На основі цих показників формуються індекси доступності для рейтингової оцінки DESTINACIЙ.

Якісні індикатори фокусуються на досвіді користувачів та рівні сервісного обслуговування. Вони включають оцінку користувацького досвіду маломобільних туристів, готовність персоналу надавати допомогу, відповідність стандартам універсального дизайну та соціальну інклюзивність середовища, що дозволяє інтегрувати людей з особливими потребами у загальний потік туристів.

Для вимірювання доступності застосовуються методичні інструменти, такі як аудит доступності (check-list за стандартом ISO 21902:2021), метод «mystery shopping», GIS-аналіз просторового покриття, опитування та інтерв'ю із представниками маломобільних груп, а також аналіз нормативної бази для оцінки відповідності національних практик міжнародним стандартам. Такий комплексний підхід дозволяє оцінити не лише наявність інфраструктури, а й рівень комфорту, довіри та задоволення туристів у сфері гостинності.

Оцінка доступності туристичної інфраструктури та сервісу створює підґрунтя для дослідження всіх складових туристичної сфери, але передусім ми зупинимося на об'єктах сфери гостинності. Саме готелі, заклади харчування та інші об'єкти індустрії гостинності виступають ключовими елементами туристичного середовища, де реалізація принципів безбар'єрності набуває практичного значення. Впровадження адаптованих номерів, доступних входів, інформаційних матеріалів у зрозумілих форматах і навчання персоналу інклюзивним стандартам дозволяє не лише забезпечити рівний доступ, а й підвищити якість обслуговування та формувати соціально інтегроване туристичне середовище.

Проаналізуємо стан доступності складових сфери гостинності, а саме готельних підприємств України. Згідно з даними опитування, яке було присвячене аналізу рівня фізичної доступності засобів розміщення в різних регіонах країни і яке Державне агентство розвитку туризму України (2024) проводило спільно з обласними військовими адміністраціями, лише 19 % закладів розміщення в Україні мають входи зі сходами, обладнаними пандусами, ще 20,4 % – частково, що ускладнює доступ маломобільних відвідувачів. Водночас 60,9 % готелів не забезпечують жодного безбар'єрного доступу. Ліфтами оснащені 28 % об'єктів, проте лише 2 % з них передбачають звукові сигнали супроводу та позначення поверхів шрифтом Брайля, що вказує на недостатню увагу до потреб людей із порушеннями зору. Це свідчить про істотну розбіжність між нормативними вимогами та реальним станом виконання стандартів доступності. І хоча 27,7 % закладів мають безперешкодну територію входу, цей показник залишається нижчим за європейські стандарти.

У цьому дослідженні взяли участь 6394 суб'єкти туристичної діяльності, серед яких 3537 готелів, 2116 баз відпочинку, 261 курортний заклад та 445 мотелів і кемпінгів. Оцінювання інклюзивності проводилося за допомогою спеціально розробленого чек-листа, що містив 17 критеріїв доступності, визначених у «Методичних рекомендаціях з питань формування безбар'єрності в туризмі». Цей інструмент дозволив здійснити системну оцінку ступеня адаптації закладів розміщення до потреб осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Серед інших параметрів дослідження варто зазначити, що, попри наявність поодиноких прикладів комплексного впровадження принципів універсального дизайну, лише 22,98 % закладів мають повністю облаштовані номери для осіб з інвалідністю, ще 32,4 % – частково адаптовані. Натомість 44,6 % закладів зовсім не передбачають спеціальних умов проживання для таких туристів. Аналогічна ситуація спостерігається із санітарно-гігієнічними приміщеннями: 25,5 % засобів розміщення мають доступну універсальну ванну та туалетну кімнату, тоді як у 51,9 % такі приміщення відсутні взагалі.

Серед важливих позитивних моментів варто відзначити відносно високий рівень проінформованості персоналу – 66,4 % працівників обізнані із правилами та етикетом прийому маломобільних груп населення. Також 55,6 % об'єктів надають місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю, що можна розглядати як часткову реалізацію вимог універсального дизайну.

Особливо критичною залишається сфера інформаційної та цифрової доступності – адаптовані сайти мають лише 23,8 % закладів, що ускладнює планування подорожей особами з інвалідністю. Крім того, лише 21,3 % об'єктів застосовують вказівні таблички шрифтом Брайля, а 24 % використовують міжнародні символи доступності.

Загалом, за результатами аналізу, можна констатувати, що рівень інклюзивності індустрії гостинності в Україні перебуває на початковому етапі розвитку. Спостерігається домінування точкових заходів (установка пандусів, окремих адаптованих номерів) за відсутності системного підходу, що інтегрує архітектурну, інформаційну та сервісну складові. Така ситуація потребує переходу від декларативного до практичного рівня впровадження універсального дизайну – через обов’язкову сертифікацію готелів за критеріями доступності, державне стимулювання інклюзивних рішень і розвиток освітніх програм для працівників сфери гостинності.

Такі дані свідчать, що, попри певний прогрес у формуванні інклюзивної культури сервісу, переважна більшість об’єктів індустрії гостинності в Україні поки не забезпечують комплексної безбар’єрності на рівні міжнародних стандартів, навіть у великих туристичних центрах. Так, лише 12 % готелів у Києві мають повноцінну доступність для осіб з інвалідністю, включаючи пандуси, ліфти та адаптовані санвузли. У Львові цей показник становить 15 %, а в Одесі – 10 %. Зокрема, готелі «InterContinental Kyiv» та «Hilton Kyiv» є прикладами об’єктів, які намагаються впроваджувати елементи доступності. Однак навіть у цих закладах рівень доступності не завжди відповідає міжнародним стандартам і потребує подальшого вдосконалення.

Що стосується в цілому регіонального аналізу, то маємо наступну ситуацію (Державне агентство розвитку туризму України [ДАРТ], 2024). Аналіз просторового розподілу рівня доступності інфраструктури засобів розміщення в Україні засвідчує наявність вираженої регіональної поляризації. Така поляризація є не лише статистичним фактом, а й відображенням глибших соціально-економічних, управлінських та просторово-планувальних закономірностей у розвитку індустрії гостинності.

Найвищі показники безбар’єрності демонструють західні туристичні регіони – передусім Львівська, Івано-Франківська та Закарпатська області, які мають тривалу історію інтеграції європейських стандартів інклюзивності в туристичну політику. Високі значення за такими показниками, як наявність облаштованих номерів, безперешкодний вхід на територію, паркувальні місця для осіб з інвалідністю та обізнаність персоналу, свідчать про поступову адаптацію регіональної туристичної інфраструктури до сучасних вимог універсального дизайну. Це пояснюється кількома чинниками: активною участю місцевих громад у міжнародних програмах технічної допомоги, розвиненою туристичною економікою та інвестиційною привабливістю територій.

Водночас центральні, південні та східні регіони України, зокрема Дніпропетровська, Одеська, Миколаївська, Запорізька і Харківська області, також характеризуються значно нижчим рівнем фізичної доступності та найнижчими показниками технічної адаптації у сфері гостинності. У більшості випадків заходи з облаштування пандусів чи адаптованих санвузлів мають фрагментарний характер, не утворюючи цілісного «ланцюга безбар’єрності». Така ситуація вказує на відсутність стратегічного планування розвитку інклюзивної туристичної інфраструктури на рівні місцевих адміністрацій, а також на низький рівень координації між державними та приватними структурами у сфері впровадження стандартів доступності.

У більшості закладів цих регіонів інфраструктура доступності або відсутня, або реалізована частково. Так, частка засобів розміщення, які мають обладнані номери для осіб з інвалідністю, у середньому становить лише 9–12 %, а універсальні санітарні кімнати – близько 10–14 %. Для порівняння, у Львівській та Івано-Фран-

ківській областях цей показник перевищує 30–40 %. Ще критичнішою є ситуація з ліфтами, адаптованими під потреби маломобільних груп: у цих областях лише 1–3 % готелів обладнані ліфтами зі звуковими сигналами або позначенням поверхів шрифтом Брайля. Фактично це означає, що в більшості об'єктів вертикальна мобільність для осіб з інвалідністю неможлива без сторонньої допомоги.

Схожа картина спостерігається і щодо цифрової доступності. Лише 15–18 % готелів у південних і східних регіонах мають адаптовані вебсайти або розділи з інформацією про умови доступності. Це створює додаткові інформаційні бар'єри для туристів з інвалідністю, які часто планують подорож заздалегідь та потребують перевірених даних про інфраструктуру.

У Запорізькій та Дніпропетровській областях, що мали розвинену промислову економіку до повномасштабного вторгнення, але порівняно слабкий рекреаційний сектор, безбар'єрність залишається позатуристичним питанням. Більшість об'єктів готельного фонду – це колишні гуртожитки або радянські бази відпочинку, які не проходили модернізації, а тому не відповідають вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (ДАРТ, 2024).

Одеська область, попри належність до головних курортних регіонів України, демонструє лише часткову реалізацію принципів доступності. Значна кількість прибережних закладів розміщення є сезонними, а тому інвестори не зацікавлені у дорогих модернізаційних роботах. Як наслідок, пандуси й адаптовані номери мають радше символічний, ніж функціональний характер, часто не відповідаючи мінімальним вимогам щодо кута нахилу, ширини проходу або розміру санвузлів.

Миколаївська та Харківська області також перебувають серед регіонів із найнижчим рівнем безбар'єрності. Для Харківщини, що зазнала суттєвих руйнувань унаслідок воєнних дій, питання реконструкції інфраструктури сьогодні має передусім безпековий і гуманітарний пріоритет. Проте саме під час відбудови формується шанс впровадити принципи універсального дизайну «з нуля», інтегруючи інклюзивні рішення в нове планування готельних та санаторно-рекреаційних комплексів.

Загалом, географічна поляризація у сфері безбар'єрності є відображенням соціально-просторової диференціації регіонів за рівнем інвестицій у туризм, туристичними потоками, інституційною активністю та наявністю локальних ініціатив. Західні області України поступово формують «осередки інклюзивного туризму», тоді як центральні та південні регіони залишаються на початковому етапі адаптації до міжнародних стандартів.

Однією із ключових проблем, виявлених під час аналізу, є дисбаланс між технічною та сервісною складовими безбар'єрності. У більшості регіонів спостерігається недостатній рівень технічної адаптації інфраструктури – відсутність універсальних санітарних приміщень, ліфтів, що відповідають вимогам доступності (звукові сигнали, позначення шрифтом Брайля), а також дефіцит інформаційно-комунікаційних засобів (адаптованих вебсайтів, візуальних навігаційних систем, цифрових карт доступних об'єктів).

Водночас, за результатами дослідження, у ряді регіонів спостерігається доволі високий рівень підготовленості персоналу. Найвищі результати спостерігаються у таких областях:

– Львівська область – понад 74 % закладів відзначили, що персонал проходив навчання або має досвід роботи з туристами з інвалідністю. Це пояснюється

активною діяльністю Львівської міської ради у межах ініціативи «Безбар'єрне місто» та реалізацією проєктів спільно з ГО «Доступно.UA»;

- Івано-Франківська область – близько 71 % працівників обізнані з базовими принципами інклюзивного сервісу. Регіональна специфіка курортно-рекреаційного туризму (санаторії, гірськолижні комплекси) стимулює персонал адаптувати обслуговування під різні категорії клієнтів;

- Закарпатська область – 69 % закладів мають персонал, який пройшов спеціальні інструктажі з етики комунікації з маломобільними групами населення. На формування цього рівня вплинули прикордонні зв'язки із країнами ЄС і впровадження спільних освітніх програм з інклюзивного туризму;

- м. Київ – 68 % опитаних об'єктів зазначили, що співробітники знайомі з вимогами інклюзивного обслуговування. Столиця є центром реалізації державної програми «Україна без бар'єрів», у межах якої розроблялися навчальні тренінги для працівників готельно-ресторанного сектору;

- Одеська область – близько 65 % персоналу продемонстрували обізнаність, що пов'язано з активною участю морських курортів у міжнародних проєктах технічної допомоги та сезонною потребою у розширенні кола клієнтів.

Помітно нижчі результати (менше 50 %) зафіксовані у центральних та східних областях країни.

Однак така компенсація має лише тимчасовий характер і не може замінити повноцінну інфраструктурну інтеграцію. Без технічних засобів – пандусів, адаптованих санвузлів, ліфтів із тактильними позначеннями та евакуаційних шляхів – навіть найобізнаніший персонал не здатен гарантувати безпечне та безбар'єрне користування послугами. Це створює структурну асиметрію між сервісними намірами та матеріальними можливостями, що особливо відчутно в регіонах із низьким рівнем інвестицій у модернізацію готельного фонду.

Таким чином, проблема дисбалансу «техніка – персонал» є системною і вимагає комплексних рішень: поєднання кадрової підготовки із державними програмами реконструкції туристичних об'єктів, стандартизації вимог до будівельних норм і стимулювання бізнесу до впровадження принципів універсального дизайну.

Як бачимо, трансформація індустрії гостинності в Україні в контексті впровадження парадигми безбар'єрності є складним і багаторівневим процесом, що потребує узгодження нормативно-правових, інституційних та фінансових механізмів. На сучасному етапі формування інклюзивного туристичного середовища залишається фрагментованим: попри активізацію державної політики у сфері соціальної інклюзії, нормативно-правова база гостинності все ще не забезпечує цілісної реалізації принципів універсального дизайну та рівного доступу до туристичних послуг.

Попри ухвалення низки стратегічних документів, таких як Національна стратегія безбар'єрності (2021 р.), Державна стратегія розвитку туризму та курортів до 2030 року, Концепція Доступного середовища, відсутність міжгалузевої узгодженості суттєво гальмує впровадження інклюзивних стандартів у сфері гостинності. Регулювання питань доступності сьогодні здійснюється через розрізнені норми будівельних і соціальних стандартів (ДБН В.2.2-40:2018, ДСТУ ISO 21902:2024 тощо), що не утворюють єдиного правового поля.

Для ефективної трансформації індустрії гостинності необхідне створення комплексного законодавчого каркаса, який би визначав безбар'єрність не лише

як соціальну категорію, а як економічний і управлінський інструмент розвитку туризму. У цьому контексті особливої важливості набуває гармонізація українського законодавства з міжнародними документами – Конвенцією ООН про права осіб з інвалідністю (2006 р.) і Глобальним етичним кодексом туризму (UNWTO), які формують основу сучасної парадигми сталого та інклюзивного розвитку.

Інституційна спроможність держави є одним із визначальних чинників впровадження безбар'єрності в систему гостинності. Для реалізації комплексної моделі потрібна ефективна міжвідомча координація між Державним агентством розвитку туризму України, Міністерством розвитку громад та територій України, Міністерством соціальної політики, сім'ї та єдності України, Міністерством освіти і науки України і місцевими органами влади.

З метою децентралізації управлінських функцій доцільним є створення регіональних інклюзивних офісів або центрів координації, які забезпечуватимуть адаптацію національних стратегій до локального контексту – з урахуванням особливостей туристичних кластерів (курортних, сільських, приморських, рекреаційних). Це дозволить інтегрувати принципи безбар'єрності в місцеві програми розвитку туризму, архітектурне планування, підготовку персоналу та промоційні кампанії.

Крім того, важливим напрямом трансформації є зміна управлінської культури у сфері гостинності. Безбар'єрність має сприйматися не як додаткова соціальна опція, а як ключовий елемент конкурентоспроможності підприємства. Саме формування «інклюзивного менеджменту» системи управління, що враховує потреби всіх груп клієнтів, є новим етапом еволюції готельного бізнесу в Україні.

Реалізація принципів безбар'єрності у сфері гостинності є ресурсомістким процесом, що потребує стабільної фінансової підтримки. Державний та місцеві бюджети мають відігравати роль каталізаторів змін, а не єдиного джерела фінансування. Доцільним є створення цільових фондів інклюзивної модернізації, що спрямовуватимуть кошти на реконструкцію існуючих закладів, адаптацію номерів, встановлення пандусів, ліфтів, тактильних елементів навігації тощо.

Водночас важливим інструментом може стати механізм державно-приватного партнерства (ДПП). Готельні мережі, туристичні оператори, ресторатори та муніципалітети можуть об'єднувати ресурси для реалізації спільних проєктів – наприклад, створення безбар'єрних туристичних маршрутів або реконструкції історичних будівель під адаптовані об'єкти гостинності.

Доцільним є також запровадження податкових стимулів для підприємств, які впроваджують принципи універсального дизайну, сертифікують послуги за стандартами доступності або створюють робочі місця для осіб з інвалідністю. Такі фінансові інструменти вже довели ефективність у країнах ЄС (зокрема, у Польщі, Чехії та Німеччині), де інклюзивна модернізація індустрії гостинності розглядається як частина політики сталого зростання.

З огляду на фрагментарність реалізації безбар'єрних ініціатив, особливої актуальності набуває створення системи постійного моніторингу та публічної звітності. Пропонується формування Національного реєстру безбар'єрних об'єктів гостинності, інтегрованого з геоінформаційними сервісами, що дозволить туристам оцінювати рівень доступності у режимі реального часу.

Також важливим напрямом є цифровізація стандартів доступності – створення єдиної онлайн-платформи з базою сертифікованих закладів, навчальних курсів для персоналу, інтерактивних карт і методичних рекомендацій. Такий під-

хід забезпечить прозорість, підзвітність та конкурентність процесів інклюзивної трансформації.

Таким чином, парадигма безбар'єрності в туризмі виступає ключовим фактором структурної та управлінської трансформації індустрії гостинності України. Вона передбачає:

- переосмислення нормативно-правових засад через гармонізацію з міжнародними стандартами;
- інституційну модернізацію – створення регіональних офісів, систем моніторингу та координації;
- фінансову децентралізацію та стимулювання державно-приватного партнерства.

Імплементація цих принципів забезпечить перехід індустрії гостинності від декларативної інклюзивності до системної безбар'єрності, де кожен елемент – від архітектури до сервісу – сприятиме формуванню відкритого, конкурентоспроможного й соціально відповідального туристичного середовища.

Результати дослідження. Проведене дослідження дало змогу комплексно оцінити стан впровадження принципів безбар'єрності в індустрію гостинності України та виявити ключові структурні, територіальні й управлінські диспропорції, що визначають темпи її трансформації, а саме оцінити стан архітектурної доступності об'єктів гостинності, наявність значних територіальних диспропорцій, а також кореляцію між інклюзивністю та економічною активністю регіонів.

Висновки та обговорення результатів. Проведене дослідження засвідчило, що індустрія гостинності України перебуває на етапі поступової, але структурно нерівномірної трансформації під впливом парадигми безбар'єрності. Незважаючи на наявність стратегічних документів і позитивних локальних ініціатив, рівень фактичної доступності інфраструктури залишається недостатнім.

Виявлено чітку регіональну поляризацію: західні області демонструють відносно вищий рівень адаптації до потреб маломобільних груп, тоді як центральні, південні та східні регіони відзначаються технічною відсталістю і браком інвестицій. У більшості випадків безбар'єрність реалізується фрагментарно – через окремі архітектурні елементи або тренінги персоналу, без системного інтегрування у стратегію розвитку підприємств.

Результати підтверджують, що людський чинник відіграє компенсаторну роль: у тих регіонах, де рівень технічної доступності низький, вищими є показники підготовленості персоналу та якості комунікації із клієнтами. Це свідчить про потенціал «інклюзивного менеджменту» як інструменту підвищення конкурентоспроможності закладів гостинності.

Для переходу до системного рівня безбар'єрності необхідна консолідація державної, регіональної та бізнес-політики, гармонізація законодавчої бази з міжнародними стандартами (ISO 21902:2021, Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю), а також стимулювання державно-приватних партнерств і інвестицій у модернізацію інфраструктури.

Отже, безбар'єрність у сфері гостинності поступово перетворюється із соціального імперативу на стратегічний чинник сталого розвитку туризму, що визначає нову якість сервісу, підвищує інклюзивність і формує позитивний міжнародний імідж України як відкритої туристичної держави.

Наукова новизна. Наукова новизна отриманих результатів полягає у комплексному підході до аналізу трансформаційних процесів в індустрії гостинності під

впливом парадигми безбар'єрності, що розглядається не лише як соціальна, а й як економіко-управлінська категорія сталого розвитку туризму. Також виявлено регіональні відмінності у впровадженні безбар'єрних практик, що дало змогу окреслити геопросторову структуру інклюзивності в межах українського туристичного ринку та визначити зони пріоритетного розвитку.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості їхнього використання у процесі формування державної, регіональної та корпоративної політики у сфері туризму і гостинності, спрямованої на впровадження принципів безбар'єрності та інклюзивності.

Перспективи подальших наукових досліджень. Подальші наукові дослідження доцільно зосередити на поглибленому вивченні механізмів інтеграції принципів безбар'єрності у стратегічний розвиток індустрії гостинності, в тому числі вивчення впливу цифрових технологій на формування безбар'єрного середовища, зокрема створення смарт-рішень, інтерактивних карт доступності, систем онлайн-бронювання для маломобільних користувачів; моделювання просторових кластерів безбар'єрного туризму на регіональному рівні; дослідження поведінкових аспектів інклюзивного туризму, зокрема мотивації, очікувань і рівня задоволення маломобільних туристів, що сприятиме вдосконаленню сервісних стандартів.

СПИСОК БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСИЛАНЬ

- Барна, М. Ю., & Тучковська, І. І. (2020). Безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю в туризмі. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*, 61, 5–11. <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/716>
- Безугла, Л. С., Белобородова, М. В., & Герасименко, Т. В. (2022). Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2(6), 20–25. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6.2022.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6.2022.4)
- Верховна Рада України. (2005, 6 жовтня). *Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні* (Закон № 2961-IV). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#n16>
- Гапоненко, Г. І., Євтушенко, О. В., & Шамара, І. М. (2025). Безбар'єрне середовище як передумова сталого розвитку туризму в Україні. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносин. Економіка. Країнознавство. Туризм*, 21, 178–193.
- Державне агентство розвитку туризму України. (2024). *Опитування ДАРТ щодо стану фізичної доступності засобів розміщення у регіонах України*. <https://drive.google.com/file/d/1oNpD5Y4dICvtYbpF099tmoJN0aPS24Ak/view>
- Кабінет Міністрів України. (2021, 14 квітня). *Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року* (Розпорядження № 366-р). Верховна Рада України. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80/conv#Text>
- Кравченко, О. (2022). Інклюзивний туризм як технологія соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді внаслідок воєнних дій. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету*, 2, 155–165. <https://doi.org/10.31499/2307-4906.2.2022.262955>
- Омельчак, Г. В. (2024). Аналіз сучасного стану безбар'єрного туристичного середовища України. *Review of Transport Economics and Management*, 11(27), 50–57. <https://doi.org/10.15802/rtem.2024/309812>
- Острянин, С. О., Безугла, Л. С., Белобородова, М. В., & Кулівар, В. В. (2024). Економічні стратегії розвитку інклюзивного туризму для реабілітації та реінтеграції ветеранів: су-

часні виклики та перспективи. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*, 2, 184–196. <https://doi.org/10.33271/ebdut/86.184>

Президент України. (2020, 3 грудня). *Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні* (Указ № 533/2020). <http://www.president.gov.ua/documents/5332020-35809>

Скрипник, А. Ю., & Кучеров, Г. Г. (2024). Інклюзивний туризм як засіб реабілітації осіб із особливими потребами: теоретичний складник проблеми. *Інклюзія і суспільство*, 3(8), 77–79. <https://doi.org/10.32782/2787-5137-2024-3-10>

Слободян, Л. Я. (2024). Концепт «безбар'єрність» як об'єкт дослідження. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*, 11. <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2024-11-02-05>

REFERENCES

Barna, M. Yu., & Tuchkovska, I. I. (2020). Bezbarierne seredovyshche dlia osib z invalidnistiu v turyzmi [A barrier-free environment for persons with disabilities in tourism]. *Herald of Lviv University of Trade and Economics. Economic Sciences*, 61, 5–11. <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/716> [in Ukrainian].

Bezuhla, L. S., Bieloborodova, M. V., & Herasymenko, T. V. (2022). Formuvannia inkliuzyvno-reabilitatsiinoho turyzmu v Ukraini [Formation of inclusive rehabilitation tourism in Ukraine]. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*, 2(6), 20–25. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6.2022.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6.2022.4) [in Ukrainian].

Cabinet of Ministers of Ukraine. (2021, April 14). *Pro skhvalennia Natsionalnoi stratehii iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku* [On approval of the National Strategy for the creation of barrier-free environment in Ukraine for the period until 2030] (Order No. 366-r). Verkhovna Rada of Ukraine. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80/conv#Text> [in Ukrainian].

Haponenko, H. I., Yevtushenko, O. V., & Shamara, I. M. (2025). Bezbarierne seredovyshche yak peredumova staloho rozvytku turyzmu v Ukraini [Barrier-free environment as a prerequisite for sustainable tourism development in ukraine]. *The Journal of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series: International Relations. Economics. Country Studies. Tourism*, 21, 178–193 [in Ukrainian].

Kravchenko, O. (2022). Inkliuzyvnyi turyzm yak tekhnolohiia sotsialno-psykholohichnoi reabilitatsii ditei ta molodi vnaslidok voiennykh dii [Inclusive tourism as a technology of social and psychological rehabilitation of children and youth resulting from military action]. *Collection of Scientific Papers of Uman State Pedagogical University*, 2, 155–165. <https://doi.org/10.31499/2307-4906.2.2022.262955> [in Ukrainian].

Omelchak, H. V. (2024). Analiz suchasnoho stanu bezbariernoho turystychnoho seredovyshcha Ukrainy [Analysis of the current state of the barrier-free tourist environment of Ukraine]. *Review of Transport Economics and Management*, 11(27), 50–57. <https://doi.org/10.15802/rtem2024/309812> [in Ukrainian].

Ostrianyn, S. O., Bezuhla, L. S., Bieloborodova, M. V., & Kulivar, V. V. (2024) Ekonomichni stratehii rozvytku inkliuzyvnoho turyzmu dlia reabilitatsii ta reintehratsii veteraniv: suchasni vyklyky ta perspektyvy [Economic strategies for the development of inclusive tourism for the rehabilitation and reintegration of veterans: Current challenges and prospects]. *Economics Bulletin of the Dnipro University of Technology*, 2, 184–196. <https://doi.org/10.33271/ebdut/86.184> [in Ukrainian].

President of Ukraine. (2020, December 3). *Pro zabezpechennia stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini* [On ensuring the creation of a barrier-free environment in Ukraine] (Decree No. 533/2020). <http://www.president.gov.ua/documents/5332020-35809> [in Ukrainian].

- Skrypnyk, A. Yu., & Kucherov, H. H. (2024). Inkluzivnyi turizm yak zasib reabilitatsii osib iz osoblyvymy potrebamy: teoretychnyi skladnyk problemy [Inclusive tourism as a means of rehabilitation of persons with special needs: Theoretical component of the problem]. *Inclusion and Society*, 3(8), 77–79. <https://doi.org/10.32782/2787-5137-2024-3-10> [in Ukrainian].
- Slobodian, L. Ya. (2024). Kontsept "bezbariernist" yak ob'ekt doslidzhennia [The concept of "barrier-free" as an object of research]. *Problems of modern transformations. Series: law, public management and administration*, 11. <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2024-11-02-05> [in Ukrainian].
- The State Agency for Tourism Development of Ukraine. (2024). *Opytuvannia DART shchodo stanu fizychnoi dostupnosti zasobiv rozmishchennia u rehionakh Ukrainy* [SATD survey on the state of physical accessibility of accommodation facilities in the regions of Ukraine]. <https://drive.google.com/file/d/1oNpD5Y4dICvtYbpF099tmoJN0aPS24Ak/view> [in Ukrainian].
- Verkhovna Rada of Ukraine. (2005, October 6). *Pro reabilitatsiiu osib z invalidnistiu v Ukraini* [On the rehabilitation of persons with disabilities in Ukraine] (Law No. 2961-IV). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#n16> [in Ukrainian].

UDC 640.4:338.48]-025.28-056.26

Kateryna Dodilova,

PhD in Geographical Sciences, Associate Professor,
Kyiv Professional College of
Tourism and Hospitality Management,
Kyiv, Ukraine,
didenko.kate@gmail.com,
<https://orcid.org/0009-0005-6520-4463>

Yuliia Zemlina,

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Kyiv Professional College of
Tourism and Hospitality Management,
Kyiv, Ukraine,
kutep_julia@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0003-0194-9472>

Viktoriia Poluda,

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Kyiv Professional College of
Tourism and Hospitality Management,
Kyiv, Ukraine,
poludavv@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-0748-5720>

TRANSFORMATION OF THE HOSPITALITY INDUSTRY IN THE CONTEXT OF THE BARRIER-FREE PARADIGM IN TOURISM

Topicality. The article studies the process of transformation of the hospitality industry under the influence of the barrier-free paradigm in tourism, which is becoming particularly relevant under circumstances of the global transition to inclusive development models. While talking about Ukraine, this process is being implemented via state initiatives, in particular the

National Barrier-Free Strategy till 2030 and the programmes of the State Agency for Tourism Development in Ukraine aimed at creating an accessible touristic environment. The essence of a barrier-free environment as a modern component of sustainable development in the tourism industry is studied; its role in the formation of new standards of service, management and spatial organisation of tourism infrastructure is determined. Special attention is paid to the analysis of challenges and opportunities for implementing principles of inclusiveness in the practice of Ukrainian hospitality enterprises, which highlights the need in integrating barrier-free solutions into strategic planning and management processes in this sphere. **The aim of the article** is to analyse the transformation processes in the hospitality industry under the impact of the paradigm of barrier-free tourism, to study main directions of adapting the tourism infrastructure to principles of inclusiveness, as well as to determine further ways of integrating a barrier-free approach into Ukrainian tourism management system. In the process of this study, a set of general scientific and special **research methods** is used, including an analytical method, comparative method, systemic-structural approach and generalisation. **Conclusions and discussion.** This research demonstrates that introducing accessibility principles into the hospitality industry is not only a social requirement of our time, but also a strategic factor in increasing the competitiveness of the tourism market. In such a context, the barrier-free paradigm shapes a new quality of development in the hospitality sphere, transforming it into a space of openness, equal opportunities and social responsibility. At the same time, the barrier-free access is an integral part of sustainable tourism development, as it combines social inclusion, innovation and high standards of service quality. *The scientific novelty and practical significance* of the study grounds on substantiating the conceptual role of the barrier-free paradigm as a key factor in the modern hospitality industry's transformation. The practical significance of this study lies in the possibility of applying the results obtained in order to develop strategies for the sustainable development of hospitality industry enterprises, create standards for barrier-free service and implement educational programmes for training specialists in the sphere of inclusive tourism. The offered approaches can be used by government agencies, hotel chains, tour operators and communities when planning available tourism infrastructure.

Keywords: hospitality, tourism, availability, inclusiveness, infrastructure, sustainable development, barrier-free, barrier-free tourism, barrier-free chain.

Надійшла 11.09.2025

Прийнята 13.10.2025

Стаття була вперше опублікована онлайн 30.12.2025



This is an open access journal, and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution 4.0.