

Злата ДЕМ'ЯНЮК

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Житомирський державний університет імені Івана Франка,
м. Житомир

Валентина ІВАНЕНКО

Науковий керівник – канд.екон.наук, доцент кафедри
економіки, менеджменту, маркетингу та
готельно-ресторанної справи

ЕКОНОМІКА ДОСТУПНОСТІ:

ЧОМУ ІНКЛЮЗИВНИЙ РЕСТОРАН ЗАРОБЛЯЄ БІЛЬШЕ

У сучасних умовах розвитку готельно-ресторанного бізнесу інклюзивність перестає бути виключно соціальною ініціативою і трансформується в економічно вигідну бізнес-стратегію. Поняття «економіка доступності» передбачає створення таких умов обслуговування, які забезпечують рівний доступ до послуг для всіх категорій населення, включаючи осіб з інвалідністю, людей похилого віку, батьків із дітьми та інших маломобільних груп. У контексті України ця проблема набуває особливої актуальності у зв'язку зі зростанням кількості осіб, які потребують безбар'єрного середовища.

Інклюзивність у ресторанному бізнесі є складовою ширшого поняття безбар'єрного середовища. Вона передбачає адаптацію фізичного простору, сервісу та комунікації до потреб різних груп клієнтів.

У роботі українських науковців зазначається, що забезпечення доступності в готельно-ресторанній сфері сприяє економічному зростанню, розширенню аудиторії клієнтів та підвищенню конкурентоспроможності підприємств [3]. Це пов'язано з тим, що доступні заклади можуть обслуговувати значно ширший сегмент ринку.

Крім того, інклюзивність розглядається як інструмент сталого розвитку. Інвестування в безбар'єрне середовище поєднує соціальну відповідальність і економічну доцільність, що формує нову модель ведення бізнесу [2].

Однією з головних причин, чому інклюзивний ресторан заробляє більше, є розширення цільової аудиторії. Традиційні заклади часто ігнорують потреби

маломобільних груп населення, тим самим втрачаючи значну частину потенційних клієнтів.

За даними досліджень, в Україні мільйони людей належать до категорії маломобільних, і відсутність доступності фактично виключає їх із активного споживання послуг [3]. Відповідно, ресторан, який враховує їхні потреби (пандуси, адаптоване меню, навчений персонал), автоматично отримує конкурентну перевагу.

Більше того, інклюзивність приваблює не лише самих людей з особливими потребами, але й їхні родини, друзів та супровід, що значно збільшує середній чек і частоту відвідувань.

Інклюзивний підхід передбачає більш високий рівень організації сервісу. Він включає персоналізацію обслуговування, увагу до деталей та підвищення комфорту для всіх гостей. Як зазначається у наукових роботах, впровадження принципів інклюзії підвищує задоволеність клієнтів і формує їхню лояльність [5].

Лояльні клієнти мають вищу схильність до повторних візитів і рекомендацій, що безпосередньо впливає на прибутковість бізнесу. У сучасній економіці досвід клієнта (customer experience) є одним із ключових факторів успіху, і саме інклюзивні ресторани часто демонструють кращі результати в цьому аспекті.

Інклюзивність є важливим чинником формування конкурентних переваг. Дослідження у сфері HoReCa доводять, що впровадження інклюзивних рішень підвищує конкурентоспроможність закладів та їхню привабливість на ринку [4].

У конкурентному середовищі ресторани змушені шукати нові способи диференціації. Інклюзивність стає одним із таких інструментів, оскільки вона:

- формує позитивний імідж бренду;
- відповідає сучасним соціальним трендам;
- підвищує довіру споживачів.

Таким чином, інклюзивний ресторан отримує не лише економічні, але й репутаційні переваги.

Реальні кейси підтверджують економічну ефективність інклюзивності. Наприклад, міжнародні мережі ресторанів, які впроваджують доступність,

відзначають зростання кількості клієнтів і прибутків. Інклюзивність дозволяє бізнесу працювати з новими сегментами ринку та збільшувати дохід [1].

Також дослідження показують, що створення безбар'єрного простору в ресторанах сприяє: підвищенню якості послуг; залученню нових клієнтів; розвитку соціально відповідального бізнесу. У довгостроковій перспективі це забезпечує стабільне зростання доходів і стійкість бізнесу.

Загалом, інклюзивний ресторан дійсно має вищий економічний потенціал порівняно з традиційними закладами. Це пояснюється низкою факторів:

1. Розширенням клієнтської бази за рахунок залучення маломобільних груп населення.
2. Підвищенням якості сервісу та формуванням лояльності клієнтів.
3. Зростанням конкурентоспроможності та покращенням іміджу.
4. Довгостроковим економічним ефектом від інвестицій у доступність.

Таким чином, економіка доступності є не лише соціально необхідною, але й фінансово вигідною моделлю розвитку ресторанного бізнесу. У сучасних умовах саме інклюзивність стає одним із ключових факторів успішності підприємств у сфері HoReCa.

Список використаних джерел:

1. Безбар'єрність як конкурентна перевага. Чому KFC зробила інклюзивність своїм бізнес-стандартом. URL: https://project.liga.net/project/kfc-inclusivity-ukraine/?utm_source=chatgpt.com
2. Гузар У.Є. Трансформаційні процеси інклюзивного розвитку закладів індустрії гостинності регіону. *Бізнес Інформ*. 2025. №9. С. 142-150. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2025-9-142-150>
3. Гуткевич С., Габа М. Тенденції розвитку доступності в готельно-ресторанній сфері в Україні. *Інтелект XXI*. 2024. № 4. С. 26-33. URL: https://intellect21.nuft.org.ua/journal/2024/2024_4/6.pdf?utm_source=chatgpt.com
4. Кузьмін А.О., Чемакіна О.В., Запорожець Ю.В., Дударєв І.М., Кузьмін О.В. Інклюзивний інжиніринг у сфері hoгеса як інструмент безбар'єрного середовища та сталого розвитку. *Таврійський науковий вісник. Серія: Технічні науки*. 2025. № 3. С. 416-424. URL: <https://doi.org/10.32782/tnv-tech.2025.3.46>
5. Нагайчук Н., Якушев О., Тернова Л. Інклюзія послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу в контексті забезпечення їх якості. Актуальні проблеми економіки. 2024. № 11. Том 2 (281/2). С. 91-106. URL: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2024-2-281-91-106>