

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-59>

УДК 338.46:640.4]-056.26](045)

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

FEATURES OF THE ORGANIZATION OF HOTEL SERVICES FOR PERSONS WITH SPECIAL NEEDS

Поворознюк Інна Миколаївна

кандидат економічних наук, доцент,

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2575-5114>**Povorozniuk Inna**

Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University

В сучасному світі туризм і готельний бізнес все більше орієнтуються на потреби різних категорій людей, зокрема осіб з обмеженими можливостями. Зростаючий попит на доступність та інклюзивність у сфері готельного обслуговування вимагає від готельних підприємств створення спеціальних умов, що забезпечують комфорт та безпеку для людей з особливими потребами. Це включає в себе не лише фізичну доступність, а й урахування психологічних, соціальних та культурних аспектів обслуговування. Врахування специфічних вимог таких гостей не тільки підвищує рівень їхнього комфорту, а й сприяє формуванню позитивного іміджу готельного закладу, що орієнтується на соціальну відповідальність. У статті розглянуто основні принципи організації готельних послуг для осіб з особливими потребами, а також важливість адаптації інфраструктури, персоналу та сервісу до їхніх потреб.

Ключові слова: готельна послуга, інклюзивні послуги, особи з особливими потребами, інклюзивна готельна послуга, безбар'єрне середовище.

In today's world, tourism and hospitality are increasingly focused on the needs of different categories of people, in particular persons with disabilities. The growing demand for accessibility and inclusiveness in the field of hotel services requires hotel enterprises to create special conditions that provide comfort and safety for people with special needs. This includes not only physical accessibility, but also taking into account the psychological, social and cultural aspects of service. The development of inclusive tourism is becoming an important stage in the formation of the modern hotel industry, where attention to the needs of people with disabilities should become the standard, not the exception. Taking into account the specific requirements of such guests not only increases the level of their comfort, but also contributes to the formation of a positive image of a hotel institution focused on social responsibility. Taking into account the specific requirements of such guests not only increases the level of their comfort, but also contributes to the formation of a positive image of a hotel institution focused on social responsibility. Successful implementation of this goal involves an integrated approach, including the correct selection of personnel, specialized training of employees and the provision of the necessary equipment. Ensuring the availability of hotel services for people with special needs is not only an important component of business social responsibility, but also an opportunity to create competitive advantages in the tourism market. Taking into account the needs of people with disabilities requires a systematic approach that covers all aspects of the work of hotels: from the design and reconstruction of buildings to the adaptation of services and communications. This includes the creation of barrier-free space, specially equipped rooms, the availability of auxiliary vehicles, as well as a sensitive approach to interaction with such guests. The article will consider how these factors can improve the quality of service and provide comfort for persons with disabilities, while maintaining high standards of hotel service.

Keywords: hotel service, inclusive services, persons with special needs, inclusive hotel service, barrier-free environment.

Постановка проблеми. Вивчення особливостей організації надання готельних послуг для осіб з особливими потребами є надзви-

чайно актуальним у сучасному суспільстві, оскільки інклюзивний туризм стає важливою складовою розвитку туристичної індустрії.

Люди з обмеженими можливостями складають значну частину суспільства, і забезпечення їх рівного доступу до готельних послуг є не лише етичним обов'язком, а й важливим економічним фактором для розвитку готельного бізнесу. В Україні кількість осіб з особливими потребами за останній час стрімко зросла. Причиною є наслідки бойових дій на території нашої країни. Колишній заступник міністра соціальної політики Назар Танасишин зазначив на конференції, яка відбулася у штаб-квартирі ООН, що зараз в Україні проживає понад 3 млн людей з інвалідністю [10].

Із загальної кількості людей з інвалідністю станом на початок 2024 року працювали 448,2 тис (17,4% від загальної чисельності людей з інвалідністю). Для порівняння, у Великобританії працює 53% працездатних людей з інвалідністю, у Франції – 44%, у США – 23%.

Найбільше людей з інвалідністю працюють в Києві (76,2 тис, 17% від загальної кількості працевлаштованих), Львівській (42,5 тис, 9,5%), Дніпропетровській (39,2 тис, 8,7%), Харківській (30 тис, 6,7%), Одеській (28 тис, 6,2%) та Черкаській (23,2 тис, 5,2%) областях [4].

На сьогодні постає питання не тільки їх працевлаштування, а й відповідної доступності у громадських об'єктах в тому числі і в закладах розміщення.

Багато країн активно розробляють та впроваджують законодавчі ініціативи щодо забезпечення доступності громадських об'єктів для осіб з обмеженими можливостями. Це сприяє необхідності і готельним закладам адаптувати свої послуги та інфраструктуру до нових нормативних вимог.

А після повномасштабного вторгнення РФ в Україну закладам розміщення необхідно створювати безбар'єрне середовище, оскільки кількість людей з особливими потребами постійно зростає.

Забезпечення доступності є важливою складовою сучасного готельного сервісу, адже це не лише питання соціальної відповідальності, а й можливість залучити більшу аудиторію клієнтів.

Безбар'єрне середовище включає в себе не лише фізичну доступність, таку як пандуси, ліфти, спеціально облаштовані санвузли та номери, але й адаптацію інших аспектів обслуговування. Наприклад, наявність візуальних і слухових засобів для людей з порушеннями зору чи слуху, а також надання спеціалізованого персоналу, готового допомогти гостям із особливими потребами.

Створення таких умов є необхідним не тільки для того, щоб забезпечити рівний доступ до послуг для всіх гостей, але й для того, щоб готель здобув довіру та лояльність своєї клієнтської бази. Це сприяє не лише зростанню репутації підприємства, але й підвищує його конкурентоспроможність на ринку. Враховуючи демографічні зміни та зростання числа осіб з обмеженими можливостями, створення безбар'єрного середовища стає важливою складовою стратегії розвитку будь-якого готельного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В останні роки в сфері готельного бізнесу активно досліджуються питання організації обслуговування осіб з особливими потребами. Це пов'язано з глобальним рухом із забезпечення доступності та інклюзивності для людей з обмеженими можливостями. У зв'язку з цим з'являються нові підходи, які охоплюють як технологічні, так і соціальні аспекти організації послуг в готелях для цієї категорії клієнтів.

Один із основних напрямів досліджень – це створення безбар'єрного середовища в готельних закладах. Відомо, що організація доступу до готельних послуг для осіб з особливими потребами включає не лише технічне, а й необхідність створення психологічно комфортного середовища, де персонал готовий до обслуговування клієнтів з обмеженими можливостями.

Дослідження таких вчених, як Бойко О., Мілашовська О., Шейко Ю., Розметова О., Сімакова О., Чернишова Т. та багато інших, зазначають, що організація обслуговування осіб з особливими потребами має не лише соціальний, а й економічний ефект для готельного бізнесу. Відомо, що готелі, які активно впроваджують інклюзивні практики, часто отримують додаткову лояльність з боку цієї категорії клієнтів та їх родин, що в перспективі підвищує їх конкурентоспроможність.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Організація обслуговування осіб з особливими потребами в готельному бізнесі є важливою складовою інклюзивного туризму, однак існує ряд аспектів цієї проблеми, які досі потребують уваги та вирішення. Однією з найбільш важливих та невирішених частин проблеми є недостатня кваліфікація персоналу готельних закладів. Недостатня адаптація технологій для людей з обмеженими можливостями. Хоча впровадження новітніх технологій, таких як мобільні додатки для орієнтування на території готелю,

автоматизовані системи реєстрації і оплати, вже активно розвивається, їх адаптація до потреб осіб з особливими потребами залишається обмеженою. Існує недостатня кількість інноваційних рішень, що допомагають людям з різними видами інвалідності повною мірою використовувати всі доступні сервіси готелів. Розробка таких технологій та їх впровадження в готельну індустрію потребує додаткових досліджень і розробок.

Необхідно вдосконалити підхід до проектування готельних будівель, зокрема створювати безбар'єрні зони не тільки в номерах, а й в інших частинах готелю: ресторанах, залах для проведення заходів, холах. Крім того, важливо адаптувати внутрішнє обладнання, враховуючи потреби людей з інвалідністю, наприклад, створювати спеціальні ванні кімнати, забезпечувати доступ до ліфтів та сходових кліток.

Серед важливих невирішених проблем – це надання додаткових послуг для осіб з особливими потребами, таких як спеціальний транспорт, індивідуальний супровід, організація екскурсій або культурних заходів. Дослідження показують, що багато готелів не мають відповідних сервісів або забезпечують їх лише частково.

Відсутність достатнього рівня соціальної підтримки для осіб з обмеженими можливостями в готельних закладах є ще одним важливим аспектом, який потребує вирішення.

Таким чином, хоча окремі аспекти організації обслуговування осіб з особливими потребами в готельному бізнесі вже знайшли своє відображення в наукових та практичних розробках, все ще існує низка проблем, які потребують глибшого вивчення та вирішення.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є вивчення особливостей організації надання готельних послуг для осіб з особливими потребами з урахуванням їхніх специфічних вимог до інфраструктури, сервісу та обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Забезпечення доступності та комфортного обслуговування осіб з особливими потребами в готельному бізнесі стало невід'ємною частиною сучасної індустрії гостинності. Сучасні готелі повинні прагнути не лише до задоволення базових потреб таких осіб, але й до забезпечення їм рівних можливостей для відпочинку, розваг та реабілітації. В результаті, правильно організоване обслуговування осіб з особливими потребами

стає важливим інструментом для підвищення якості готельних послуг і забезпечення гідних умов для кожного клієнта.

Надаючи послуги для таких клієнтів, готелі повинні враховувати особливості такої групи споживачів, забезпечуючи комфорт, безпеку і зручність, а також надаючи відповідну підтримку протягом усього перебування [5].

Одним із перших аспектів є фізична доступність готелю для людей з особливими потребами. При створенні планів щодо упорядкування будь якої будівлі чи то у сільській чи то міській місцевості завжди потрібно брати до уваги потреби маломобільних груп населення. Це повинно бути складовою частиною політики планування. Слід враховувати розміри колісного крісла зона для розташування якого повинна мати ширину не менше 0,9 м, довжину – не менше 1,5 м. При цьому смуга руху в приміщенні і на ділянці при односторонньому русі повинна мати ширину не менше 1,5 м, при двосторонньому русі – не менше 1,8 м, оскільки необхідно передбачати розташування на ній особи з інвалідністю на кріслі колісному й іншої особи.

Номери для осіб з обмеженими можливостями повинні бути спеціально облаштовані та мати розширені дверні прорізи, просторі коридори, ванні кімнати з поручнями та безпечними душовими кабінами, низькі столи, кнопки виклику персоналу та інші елементи, що забезпечують комфорт та безпеку [1].

Основні вимоги до кімнат, які передбачені для спальень, – це створення зручності, тиші і гігієнічних умов проживання. Спальня на дві особи – 10-12 м², спальня на одну особу – не менше 8 м². Обладнання спальень повинно бути простим, а набір меблів – мінімальним. Основні меблі: ліжко односпальне розміром 80х190 см, двоспальне розміром 120х190 см або диван-ліжко; легкі матраци, укладені на дерев'яну або металеву раму; письмовий стіл; гардероб або вбудована шафа; стільці та дзеркало; туалетний столик. У приміщенні висотою не менше 2,5 м дозволяється облаштовувати двоярусні ліжка. Площа кімнати при цьому може бути менше за розміром на 20 %. Обов'язковою повинна бути кнопка екстреного виклику біля ліжка [1].

Біля ліжка повинна знаходитися зона для розвороту візка на 360°. Ліжко повинне бути міцне, стійке, висотою 50-60 см і досить просторе. Матрац – ортопедичний і його бажано помістити в прорезинений чохол. Якщо ліжко розташоване біля стіни, то над ним (на невеликій висоті) потрібно прикріпити ручку, щоб

гість міг триматися за неї при спробі повернутися з боку на бік.

На ліжку, дивані або кріслах повинні бути додаткові подушки. Додаткове одіяло в шафі має лежати на висоті не вище 1,2 м.

Рівень підлоги лоджій і балконів у номері не повинен відрізнятись від загального рівня підлоги в номері не більше 2,5 см. Розташування розеток і вимикачів в номері – не вище 1,2 метра від рівня підлоги.

Телевізор краще встановити на панелі, яка обертається. Телефон має бути переносний. Письмовий стіл повинен вигинатися по контуру, щоб можна було під'їхати до нього на кріслі колісному.

Сучасні телефонні апарати дають можливість без надмірних зусиль робити дзвінки, зокрема мобільні телефони та радіотелефони це дозволяють здійснювати у русі. Актуальними є також і апарати для слабозорих (кнопкові) та незрячих осіб (дубльовані шрифтом Брайля).

Мінімальна ширина коридору при односторонньому руху у візках повинна становити 120 см, а мінімальна ширина коридору в місцях постійного відвідування осіб з особливими потребами – 180 см.

Для незрячих безбар'єрність по висоті більше 210 см не повинна перешкоджати, причому предмети інтер'єру в коридорі не ускладнюють пересування, а двері приміщень по коридору відчиняються на коридор в середину приміщення.

Вільна ширина коридору повинна бути не менше 1,50 м (бажано 1,8 м), що дозволить вільно переміщатися одночасно двом особам в інвалідних візках або зробити поворот на 180° в одному інвалідному візку. У місцях, які мало використовуються, або в умовах обмеженого простору, ширина коридору може бути до 1,5 м, але не менше 0,90 м для повороту інвалідного крісла на 90°. Ширина коридору повинна дозволяти особі в інвалідному візку рухатися через усі двері, розташовані вздовж нього. Перешкоди, зокрема питні фонтанчики, зони відпочинку, крісла або інші меблі, повинні розміщуватися за головним проходом – у спеціально облаштованих нішах [1].

В будівлях та спорудах у місцях перепаду рівнів горизонтальних ділянок підлоги, в тому числі на сходах від вестибюлю головного входу до ліфтового холу, необхідно передбачати влаштування пандусів.

Внутрішні пропорції ліфта 1,40 м x 1,60 м, що дозволяють людині в інвалідному кріслі

робити повне обертання або одночасно перебувати в ліфті двом людям в інвалідних кріслах. Мінімальні внутрішні параметри кабін ліфта 1,10 м x 1,40 м, які дозволяють доступ до ліфта одній людині в кріслі колісному. Ширина повного розкриття дверей повинна бути не менше 0,80 м, оптимальна ширина – 0,90 м.

Розмір душової kabіни 1,5 м x 0,9 м, перед kabіною слід передбачати простір для маневрування колісного крісла. Піддон (трап) для зливу води повинен бути в одному рівні з підлогою (не допускається облаштовувати kabіни піддонами на підвищенні). Душову kabіну слід обладнати відкидним сидінням на висоті 0,45 м, комбінованими горизонтально-вертикальними допоміжними поручнями на висоті 0,85 м.

Кран змішувача та полички повинні бути в зоні досяжності з відкидного сидіння. Вхід в kabіну слід обладнати ширмою.

Елементи облаштування інклюзивної ванної кімнати: безпорогова душова зона, стаціонарне сидіння та поручні біля лійки душу та кранів у душовій зоні, поручні з обох боків від унітазу, рукомийник з можливістю регулювання висоти та вільним простом для ніг під ним, дзеркало з можливістю регулювання куту нахилу. Проте механізм управління душем повинен мати чітко видимі позначення, оптимальними є тактильні рельєфні символи «включено»/ «вимкнено» і «гаряча вода»/«холодна вода»; поручень розміщується на висоті 0,85-0,95 м напроти стіни і вздовж задньої стіни.

Наконечник душу повинен кріпитися до гнучкого шлангу і мати регулятор довжини в межах 1,20-1,90 м. Елементи управління розташовуються на відстані мінімум 0,30 м від бічних стін. Якщо у даному приміщенні є поріг, то його висота максимально повинна становити 13 мм, а краще без порогу.

Для доступу на різні рівні будівлі готелю необхідні ліфти з голосовими або тактильними сигналами для людей з порушеннями зору, а також пандуси для тих, хто пересувається на інвалідних візках.

Інформаційні ресурси, які надаються гостям, повинні бути доступні для осіб з різними видами обмежень. Це включає: тактильні та голосові елементи.

Для людей з порушеннями зору в готелях повинні розмістити тактильні знаки на ліфтах, дверях, сходах. Також можуть бути голосові повідомлення для інформування про місцезнаходження ключових об'єктів.

Для людей з порушенням слуху повинні бути інформаційні матеріали, наприклад, через підписки до відео або за допомогою жестової мови. Також у номері може бути надана спеціальна система для сповіщення про події (пожежні сигнали, дзвінки).

Для спрощення орієнтування у просторі лобі чи вестибюлю доцільно розміщувати плани-схеми території або приміщень з кольоровим та текстовим позначенням зон. На поверхах навігаційну функцію можуть виконувати плани евакуації. До носіїв планів-схем застосовуються загальні вимоги щодо шрифтів та контрастності. Висота розміщення – 1,2-1,6 м від підлоги.

Тактильні елементи доступності – це система засобів безпеки, орієнтування та отримання інформації, які сприймаються на дотик і призначені для надання гостям з порушенням зору необхідну і достатню інформацію для самостійного орієнтування у просторі. Тактильні елементи доступності поділяються на тактильні смуги та тактильні інформаційні покажчики. Тактильні смуги призначені для попередження про перешкоди на шляхах руху на пішохідних шляхах зовні та всередині будівель, а також для інформування про початок та закінчення руху, зміни напрямку, місць отримання інформації.

Доцільно звернути увагу і на ознакування місць для паркування транспорту осіб з особливими потребами. Слід виділяти не менше 10 % місць для транспорту осіб з особливими потребами. Ширина виділеного місця стоянки для таких осіб повинна становити 3,5 м та бути достатньою для проїзду візка. Вийзд зі стоянки на тротуар повинен бути обладнаний похилою площиною. Особливістю є наявність знаків-піктограми «Стоянка для осіб з інвалідністю» [1].

Готелі повинні мати доступні веб-сайти та мобільні додатки, що мають функцію великого шрифту, голосового супроводу та інших інструментів для зручності користувачів з обмеженими можливостями.

Підготовка персоналу є важливою складовою ефективного обслуговування осіб з особливими потребами. Всі співробітники готелю повинні бути навчені відповідним стандартам обслуговування, що включає: комунікацію з особами з особливими потребами, що включає навчання жестової мови, методи взаємодії з людьми з порушеннями слуху чи зору, а також розуміння потреб людей з інтелектуальними чи психологічними порушеннями.

Персонал має бути готовим допомогти в організації доступу до номеру, наданні послуг харчування або транспортування до об'єктів готелю.

Готелі можуть надавати ряд спеціалізованих послуг, які забезпечать ще більшу зручність та комфорт для гостей з особливими потребами: інвалідні візки та засоби пересування.

Послуги трансферу, організація спеціальних транспортних послуг для осіб з особливими потребами, що включають автомобілі з пандусами та іншими пристосуваннями.

Індивідуальні дієтичні потреби, готелі повинні мати можливість задовольнити спеціальні дієтичні вимоги гостей, таких як приготування їжі без алергенів або з урахуванням інших потреб.

Безпека та екстрені ситуації – безпека гостей з особливими потребами є пріоритетною для готелів. Важливою є організація пожежної безпеки, зокрема, наявність спеціальних сигналів для людей з порушеннями слуху, а також спеціальні евакуаційні плани для осіб з обмеженими руховими можливостями.

У номерах та інших зонах готелю мають бути встановлені кнопки екстреного виклику, щоб викликати персонал.

Доцільно виокремити і відпочинкову зону коло басейну. Слід зазначити, що територія навколо басейну має бути рівною і не слизькою. Щоб потрапити безпосередньо в басейн встановлюють підйомник чи спуск у воду. Щоб спуститися у воду, задля збереження гігієни та відпочинку у воді, людина пересідає на спеціальне крісло.

З опису до вимог організації обслуговування осіб з особливими потребами можемо зазначити, що надання якісних послуг людям з обмеженими можливостями вимагає комплексного підходу: від доступної інфраструктури та спеціальних номерів до кваліфікованого персоналу, який здатний забезпечити високий рівень обслуговування [9]. Забезпечення безпеки, зручності пересування, надання інформації доступними способами та спеціалізованих послуг, таких як транспорт або харчування, має стати стандартом для кожного готелю.

Крім того, готелі, які активно впроваджують інклюзивні практики, отримують не тільки соціальний, а й економічний ефект. Вони можуть залучити нових клієнтів, розширити свою аудиторію та покращити свою репутацію на ринку.

Висновки. Зважаючи на глобальну тенденцію до забезпечення рівних можливостей для всіх категорій громадян, готелі повинні активно адаптувати свою інфраструктуру, послуги та персонал до потреб осіб з різними видами обмежень.

Організація готельних послуг для осіб з особливими потребами вимагає індивідуального підходу, що включає забезпечення доступності номерів, ванних кімнат, а також загальних приміщень для людей з обмеженими можливостями. Це дозволяє створити комфортні умови для відпочинку та забезпечити рівний доступ до готельних послуг.

Важливою складовою є підготовка та навчання персоналу, який працює з гостями з особливими потребами. Це включає знання основних вимог, необхідних для надання допомоги, а також етичний підхід до взаємодії з такими гостями.

Готелі повинні бути оснащені спеціальними засобами для забезпечення доступу осіб з особливими потребами, такими як пандуси,

ліфти, спеціально обладнані санвузли та інші технічні засоби, що відповідають сучасним вимогам доступності.

Важливим аспектом є врахування індивідуальних потреб гостей з обмеженими можливостями. Це може включати особливі дієтичні вимоги, підтримку в переміщенні по території готелю, а також організацію додаткових послуг, таких як спеціальний транспорт.

Створення комфортних умов для осіб з особливими потребами не тільки є етичним зобов'язанням, але й сприяє покращенню іміджу готелю, привертаючи лояльних клієнтів та підвищує рівень репутації на ринку туристичних послуг.

Розвиток інфраструктури та послуг для осіб з обмеженими можливостями є перспективним напрямом у готельній індустрії, що дозволить залучити нові цільові аудиторії та розширити спектр послуг, підвищуючи таким чином конкурентоспроможність готелів на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гостинність без бар'єрів. Довідник зі створення безбар'єрного середовища у закладах HoReCa. URL: https://drive.google.com/file/d/12EabNqq9KgYYs28Xv8el_Fp_MAN50-Iy/view (дата звернення: 12.03. 2025)
2. Готелі зі зручностями для осіб з інвалідністю в Україні. URL: <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/ua.uk.html> (дата звернення: 14.03. 2025)
3. Важливість інклюзивності для готельного бізнесу. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/vazhlyvist-inklyuzynosti-dlya-hotelnoho-biznesu> (дата звернення: 15.03.2025)
4. Конфедерація роботодавців України. URL: <https://employers.org.ua/news/id2642> (дата звернення: 11.03.2025)
5. Мілашовська О. І., Паш В. Й., Соскіда І. М. Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка і регіон*. № 3 (90). 2023. С. 61–66. URL: [file:///C:/Users/Inna/Downloads/anna_angelyuk,%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80+%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%83,+11%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Inna/Downloads/anna_angelyuk,%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80+%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%83,+11%20(5).pdf) (дата звернення: 15.03.2025)
6. Поворознюк І. М. Психологічні особливості обслуговування споживачів на підприємствах індустрії гостинності. *Варіативні моделі й технології трансформації професійного розвитку фахівців в умовах відкритої освіти*: зб. матер. Всеукр. наук.- практ. інтернет-конф., 23 червня 2022 р. К. : ДЗВО «Ун-т менеджменту освіти». 2022. С. 297-302. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/732214/1/3БІРНИК%20матеріалів%20конференції%20.pdf#page=298> (дата звернення: 14.03.2025)
7. Поворознюк І. М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656/1593> (дата звернення: 15.03.2025)
8. Попит на інклюзивні готелі зростає. Як бізнес адаптується до реалій. URL: <https://biz.liga.net/ua/all/all/article/poput-na-inkliuzyvni-hoteli-zrostaie-yak-biznes-adaptuietsia-do-realiy> (дата звернення: 11.03. 2025)
9. Чернишова Т. М., Мутасова С. А. Ринок готельних послуг України для клієнтів з особливими потребами в умовах сучасних викликів. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. Вип. 9. С. 80–87. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/1465/1379> (дата звернення: 11.03.2025)
10. Яка кількість людей з інвалідністю в Україні у 2024 році. URL: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20241022-yaka-kilkist-lyudej-z-invalidnistyu-v-ukrayini-u-2024-roczii/> (дата звернення: 14.03.2025)

REFERENCES:

1. Hostynnist bez barieriv. Dovidnyk zi stvorennia bezbariernoho seredovyshcha u zakladakh HoReCa [Hospitality without barriers. Guide to creating a barrier-free environment in HoReCa institutions]. Available at: https://drive.google.com/file/d/12EabNqq9KgYYs28Xv8el_Fp_MAN50-ly/view (accessed 12 March 2025) [in Ukrainian].
2. Hoteli zi zruchnostiamy dlia osib z invalidnistiu v Ukraini [Hotels with amenities for people with disabilities in Ukraine]. Available at: <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/ua.uk.html> (accessed 14 March 2025) [in Ukrainian].
3. Vazhlyvist inkluzyvnosti dlia hotelnoho biznesu [The importance of inclusivity for hospitality businesses]. Available at: <https://hotel-solution.com.ua/news/vazhlyvist-inkluzyvnosti-dlya-hotelnoho-biznesu> (accessed 15 March 2025) [in Ukrainian].
4. Konfederatsiia robotodavtsiv Ukrainy [Confederation of Employers of Ukraine]. Available at: <https://employers.org.ua/news/id2642> (accessed 11 March 2025) [in Ukrainian].
5. Milashovska O. I., Pash V. Y., Soskida I. M. (2023) Orhanizatsiia obsluhovuvannia liudei z osoblyvymy potrebamy na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho biznesu [Organization of service for people with special needs at the enterprises of hotel and restaurant business]. *Ekonomika i rehion*. № 3 (90), pp. 61–66. Available at: [file:///C:/Users/Inna/Downloads/anna_angelyuk,%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80+%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%83,+11%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Inna/Downloads/anna_angelyuk,%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80+%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%83,+11%20(5).pdf) (accessed 15 March 2025) [in Ukrainian].
6. Povorozniuk I. M. (2022) Psykholohichni osoblyvosti obsluhovuvannia spozhyvachiv na pidpriemstvakh industrii hostynnosti [Psychological features of consumer service at the enterprises of the hospitality industry]. *Variatyvni modeli y tekhnolohii transformatsii profesiinoho rozvytku fakhivtsiv v umovakh vidkrytoi osvity*: zb. mater. Vseukr. nauk.-prakt. internet-konf., 23 chervnia 2022 r. K. : DZVO «Un-t menedzhmentu osvity». pp. 297–302. Available at: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/732214/1/3БІПНІК%20матеріалів%20конференції%20.pdf#page=298> (accessed 14 March 2025) [in Ukrainian].
7. Povorozniuk I. M. (2022) Upravlinnia yakistiu posluh na pidpriemstvakh industrii hostynnosti pid chas kryzy [Management of quality of services at the enterprises of the hospitality industry during the crisis]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vyp. № 42. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656/1593> (accessed 15 March 2025) [in Ukrainian].
8. Popyt na inkluzyvni hoteli zrostaie. Yak biznes adaptuietsia do realii [The demand for inclusive hotels is growing. How business adapts to reality]. Available at: <https://biz.liga.net/ua/all/all/article/popyt-na-inkluzyvni-hoteli-zrostaie-yak-biznes-adaptuietsia-do-realiy> (accessed 11 March 2025) [in Ukrainian].
9. Chernyshova T. M., Mutasova S. A. (2023) Rynok hotelnykh posluh ukrainy dlia kliientiv z osoblyvymy potrebamy v umovakh suchasnykh vyklykiv [The market of hotel services of Ukraine for customers with special needs in today's challenges]. *Industriia turizmu i hostynnosti v Tsentralnii ta Skhidnii Yevropi*. Vyp. 9, pp. 80–87. Available at: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/1465/1379> (accessed 11 March 2025) [in Ukrainian].
10. Yaka kilkist liudei z invalidnistiu v Ukraini u 2024 rotsi [What is the number of people with disabilities in Ukraine in 2024]. Available at: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20241022-yaka-kilkist-lyudej-z-invalidnistyu-v-ukrayini-u-2024-roczii/> (accessed 14 March 2025) [in Ukrainian].