

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2026-83-181>

УДК 647.8:339.138

ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: КОНЦЕПЦІЯ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

HOSPITALITY INDUSTRY: THE CONCEPT OF INCLUSIVITY IN CONTEMPORARY CONDITIONS

Хромова Мар'яна Василівна

кандидат ветеринарних наук, доцент,
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7811-3963>

Паска Марія Зіновіївна

доктор ветеринарних наук, професор,
завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9208-1092>

Тесля Ольга Дмитрівна

кандидат технічних наук, доцент,
кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4533-6528>

Khromova Marijana, Paska Mariia, Tesla Olha
Ivan Boberskyj Lviv State University of Physical Culture

У статті досліджено сучасні підходи до розвитку інклюзивного туризму в індустрії гостинності України, акцентуючи увагу на забезпеченні безбар'єрності та доступності для людей з інвалідністю, осіб похилого віку, тимчасово травмованих та осіб із мовними чи культурними бар'єрами. На прикладі Львова проведено аналіз інтеграції технологічних рішень, адаптованого транспорту, мобільних додатків, навчання персоналу та координації державного та недержавного секторів. Встановлено, що комплексна взаємодія цих елементів підвищує соціальну інтеграцію, автономність туристів і економічний потенціал індустрії гостинності. Окреслено перспективи впровадження індивідуалізованих моделей безбар'єрного обслуговування та цифрових технологій у регіональному масштабі.

Ключові слова: гостинність, інклюзивність, безбар'єрність, адаптація.

Tourism in contemporary conditions is evolving from the creation of barrier-free spaces to the provision of barrier-free services, which entails a systematic consideration of the needs of all categories of travelers, including those with physical, sensory, linguistic, or cultural differences. In Ukraine, the concept of inclusive tourism is currently at the stage of implementation and scientific-practical reflection, integrating travel agencies, transport companies, hotels, restaurants, sports, and entertainment facilities, whose activities act as catalysts for the development of economic sectors and the resolution of regional socio-economic challenges. The full-scale war in the eastern and southern regions of the country has created additional challenges for the hospitality industry, including infrastructure destruction and negative impacts on the economic stability of enterprises. At the same time, the sector is actively developing adaptive strategies that allow for a rethinking of tourism organization and ensuring accessibility for diverse population groups. The scientific significance of the issue lies in the formation of methodology and conceptual foundations of inclusive tourism in Ukraine, while its practical relevance is associated with the development of effective models for providing barrier-free tourist services adapted to contemporary socio-economic and technological conditions. This article investigates contemporary approaches to the development of inclusive tourism in Ukraine's hospitality



industry, emphasizing the provision of accessibility and barrier-free services for people with disabilities, the elderly, temporarily injured individuals, and those facing linguistic or cultural barriers. Using Lviv as a case study, the research analyzes the integration of technological solutions, adapted transport, mobile applications, staff training, and the coordination of governmental and non-governmental sectors. It is established that the comprehensive interaction of these elements enhances social integration, tourist autonomy, and the economic potential of the hospitality industry. The study outlines prospects for implementing individualized models of barrier-free service provision and digital technologies at the regional level.

Keywords: hospitality, inclusivity, barrier-free access, adaptation.

Постановка проблеми. Туризм у сучасних умовах переживає еволюцію від створення безбар'єрного простору до забезпечення безбар'єрного сервісу, що передбачає системне врахування потреб усіх категорій мандрівників, включно з людьми з фізичними, сенсорними, мовними або культурними особливостями [4; 5]. В Україні концепція інклюзивного туризму перебуває на стадії впровадження та науково-практичного осмислення, об'єднуючи туристичні агентства, транспортні компанії, готелі, ресторани, спортивні та розважальні заклади, діяльність яких виступає каталізатором розвитку економічних секторів та вирішення соціально-економічних проблем регіонів [11].

Повномасштабна війна на сході та півдні країни створила додаткові виклики для індустрії гостинності, включно з руйнуванням інфраструктури та негативним впливом на економічну стабільність підприємств. Водночас галузь активно формує адаптивні стратегії, що дозволяють переосмислити підходи до організації туризму та забезпечити його доступність для різних груп населення. Наукова значущість проблеми полягає у формуванні методології та концептуальних основ інклюзивного туризму в Україні, тоді як практична актуальність пов'язана з розробкою ефективних моделей надання безбар'єрних туристичних послуг, адаптованих до сучасних соціально-економічних і технологічних умов.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Сучасна світова індустрія гостинності спрямована на забезпечення доступного туризму для всіх категорій населення незалежно від віку, статі чи фізичних можливостей. Концепція доступного та інклюзивного туризму охоплює обслуговування гостей із різноманітними потребами – фізичними, сенсорними, інтелектуальними та когнітивними вадами, а також людей похилого віку, тих, хто має мовні або культурні бар'єри [7].

Теоретичну основу дослідження складають праці авторитетних науковців, що аналізують проблеми формування безбар'єрного середовища та застосування інклюзивних підходів

у сфері гостинності, зокрема на готельно-ресторанних підприємствах [12]. Зокрема, Зінов'єва О.С. [14] дослідила взаємозв'язок концепції інклюзивного дизайну та формування міського середовища шляхом побудови безбар'єрних маршрутів та ареалів, інтегрованих із принципами сталого розвитку громади.

Язіна В., Острянин С., Завадська А. [9] запропонували перспективні напрями розвитку сучасної системи інклюзивних рекреаційних послуг, визначивши ключові компоненти її структури. У дослідженнях Моци А.А., Корінця Р.Я., Горюнової К.А. [6] окреслено напрями розвитку туризму для людей з обмеженими фізичними можливостями після закінчення війни, включно з лікувально-оздоровчим, зеленим (екологічним, екотуризм), культурно-пізнавальним, спортивним та психологічним напрями.

Безугла Л., Куваєва Т., Герасименко Т. [1] розкрили сутність поняття інклюзивного туризму, а також проблеми осіб з обмеженими можливостями здоров'я та доступного туризму. Доведено, що туризм є ефективним інструментом реабілітації людей з обмеженими можливостями та водночас відкриває нові ринкові можливості, створюючи конкурентні переваги для бізнесу.

Зарубіжні й вітчизняні науковці роблять вагомий внесок у розвиток інклюзивного туризму, покращуючи простір, де безбар'єрність – це гідність, повага та комфорт для кожної людини, незалежно від її фізичних можливостей, мовними чи культурними бар'єрами [10; 13].

Таким чином, аналіз останніх наукових публікацій свідчить про зростання значущості доступного та інклюзивного туризму як соціально-економічного явища, що потребує подальшого розвитку методологічних підходів та практичних моделей впровадження у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Навіть, маючи значний внесок науковців у розвиток доступного та інклюзивного туризму, недостатньо досліджено регіональні аспекти його реалізації в

Україні та адаптацію до післявоєнних умов. Існує потреба у розробці індивідуалізованих моделей безбар'єрного обслуговування, інтеграції сучасних технологій, навчанні персоналу та урахуванні локальної інфраструктури і соціокультурних особливостей. Проте, автори недостатньо розкривають перспективи інклюзивного туризму у регіонах країни та післявоєнного переформатування сфери туризму, де має бути створений індивідуальний підхід та врахована специфіка кожного міста. Стаття спрямована на заповнення цих прогалів та пропонує науково-практичні підходи до розвитку доступного туризму в умовах сучасних соціально-економічних викликів.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Важливість даної роботи полягає в тому, що сучасний світ потребує функціонально-технологічних умов для людей з інвалідністю, літніх, із тимчасовими травмами, мовними чи культурними бар'єрами, де досить важливу роль відіграє індустрія гостинності.

Мета статті полягає у дослідженні сучасних підходів до розвитку доступного туризму в індустрії гостинності України та визначенні ефективних моделей безбар'єрного обслуговування. Основні завдання включають аналіз практик забезпечення безбар'єрності, виявлення ключових компонентів доступного туризму та розробку науково-практичних рекомендацій щодо підвищення рівня інклюзивності туристичних послуг у сучасних соціально-економічних умовах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Аналіз сучасного стану індустрії гостинності у Львові показав, що безбар'єрність та доступність є ключовими складовими повсякденного функціонування людини у таких сферах, як житло, робота, транспорт та соціум, і визначають можливість повноцінного життя та участі в суспільних процесах [2]. Виявлено, що стратегічний розвиток доступного туризму у місті потребує комплексного врахування потреб різних категорій мандрівників, включно з людьми з інвалідністю, літніми особами, людьми з тимчасовими травмами та тими, хто стикається з мовними чи культурними бар'єрами [8].

В результаті власних досліджень встановлено, що ключовим фактором у готельно-ресторанному бізнесі є забезпечення доступних послуг і засобів пересування. Наприклад, впровадження інклюзивного посуду в мережі Холдинг емоцій «!FEST» [3] дозволяє людям з обмеженою рухливістю або протезами само-

стійно користуватися послугами закладів. Більшість готельно-ресторанних комплексів обладнані пандусами та ліфтами, а персонал демонструє компетентність у наданні безбар'єрного сервісу.

Науковий аналіз технологічних рішень показав, що сучасні інформаційні технології відіграють критично важливу роль у забезпеченні доступності туристичних послуг. Мобільні додатки («Be My Eyes», «AVA», «AccessNow», «Wheelmap»), штучний інтелект, доповнена та віртуальна реальність дозволяють створювати індивідуальні маршрути з урахуванням особливостей різних груп користувачів, а адаптований транспорт із низькими підлогами, пандусами, візуальною та звуковою інформацією забезпечує автономність пересування.

Власні спостереження підтвердили, що навчання персоналу є ефективним інструментом формування інклюзивної туристичної індустрії, оскільки підвищує обізнаність про різні типи інвалідності, вікові та культурні особливості гостей. Інвестиції у професійний розвиток персоналу створюють безбар'єрне середовище, підвищують якість обслуговування та рівень задоволеності гостей. Наприклад, у Львові місцева адміністрація організує спеціалізовані тренінги для представників готельно-ресторанної сфери, спрямовані на формування доступного міського середовища для всіх категорій населення.

На підставі проведеного аналізу сформовано таблицю 1, що узагальнює основні складові доступного туризму та їхній вплив на індустрію гостинності, демонструючи інтеграцію технологічних, освітніх і організаційних підходів у практику створення безбар'єрного середовища.

Ефективне забезпечення доступності туристичних послуг у сучасних умовах вимагає системної та координаційної взаємодії між ключовими стейкхолдерами, включно з органами державного управління, туристичними асоціаціями, громадськими організаціями, приватними інвесторами та самими туристами. Така інтегрована модель співпраці дозволяє формувати державні та муніципальні програми, стандарти й ініціативи, спрямовані на створення безбар'єрного середовища, яке враховує потреби людей з інвалідністю, осіб похилого віку, осіб із тимчасовими фізичними обмеженнями, а також туристів, що стикаються з мовними чи культурними бар'єрами.

Таблиця 1

Основні складові доступного туризму та їх вплив на індустрію гостинності

№ п/п	Складові компоненти	Опис	Вплив на індустрію гостинності
1	Безбар'єрність та доступність	Простота життя для людей з обмеженими можливостями у повсякденному житті: дім, робота, транспорт, соціум.	Підвищує комфорт гостей і робить послуги готелів та ресторанів доступними для всіх категорій населення.
2	Доступність	забезпечення доступних засобів: транспорт, інвентар, послуги для людей з інвалідністю, літніх, з травмами, мовними чи культурними бар'єрами. Наприклад, інклюзивний посуд у Холдингу емоцій «!FEST», пандуси, ліфти, обізнаний персонал.	Збільшує рівень задоволеності клієнтів і приваблює готельно-ресторанного бізнесу для ширшої аудиторії.
3	Сучасні технології	Мобільні додатки («Be My Eyes», «AVA», «AccessNow», «Wheelmap»), ШІ, VR/AR, адаптований транспорт (низькі підлоги, пандуси, звукові та візуальні інструкції), замовлення Uber для людей з обмеженими можливостями.	Забезпечує доступність інформації та навігації, підвищує автономність гостей і оптимізує логістику послуг.
4	Навчання персоналу	Підвищення обізнаності про різні типи інвалідності, вікові та культурні особливості, кваліфіковане навчання для безбар'єрного спілкування та створення комфорту.	Створює професійну та інклюзивну атмосферу в готелях та ресторанах, підвищує якість обслуговування.
5	Співпраця зацікавлених сторін	Взаємодія уряду, туристичних асоціацій, громадських організацій, меценатів та волонтерів. Реалізація проектів, рекомендацій, організація екскурсій, пошук транспорту, бронювання готелів.	Забезпечує комплексний підхід до інклюзивного туризму, залучає ресурси і технології, підвищує доступність міста для всіх категорій населення.

Джерело: сформовано авторами

Аналіз досвіду Львова свідчить, що відсутність спеціалізованих інклюзивних туристичних агентств компенсується діяльністю громадських організацій та волонтерів, які реалізують комплексний підхід до організації доступного туризму. Вони забезпечують адаптовану логістику подорожей, включно з екскурсійними маршрутами, бронюванням готелів та організацією транспорту, враховуючи індивідуальні потреби різних категорій туристів. Така практика демонструє ефективність малих і середніх ініціатив як елементів соціальної інклюзії та локальної туристичної економіки.

З позицій управлінської науки, інтеграція державних і недержавних структур у сфері інклюзивного туризму сприяє оптимізації ресурсів, підвищенню ефективності туристичних послуг і забезпеченню соціальної справедливості, що відповідає принципам сталого розвитку. З соціологічної перспективи, участь громадських організацій і волонтерів формує механізм активної соціальної взаємодії та

підвищує рівень обізнаності населення щодо потреб людей з обмеженими можливостями. З економічної точки зору, розвиток інклюзивного туризму створює нові ринкові ніші для великих і малих підприємств індустрії гостинності, забезпечуючи конкурентні переваги та додаткову вартість для регіональної економіки.

Таким чином, комплексна взаємодія державного та недержавного секторів є ключовим механізмом формування інклюзивного туризму у Львові, що одночасно забезпечує соціальну інтеграцію, доступність туристичних послуг та перспективу сталого економічного розвитку індустрії гостинності.

Висновки. Отже, враховуючи тенденції безбар'єрного розвитку індустрії гостинності України в період воєнних дій, більшість регіонів впорались з цим надскладним завданням та змогли адаптувати інклюзивний туризм, де « всі різні, але рівні» набуває моделі усвідомлення від медичної до соціальної.

Інклюзивний туризм у Львові базується на безбар'єрності, доступності та інтеграції технологій, навчання персоналу та координації державного й недержавного секторів. На прикладі м. Львова ми бачимо чітку стратегію сталих туристичних інклюзивних практик, що демонструє не лише економічну, а також соці-

альну інтеграцію, гідність та відновлення для інших регіонів.

Подальші дослідження доцільно зосередити на методології впровадження інклюзивного туризму в інших регіонах, оцінці цифрових технологій та ефективності навчальних програм для персоналу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Безугла Л., Куваєва Т., Герасименко Т. Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-3>
2. Дідух Я. Розвиток інклюзивного туризму в умовах післявоєнної трансформації України. *Економіка та суспільство*. 2025. № 73. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-73-39>
3. Інклюзивний посуд. Що це і для чого? URL: <https://www.fest.lviv.ua/uk/news/552-inklyuzyvnyy-posud-shcho-tse-i-dlya-choho/>
4. Паска М. З. Інноваційний розвиток гастрономічного туризму Львівщини в контексті формування ресторанних брендів. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. № 5. С. 98–103. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/download/1129/1066>
5. Чирка В. І., Паска М. З., Цесців Д. С. Аналіз векторів розвитку гостинності сьогодення: від викликів до можливостей. *Економіка та суспільство*. 2025. № 72. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-65>
6. Моца А.А., Корінець Р.Я., Горюнова К.А. Перспективи розвитку туризму для людей з інвалідністю після закінчення російсько-української війни. *Академічні візії*. 2024. Вип. 33. С. 1–8. URL: <https://cutt.ly/qeE1Hn9I>
7. Національна Стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. № 366-2021-р, затверджена 14.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-r#n10>
8. Туризм без бар'єрів: Львів потрапив до списку 100 найкращих сталих інклюзивних туристичних практик світу. URL: <https://city-adm.lviv.ua/news/tourism/turyzm-bez-barieriv-lviv-potravyv-do-spysku-100-naikrashchykh-stalykh-inklyuzyvnykh-turystychnykh-praktyk-svitu/>
9. Язіна В., Острянин С., Завадська А. Аналіз системи забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг: проблеми та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2024. № 66. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-58>
10. Як у Львові облаштовують безбар'єрний маршрут, який змінить тротуари, зупинки, парки та навіть автобуси. URL: <https://city-adm.lviv.ua/news/society/social-sphere/yak-u-lvovi-oblashtovuiut-bezbariernyi-marshrut-iakyi-zminyt-trotuary-zupynky-parky-ta-navit-avtobusy-video/>
11. Паска М., Графська О., Запісоцький А. Соціально-культурні проблеми управління якістю на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 56. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-31>
12. Черевко О.В., Белоусова Н.В., Головчук Ю.О. Оцінка доцільності використання методики прогнозування регіонального економічного розвитку інклюзивного туризму. *Актуальні проблеми економіки*. 2021. № 2(236). С. 4–11. URL: <https://cutt.ly/beE1gt8>
13. Darcy S., Mc Kercher B., Schweinsberg S. From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*. 2020. Vol. 75, No. 1. P. 140–144. DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
14. Зінов'єва О. Безбар'єрне проектування як елемент екологічного підходу до формування архітектурного середовища. *Сучасні проблеми архітектури та містобудування*. 2020. № 56. С. 203–217. DOI: <https://doi.org/10.32347/2077-3455.2020.56.203-217>

REFERENCES:

1. Bezuhla, L., Kuvaiava, T., & Herasymenko, T. (2022). Problems and prospects of inclusive tourism development in Ukraine and Europe. *Economy and Society*, 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-3>
2. Didukh, Y. (2025). Development of inclusive tourism in the conditions of post-war transformation of Ukraine. *Economy and Society*, 73. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-73-39>
3. Inclusive tableware. What is it and what is it for? Available at: <https://www.fest.lviv.ua/uk/news/552-inklyuzyvnyy-posud-shcho-tse-i-dlya-choho/>

4. Paska, M. Z. (2022). Innovative development of gastronomic tourism in the Lviv region in the context of restaurant brand formation. *Tourism and Hospitality Industry in Central and Eastern Europe*, (5), 98–103. Available at: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/download/1129/1066>
5. Chyrka V., Paska M., Tsestiv D. (2025). Analiz vektoriv rozvytku hostynnosti sohodennia: vid vyklykiv do mozhlyvostei [Analysis of the vectors of hospitality development today: from challenges to opportunities]. *Economy and society*. № 72. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-65>
6. Motsa, A. A., Korinets, R. Ya., & Horyunova, K. A. (2024). Prospects for tourism development for people with disabilities after the Russian-Ukrainian war. *Academic Visions*, 33, 1–8. Available at: <https://cutt.ly/qeE1Hn9l>
7. National Strategy for Creating Barrier-Free Space in Ukraine for the Period up to 2030. (2021, April 14). No. 366-2021-r. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-p#n10>
8. Barrier-free tourism: Lviv included in the list of 100 best sustainable inclusive tourism practices. Available at: <https://city-adm.lviv.ua/news/tourism/turyzm-bez-barieriv-lviv-potrapyv-do-spysku-100-naikrashchykh-stalykh-inkluzyvnykh-turystychnykh-praktyk-svitu/>
9. Yazina, V., Ostrianin, S., & Zavadzka, A. (2024). Analysis of the system for providing inclusive recreational services: Problems and prospects. *Economy and Society*, 66. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-58>
10. How Lviv is arranging a barrier-free route that will change sidewalks, stops, parks, and even buses. Available at: <https://city-adm.lviv.ua/news/society/social-sphere/yak-u-lvovi-oblashtovuiut-bezbariernyi-marshrut-iakyi-zminyt-trotuary-zupynky-parky-ta-navit-avtobusy-video/>
11. Bezuhla, L., Bieloborodova, M., Bondarenko, L., & Herasymenko, T. (2023). Recreation areas optimisation and nature exploitation in urban ecosystems. *Studia Regionalne i Lokalne*, 3(93), 55–68. Available at: <https://cutt.ly/GwC3lUfm>
12. Cherevko, O. V., Bielousova, N. V., & Holovchuk, Yu. O. (2021). Evaluation of the feasibility of using the method of forecasting the regional economic development of inclusive tourism. *Actual problems of economics*, Vol. 2(236), 4–11. Available at: <https://cutt.ly/beE1glt8>
13. Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: A perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140–144. DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
14. Paska M., Hrafska O., Zapisotskyi A. (2023) Cotsialno-kulturni problemy upravlinnia yakistiu na pidpriemstvakh industrii hostynnosti [Socio-cultural problems of quality management at enterprises of the hospitality industry]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, vol. 56. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-31>

Дата надходження статті: 07.02.2026

Дата прийняття статті: 26.02.2026

Дата публікації статті: 24.03.2026