

Неля Г. Нагайчук¹, Олександр В. Якушев², Людмила Ю. Тернова³
**ІНКЛЮЗІЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В КОНТЕКСТІ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇХ ЯКОСТІ**

В статті досліджується багатогранний процес управління якістю готельних послуг, що охоплює організаційний, економічний та соціальний аспекти діяльності підприємств гостинності. Наголошується на актуальності відновлення фінансово-економічної стабільності готельних підприємств у повоєнній Україні, враховуючи можливі кризові явища. Управління якістю послуг повинно включати заходи, спрямовані на підвищення ефективності використання ресурсів, зниження витрат та оптимізацію процесів, що допоможе підприємствам адаптуватися до нових умов та забезпечити стійкий розвиток. Ефективне управління якістю готельних послуг базується на системному підході, що враховує взаємодію суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління.

Підкреслюється значення соціального аспекту управління якістю послуг, зокрема створення комфортних умов проживання для осіб з особливими потребами, забезпечення доступності та інклюзивності послуг.

Дослідження спрямоване на вивчення факторів, що впливають на якість готельних послуг, і пропонує шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств шляхом дотримання принципів інклюзії та забезпечення високого рівня задоволення потреб клієнтів за категоріями: люди старше 60 років, особи з інвалідністю / МГН, сім'ї з дітьми.

Ключові слова: підприємство гостинності, якість готельних послуг, інклюзія, інклюзивність, безбар'єрність, людина з інвалідністю, особа з особливими потребами.

Табл. 1. Рис. 1. Літ. 46.

DOI: 10.32752/1993-6788-2024-2-281-91-106

Nelia Nagaichuk, Oleksandr Yakushev, Ludmila Ternova
**INCLUSION OF HOTEL SERVICES
IN THE CONTEXT OF ENSURING THEIR QUALITY**

The article examines the multifaceted process of hotel service quality management, covering the organizational, economic and social aspects of the activities of hospitality enterprises. The relevance of restoring the financial and economic stability of hotel enterprises in post-war Ukraine is emphasized, taking into account possible crisis phenomena. Service quality management should include measures aimed at increasing the efficiency of resource use, reducing costs and optimizing processes, which will help enterprises adapt to new conditions and ensure sustainable development. Effective hotel service quality management is based on a systemic approach that takes into account the interaction of subjects, objects, principles, methods and management functions.

The importance of the social aspect of service quality management is emphasized, in particular, the creation of comfortable living conditions for people with special needs, ensuring accessibility and inclusiveness of services.

The study is aimed at studying the factors affecting the quality of hotel services and suggests ways to increase the competitiveness of enterprises by adhering to the principles of inclusion and ensuring a high level of customer satisfaction.

¹ Cherkasy State Technological University. Ukraine.

² Cherkasy State Technological University. Ukraine.

³ Cherkasy State Technological University. Ukraine.

Keywords: *hospitality enterprise, quality of hotel services, inclusion, inclusiveness, barrier-free, person with disabilities, person with special needs.*

Peer-reviewed, approved and placed: 08.11.2024.

Постановка проблеми. В сучасному суспільстві інклюзія стала не просто модним трендом, а базисом для формування сталого та успішного майбутнього. Не зважаючи на те, що Україна має помітні успіхи у сфері імплементації принципів інклюзії у різні сфери суспільного життя, однак, цілісного розуміння необхідності їх дотримання і забезпечення ще не сформовано ні на рівні держави, ні на рівні бізнесу.

В умовах глобальних викликів таких як старіння населення та пандемії, локальних – військові та соціальні конфлікти, надзвичайні ситуації та екологічні проблеми, чисельність осіб, які мають особливі потреби буде зростати, і це вимагає від суспільства та бізнесу трансформації задля включеності цих людей у суспільне життя та розширення можливостей щодо отримання послуг від різноманітних інституцій. Інклюзивність інституції, є ключовою характеристикою якості її сервісу, що сприяє поліпшенню рівня обслуговування клієнтів, урізноманітненню клієнтської бази, підвищенню лояльності клієнтів, покращення їх досвіду і підтримці позитивного іміджу.

У Програмі дій Всесвітньої зустрічі на вищому рівні в інтересах соціального розвитку (ООН, 1995 р., розділ I, резолюція 1, додаток II), яка відбулася у Копенгагені в 1995 році, інклюзивне суспільство було визначено як «суспільство для всіх», у якому кожна особа, кожна з правами та обов'язками, відіграє активну роль» [1, с.68]. Побудова інклюзивного суспільства є ціллю привабливою для різних спільнот, воно здатне подолати бар'єри, вибудовані расовими, гендерними, соціально-класовими, віковими та географічними відмінностями і забезпечити рівні можливості для всіх, незважаючи на їх походження.

Наразі відбувається зміна глобальної парадигми у сприйнятті інклюзії, що передбачає врахування потреб кожного індивіда без винятку та їх всебічну інтеграцію у суспільство для забезпечення повноцінної життєдіяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання забезпечення високої якості послуг підприємств готельного бізнесу уже тривалий час є темою активних наукових обговорень і ґрунтовних розвідок як серед вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Вони охоплюють широкий спектр проблем щодо підвищення ефективності діяльності підприємств гостинності, безпеки та задоволеності клієнтів. Загальні теоретичні основи та концептуальні підходи до вивчення якості послуг досить детально розкриті у наукових працях дослідників, які аналізують як загальні принципи, так і специфіку розвитку різних видів послуг у сучасному світі, зокрема Кронін Дж. [2], Фейгенбаум А. [3], Белінська Г. та Гусаров С. [4]. Теорії та практика управління якістю в історичній ретроспективі та їх вплив на сучасні концепції управління якістю представлено у дослідженнях Еванса Дж. [5], де продемонстровано взаємозв'язок між управлінськими теоріями та загальною якістю, Русавської В. і Таран М. [6] в яких розкрито суть та застосування класичних моделей управління якістю, з дотриманням хронології представлено етапи розвитку управління якістю.

Нагорняк Г., Малюта Л. та Шерстюк Р. досліджували основні чинники, які мають безпосередній вплив на рівень конкурентоспроможності закладів сфери готельно-ресторанного бізнесу [7]. В роботах Томалі Т. і Щипанової Я. розкрито особливості системи управління якістю послуг готельно-ресторанного господарства, проведено аналіз способів контролю та напрямів підвищення якості послуг з використанням моделі управління «П'ять М» [8]. У своїй роботі [9] А. Чередниченко і М. Калінін довели, що якість є ключовим фактором привабливості в туристичні галузі та послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Методологія та способи оцінки якості наданих послуг стали предметом наукових розвідок Столярчука П. [10], Шкабари Т. [11], Чабана О. [12], акцент на якості саме готельних послуг зроблено у роботах Цзін-хуа Ши, Цян Су [13]; Хавленої Й., Копрова Є. [14], Капліної А. [15], Чередниченка А. [9], Круковської О. [16] та інших.

Колективом дослідників представлено оптимальні стратегії у сфері гостинності, що є ключовим важелем успіху бізнесу в сучасних складних умовах, акцент зроблено на фінансових аспектах управління якістю готельних послуг, зокрема «через використання податкових пільг як елементу фінансового управління в складних умовах ведення бізнесу» [17].

Напрямам управління якістю послуг підприємств індустрії гостинності під час криз присвячені роботи І. Поворознюк [18], зокрема економічної – Долгої Г. та Хитрової О., авторками розглянуто теоретичні основи поняття готельного бізнесу та значення готельних послуг у галузі туризму [19]. Безручко Л., Білоус С. та Філь М. [20], в своїй роботі наголошують на ключових негативних наслідках війни для готельного господарства України, таких як руйнування готельної інфраструктури, втрати готельних підприємств через окупацію територій, проблеми відтоку кваліфікованих кадрів і різке зниження кількості клієнтів та необхідність адаптуватися до роботи в умовах повітряних тривог та комендантської години.

Ільницька-Гикавчук Г. [21] аналізувала основні елементи якості готельних послуг, що охоплюють такі аспекти як соціальний, технічний, правовий, економічний, функціональний та екологічний, автор наголошує на тезі, що управління якістю готельних послуг включає також визначення та аналіз факторів, що впливають на якість, таких як рівень кваліфікації персоналу, стан матеріально-технічної бази, інновації в обслуговуванні, а також задоволеність клієнтів.

Вплив соціально-культурних факторів на різні аспекти та проблеми розвитку сучасної індустрії туризму та гостинності і, безпосередньо на забезпечення якості послуг гостинності в мультикультурному середовищі розглянуто в роботах Паски М. та ін. [22].

Питання інклюзії готельних послуг тривалий час перебуває у центрі уваги українських науковців, але при цьому залишаються актуальними та затребуваними. У своїх працях І.В. Єрко та О.А. Демчук [23], Л.І Гірняк та Б.В. Сопіга [24], О.О. Сімакової та інших [25] які сфокусувалися на розкритті теоретичних та практичних аспектів надання якісних готельних послуг людям з особливими потребами та питаннях створення умов, що сприяють адаптації

й інтеграції цієї категорії населення через організацію комфортного готельно-ресторанного обслуговування.

Лім Дж., Вон Ю. та Джанг Дж. (2023) досліджували різноманітність працівників індустрії гостинності та виявили її вищий рівень ніж в інших галузях. Дослідження демонструє, як сприйняття працівниками робочого середовища, сформованого з урахуванням управління різноманітністю, впливає на фінансові результати організації. Авторами підкреслюється важлива роль членів правління у розробці політик та практик, що надають персоналу готелю відчуття легітимності та відповідальності за управління різноманітністю. Працівники сфери гостинності визначили дев'ять ключових категорій різноманітності та інклюзії, які впливають на ефективність управління закладом гостинності: вік, клімат в організації, культура, обмежені можливості, освіта, стать, фізичні відмінності, політичні уподобання, а також раса. Саме на цих аспектах слід зауважувати керівництву при розробці та впровадженні політик управління різноманітністю у компаніях. При цьому члени правління виступають взірцевими прикладами для працівників і відіграють ключову роль у забезпеченні успішного впровадження принципів різноманітності в закладах гостинності. Показаний взаємозв'язок між розумінням персоналом принципів різноманітності та інклюзії в робочих процесах, сприйняття ними цих практик сприяє покращенню фінансових показників компанії [26].

У роботі [27] Лі Л. та Ю Х. основну увагу зосередили на аналізі соціально-економічної різноманітності в індустрії гостинності. Ними досліджувався взаємозв'язок між соціальним класом, сімейними очікуваннями та кар'єрними досягненнями працівників, що належать до покоління Z. З метою поглибленого розуміння цих зв'язків також досліджувалися назви посад і рівень сприйняття їх престижності. Дослідження мало на меті визначити як соціально-економічний статус і очікування з боку сім'ї впливають на професійний розвиток молодих працівників у сфері гостинності, а також у розкритті значущості посади і її престижу в цьому контексті. Отримані результати підкреслюють важливість розширення концепції організаційного розмаїття, враховуючи не лише традиційні демографічні показники, такі як раса, стать та вік, але й соціально-економічні фактори. Включення соціального класу як одного з вимірів організаційного різноманіття дозволяє індустрії гостинності створювати більш інклюзивне середовище, що також сприяє ефективним зусиллям з найму та утримання персоналу, підвищуючи рівень залученості та задоволеності працівників.

Цікавим є дослідження Zhao Z., Shi D., Qi X., Shan Y. та Liu X. (2023) з точки зору забезпечення надання якісних готельних послуг для осіб з особливими потребами. В цій роботі автори зауважують, що особи з аутизмом та їхні родини стикаються з численними труднощами під час подорожей через специфічні потреби та складність організації таких поїздок. Такі сім'ї продемонстрували п'ять моделей (мета) подорожей: взаємна підтримка, відвідування родичів, самостійні подорожі, розширена соціалізація та пакетні тури. Автори представили рекомендації для створення більш інклюзивних та сприятливих умов для подорожей цієї групи осіб, що сприятиме їхній

активній участі у туризмі та підвищенню якості життя [28]. Це дослідження стало відповіддю на потребу вивчення проблем, пов'язаних з інвалідністю, пропонуючи новий підхід до вивчення проблем доступного туризму.

Значний внесок у дослідження питань включеності людей з інвалідністю, оцінки рівня їх підтримки та пропозицій для організацій гостинності та туризму зроблений Aziean Jamin, Gbolahan Gbadamosi, Svetla Stoyanova-Bozhkova (2024), ними проведений огляд літератури за період 2001-2023 роки загальною кількістю 101 емпірична стаття, що дало можливість виявити прогалини у дослідженості цього питання та окреслити горизонти майбутніх розвідок [29].

Аналіз наукових досліджень, авторства українських вчених щодо складових якості готельних послуг, вказує на різноманіття наукових підходів та аспектів на яких акцентується увага у цих працях. Незважаючи на існування значної кількості публікацій на тему інклюзії в різних сферах суспільного життя, серед них відсутні роботи в яких розглядається це явище в контексті забезпечення якості готельних послуг у повоєнній Україні з врахуванням змін у статеві-віковій структурі населення, рівня інвалідизації населення, зростання чисельності осіб, які потребуватимуть особливих умов надання послуг, зокрема підприємствами гостинності. Не розв'язаним залишається питання щодо врахування впливу наслідків війни на сферу гостинності та зміщення акценту на задоволення потреб гостей з особливими потребами на принципах інклюзивності із дотриманням стандартів якості. Ключовим завданням для менеджерів індустрії гостинності у повоєнній Україні буде формування управлінських стратегій, які враховують інтереси осіб з особливими потребами, сприяють підвищенню якості готельних послуг та забезпечують високий рівень задоволеності гостей [29; 30]. Особливий наголос слід зробити на аналізі основних тенденцій і викликів галузі, генерованих війною, а також на імплементації засад інклюзивності у сферу готельно-ресторанного бізнесу. Зважаючи на це, вважаємо за необхідне звизити дослідження умов, за яких досягається якість готельних послуг в межах тематики, окресленої в назві статті.

Мета дослідження. Роботу присвячено обґрунтуванню необхідності забезпечення інклюзивності готельних послуг як одного з напрямів поліпшення їх якості шляхом врахування індивідуальних потреб та уподобань гостя з особливими потребами, з метою підвищення загального рівня задоволеності відвідувачів, створення позитивних вражень та лояльності гостей готелю в умовах воєнної агресії РФ проти України та її соціально-економічних наслідків.

Основні результати дослідження. Управління якістю готельних послуг — багатогранний процес, який включає організаційний, економічний та соціальний аспекти діяльності підприємств гостинності. З високою ймовірністю повоєнна Україна зіткнеться з кризовими явищами економічного характеру, тому важливо зосередитися на відновленні фінансово-економічної стабільності готельних підприємств [31;]. В цьому контексті, управління якістю послуг має включати заходи, спрямовані на підвищення ефективності використання ресурсів, зниження витрат та

оптимізацію процесів, що допоможе підприємствам адаптуватися до нових умов та забезпечити стійкий розвиток. Організаційна складова діяльності готельних підприємств має включати впровадження інноваційних технологій (використання штучного інтелекту, машинного навчання, персоналізації послуг тощо) та підходів до управління якістю [31].

А. Капліна під якістю готельної послуги розуміє — результат виконання операцій з обслуговування [31] та стверджує, що якість готельних послуг забезпечується:

- організацією бізнес-процесів і включає першу (зустріч гостей, check-in, check-out; розрахунок, вибуття; інформування про послуги готелю тощо) та другу лінію обслуговування (room-service, ресторанні послуги, housekeeping service, бізнес-послуги, послуги дозвілля, спортивно-оздоровчі послуги, медичні послуги тощо);

- стратегічними імперативами, що передбачає планування, управління, гарантування якості і безпеки та поліпшення;

- іманентністю системи якості готелю, яка складається з каналів нейровпливу, ідентифікації та персоналізації рівня якості і матеріально-технічних умов [31].

Використовуючи системний підхід, А. Дубодєлова під управлінням якістю готельних послуг розуміє «сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього» [32]. І наголошує, що це означає «забезпечення оптимального співвідношення його складових».

В роботі [32] авторами побудоване дерево рішень поліпшення якості готельного сервісу, ключовим напрямом визначено організацію бізнес-процесів готелю, що базуються на методології бенчмаркінгу через впровадження інноваційних рішень, а саме, застосування технологій нейромаркетингу (запах, колір, мелодія бренду, неймінг), врахування персональних запитів при обслуговуванні гостей, застосування елементів шоу та залучення до нього клієнтів.

В умовах повоєнної України, важливо акцентувати увагу на додаткових складових, що впливають на управління якістю послуг у готельному господарстві. Повоєнний період характеризуватиметься суттєвими викликами та змінами, що вже зараз вимагають адаптації до нових умов і вимог щодо якості послуг з тимчасового розміщення.

Особливо важливою є підтримка тих, хто постраждав внаслідок війни. Забезпечення їм відповідних умов проживання — це не лише акт гуманності, але й крок до інтеграції таких осіб у суспільство. Тому, особливої ваги набуває соціальний аспект управління якістю послуг гостинності, що передбачає створенням комфортних умов проживання для осіб з особливими потребами, забезпечення доступності (безбар'єрності) та інклюзивності послуг. В умовах повоєнної України, інклюзія є критично важливою складовою для побудови стійкого та успішного бізнесу в індустрії гостинності. Інклюзія забезпечує довгострокові переваги, стимулює інновації та підвищує загальну якість готельних послуг. Готелі, що орієнтуються на принципи інклюзії, створюють

умови для комфортного перебування всіх категорій гостей, зокрема тих, хто постраждав від війни і має особливі потреби фізичного, психологічного або етичного характеру.

Забезпечення доступності для усіх членів суспільства не тільки підвищує якість обслуговування, але й сприяє зміцненню репутації готелю. Інклюзивні готелі стають більш конкурентоспроможними на ринку, демонструючи свою соціальну відповідальність та готовність задовольнити потреби різних категорій гостей.

Крім фізичної доступності готельних приміщень, це може включати також спеціальні програми реабілітації, психологічної підтримки.

На особливу увагу заслуговує інституційне забезпечення реалізації існуючих та майбутніх проєктів і програм підтримки інклюзивних категорій громадян. Так, О. Козоріз зазначає, що подорожі, відпочинок та дозвілля є невід'ємними складовими життя людей, а туризм в цілому є значним та важливим сектором економіки, що у сукупності дає підстави стверджувати про потенційно вагомий вклад цієї сфери в інклюзивний розвиток [34].

Досліджуючи безпечність та безбар'єрність підприємств готельного господарства І.В. Єрко та О.А. Демчук систематизували методи вирішення проблем у підприємств, задіяних у наданні інклюзивних готельних послуг за такими напрямками [23]:

- зміна законодавства на користь індустрії гостинності щодо виконання стандартів безбар'єрності та впровадження політики інклюзивності;
- фінансова підтримка з боку уряду інклюзивних ініціатив;
- співпраця з місцевими органами влади та інститутами громадянського суспільства щодо фінансової підтримки та експертності;
- створення робочих груп із залученням осіб з маломобільних груп населення (МГН) з метою участі у створенні програм і проєктів в сфері гостинності, орієнтованих на їх адаптацію та інтеграцію у соціально-економічне життя громади.

Безбар'єрність в розумінні забезпечення фізичної доступності є однією з основних характеристик інклюзивності. Готелі, що сповідують принципи інклюзивності мають прагнути відповідності їх приміщень стандартам доступності та створювати комфортні умови для усіх гостей. Мова йде не лише про доступ до номерів і загальних зон, а й наявності спеціально облаштованих ванних кімнат, просторих коридорів та відповідних маркувань.

Заклади харчування можуть використовувати спеціалізовані меблі та організовувати простори таким чином, щоб вони були доступними для осіб з обмеженими можливостями. До прикладу, використання стільців та столів з регульованою висотою, широких проходів між столами, а також надання меню у доступних форматах може значно покращити досвід відвідувачів. Варто також враховувати потреби гостей із порушеннями зору чи слуху, надаючи інформацію в альтернативних форматах, з використанням письма Брайля або аудіоінструкції.

Слід звернути увагу на відсутність рекламних матеріалів для людей інвалідністю, у більшості випадків рекламна продукція є невидимою чи незрозумілою для таких людей [35].

Економічні та соціальні кризи, спричинені військовою агресією росії проти України, викликають значні зміни в українському суспільстві, зокрема, зростає чисельність людей з інвалідністю, в тому числі, отриманою внаслідок війни. Згідно з даними Державної служби статистики, станом на 1 січня 2023 року в Україні було понад 2,7 млн осіб з інвалідністю, що складає 6,6% від загальної чисельності населення. У 2023 році в Україні більш ніж 230 тис. людей отримали інвалідність [36, 37].

За часи незалежності в Україні відбулися суттєві зміни у статеві-віковій структурі населення країни внаслідок змін умов життя та впливу криз соціального, економічного та військового характеру. За період 1990-2022 рр. відбулися значні зміни у структурі населення України, так, особи працездатного віку (15-64 років) складають 68% від усього населення, а особи передпенсійного віку становлять 21,3%, що становить 31,3% від осіб працездатного віку (рис. 1). Частка осіб пенсійного віку, 17,1% серед яких найчисельнішою групою є особи у віці 65 – 69 років, у загальній чисельності пенсіонерів складає 38,6%.

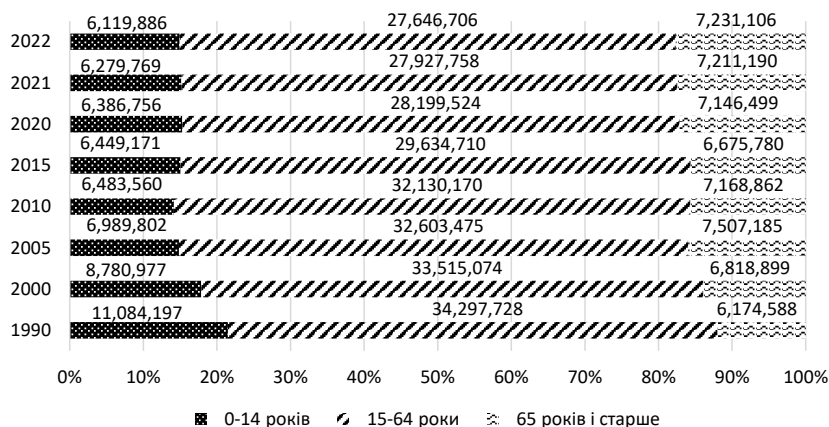


Рис. 1. Динаміка структури постійного населення за віковими групами у період 1990-2022 р.р., %, складено на основі [38]

Слід зазначити, що зміни чисельності населення у різних вікових групах протягом 1990-2021 років відбувалися різнонаправлено, якщо у вікових групах від 0 до 15 років та 16 до 59 років відмічаємо скорочення населення, то чисельність населення старше 60 років зросла на 1056518 осіб або на 17,1%. За період 1990-2021 рр. частка людей у віці 60 років і старше збільшилася на 5,7 п.п. і склала майже 18% від усього населення [38; 39; 40; 41].

Повномасштабне вторгнення рф зумовило масштабну зовнішню міграцію населення, що характеризуються виїздом за кордон жінок працездатного та фертильного віку разом з дітьми, це призвело до змін у структурі населення України на користь осіб передпенсійного та пенсійного віку. За прогнозами Державної служби статистики України, у 2025 році чверть населення складатимуть люди старше 60 років [38].

Вікова структура населення країни має значний вплив не лише на демографічні процеси, але й на всі сфери життя та економіки, включаючи галузь гостинності. Готелі, які свою діяльність будують на принципах інклюзивності, прагнуть створити комфортні умови для всіх гостей, незалежно від їхніх фізичних можливостей, національності чи інших особливостей, що включає не лише безбар'єрний доступ до всіх приміщень, адаптовані номери та обладнання, але й навчання персоналу для роботи з різними групами клієнтів та надання послуг з урахуванням індивідуальних (персональних) потреб кожного гостя. У таблиці 1 згруповано потреби різних категорій гостей щодо забезпечення інклюзивності готельних послуг. Створення інклюзивного середовища вимагає комплексного підходу, який охоплює всі аспекти обслуговування і має на меті забезпечення максимально комфортних умов для всіх гостей незалежно від їхніх фізичних можливостей.

В умовах воєнних реалій вітчизняні підприємства у сфері гостинності, крім питань, пов'язаних із задоволень потреб гостей в доступності та безбар'єрності, стикаються з проблемою створення більш ширшого інклюзивного середовища, що передбачає врахування потреб в інклюзивності й інших сторін, залучених до процесів надання послуг – персонал, партнерів та постачальників, державних органів тощо.

Такими підходами традиційно є рішення щодо створення умов для безбар'єрного доступу до приміщень, включаючи пандуси, ліфти та спеціально обладнані туалети; підвищення обізнаності персоналу з питань інвалідності та забезпечення навчання для кращого обслуговування клієнтів з фізичними / ментальними порушеннями; створення умов на робочих місцях для персоналу з порушенням рухової функції чи іншими дисфункціями; застосування інноваційних технологій для полегшення взаємодії з клієнтами, таких як програми для смартфонів або автоматизовані системи бронювання тощо.

Додатково до вже існуючих ініціатив, готелі та ресторани можуть значно підвищити рівень інклюзивності через співпрацю з організаціями, що спеціалізуються на підтримці осіб з обмеженими можливостями.

Така партнерська взаємодія надає можливість отримати кваліфіковані рекомендації та консультації щодо впровадження найкращих практик і стандартів доступності, зокрема архітектурної, інформаційної та комунікативної, що сприяє створенню комфортного та безпечного середовища для всіх гостей та персоналу, незалежно від їхніх фізичних та ментальних можливостей, підвищуючи якість готельних послуг, загальну конкурентоспроможність закладу та його репутацію на ринку.

Використання цих підходів до управління інклюзивністю дозволяє організаціям не лише адаптуватися до сучасних реалій, але й забезпечує стійкий розвиток і конкурентоспроможність на ринку. Врахування різних аспектів забезпечення включеності допомагає створити культуру, де кожен учасник процесу відчувається цінним та залученим у виробничий процес [26].

Таблиця 1. Потреби різних категорій гостей щодо забезпечення інклюзивності готельних послуг, авторська розробка

Люди старше 60 років		Особи з інвалідністю / МПН	Сім'ї з дітьми
Безбар'єрний доступ			
Ліфти, пандуси та широкі дверні прорізи.		Рампи, пандуси, ліфти, широкі двері та проходи.	Пандуси, ліфти, широкі двері та проходи.
		Безпека	
Антиковзаючі покриття, поручні у ванних кімнатах та додаткове освітлення.		Антиковзаючі покриття, поручні у ванних кімнатах та додаткове освітлення.	Антиковзаючі покриття, дитячі замки на дверях і вікнах. Захисні бар'єри в ігрових зонах, неглибокі басейнами.
Комфортні та адаптовані номери			
Зручні ліжка з можливістю регулювання висоти		Спеціальні меблі для людей з різними типами інвалідності.	Дитячі ліжечка та додаткові ліжка для дітей різного віку.
Медичні послуги та підтримка			
Наявність договорів про співпрацю з медичними установами; персонал, навчений надавати домедичну та першу медичну допомогу			
Доступ до інформації			
Аудіоінструкції		Написи шрифтом Брайля на важливих локаціях та інструкціях; аудіоінструкції	Дитячі картки або інформаційні матеріали, що містять інформацію про місцеві дитячі розважальні заклади, медичні установи та інші корисні контакти.
Харчування та його організація			
Меню з врахуванням дієтичних обмежень та особливих потреб у харчуванні літніх гостей (низькокалорійне або безсолеві дієти). Доставка їжі в номер.		Меню з врахуванням спеціальних дієтичних потреб гостей з інвалідністю. Доставка їжі в номер.	Дитяче меню з урахуванням дієтичних потреб. Стильніжки для годування малих дітей у ресторани. Доставка їжі в номер.
Дозвілля та активності			
Організація розважальних та культурних заходів для літніх гостей (концерти, екскурсії або майстер-класи).		Організація дозвілля та активностей, доступних для людей з різними типами інвалідності (концерти, екскурсії або майстер-класи).	Організація дитячих ігрових зон; анімаційні програми, конкурси, майстер-класи.
Персональне обслуговування			
Психологічна підтримка			
Персонал повинен бути навчений працювати з гостями, які можуть потребувати психологічної підтримки та бути готовим надати допомогу або просто вислухати.			Зручності для догляду за дітьми Послуги няні; наявність місць для зміни підгузків у громадських туалетах; доступ до необхідних товарів (підгузків, дитячого харчування тощо)
Допомога з пересуванням		Транспорт	
Персонал повинен бути готовий допомогти гостям пересуватися по готелю, зокрема з багажем.			Можливість замовлення сімейного автомобіля, наявність дитячих крісел.
Спокійне та тихе середовище			
Зазвичай потребують розміщення в номерах, де немає шуму			Розміщення сімейних номерів у тихих зонах готелю, щоб діти могли спокійно спати.

Список забезпечення

Висновок. Забезпечення високої якості обслуговування є основоположним завданням для підприємств гостинності. Для досягнення очікуваної якості необхідно пройти декілька важливих етапів, включаючи виявлення потреб споживачів, переведення цих потреб у конкретні кількісні (вимірні) характеристики, виробництво продукції та надання послуг і аналіз сприйняття (оцінку) якості споживачами, що передбачає отримання від них зворотного зв'язку для зрозуміння їхньої думки про надані послуги з готельного обслуговування та вчасно вносити корективи. Крім, прагнення готелів буди інклюзивними для клієнтів — відповідати стандартам доступності та забезпечувати комфортні умови для всіх гостей, водночас, увага має бути спрямована і на дотримання принципів інклюзії на робочих місцях, що включає розвиток інклюзивної культури, де кожен працівник має рівні можливості для кар'єрного зростання та розвитку. Процес впровадження цих практик вимагає не лише виконання вимог законодавства і стандартів, але й активної участі менеджменту підприємств сфери гостинності, які здатні генерувати зміни та забезпечити їх стабільність у довгостроковій перспективі.

Розширення розуміння та вивчення інклюзії у контексті забезпечення якості послуг гостинності є важливим для подальшого розвитку цієї галузі, адже це сприятиме не лише покращенню умов праці, але й підвищенню якості обслуговування, що в свою чергу позитивно вплине на задоволення гостей, значно розширить його потенційну аудиторію, сприяючи формуванню позитивного іміджу серед широкого загалу та залученню більшої кількості клієнтів.

Наукове осмислення та практичне впровадження принципів інклюзії є невід'ємною складовою сучасних методів обслуговування, що узгоджується з глобальними тенденціями розвитку індустрії гостинності, менеджмент якої прагне досягти стійкості та гармонії у розвитку людських ресурсів та організаційних структур [42; 43; 44]. Підвищення рівня доступності послуг, уважне ставлення до потреб гостей і персоналу, впровадження новітніх технологій сприяють створенню середовища, яке забезпечує комфорт і задоволення для кожного без винятку [45; 46]. Врахування потреб людей з фізичними / ментальними порушеннями, створення умов для їх зручності не тільки відповідає принципам гуманності та рівності, але й позитивно впливає на конкурентоспроможність закладу, підвищуючи його привабливість на ринку та зміцнюючи його позиції у галузі гостинності.

1. Programme of Action of the World Summit for Social Development. in A/CONF.166/9, Chapter I, Annex II. URL: <http://www.un-documents.net/wssd-programme-of-action.pdf>

2. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. URL: *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension on JSTOR*

3. Feigenbaum, A. V. (1977). Quality and productivity. *Quality Progress*, 10(6), 18–21. URL: <http://asq.org/qic/display-item/index.html?item=6646>.

4. Белінська, Г., & Гусаров, С. (2022). Формування сучасного ринку послуг та його трансформація в умовах глобалізації. *Економіка та суспільство*, (43). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-30>

5. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2002). *The management and control of quality* (5th ed.). South-Western, a division of Thomson Learning, 838

6. Русавська, В., & Таран, М. (2021). Теорія та практика управління якістю в історичній ретроспективі та їх вплив на сучасні концепції управління якістю. *Економіка та суспільство*, (31). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-39>
7. Нагорняк, Г. С., Малюта, Л. Я., & Шерстюк, Р. П. (2016). Дослідження впливу управлінських чинників на рівень конкурентоспроможності вітчизняних закладів сфери готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі. *Економіка і управління*, (3). URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/131994.pdf>
8. Томаля, Т. С., & Щипанова, Я. І. (2014). Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації*, 2(12). URL: https://tourlib.net/statti_ukr/tomalya.htm
9. Чередниченко, А. О., & Калінін, М. В. (2016). Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*, (56). URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1700834>
10. Столярчук, П. Г., Байцар, Р. І., & Гунькало, А. В. (2008). Методи оцінювання систем управління якістю. *Вимірювальна техніка та метрологія*, (68), 244–247.
11. Шкабара, Т. (2008). Особливості формування якості ресторанного продукту. *Товари і ринки*, (1), 107–113.
12. Чабан, О. (2008). Векторний метод оцінювання якості. *Вимірювальна техніка та метрологія*, (69), 107–113, 126–129.
13. Shi, J., & Su, Q. (n.d.). Evaluation of hotel service quality based on customer satisfaction. *IEEE Xplore*. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/document/4280099/metrics#metrics>
14. Hawlena, J., Kopron, J., & Chudyga, P. (2016). Selected aspects of evaluation of service standards in hotel industry. *Organizacja i Zarz dzanie*, (6). URL: http://yadda.icm.edu.pl/.../10_O_HAWLENA_KOPRON_CHUDY...
15. Капліна, А. С. (2016). Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Економіка, організація і управління підприємством*, 1(38), 168–173.
16. Круковська, О. (2023). Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*, (56). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-35>
17. Пенкіна, Н., Омельченко, Г., Карбівнича, Т., Сподар, К., & Каленік К. (2024). Взаємозв'язок управління та економічних показників у сфері гостинності: пошук оптимальних стратегій. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 4(57), 409–420. <https://doi.org/10.55643/fcaptp.4.57.2024.4458>
18. Поворознюк І. (2022). Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*, (42). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-48>
19. Долга, Г. В., & Хитрова, О. А. (2022). Управління готельним господарством у кризових умовах: реалії сьогодення та світовий досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*, 41, 32–36. <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-41-6>
20. Безручко, Л., Білоус, С., & Філь, М. (2023). Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*, (47). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
21. Ільницька-Пикавчук, Г.Я. (2019). Фактори підвищення якості готельних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету*, 6 (1), 78–81. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2019-276-6-78-81>
22. Паска, М., Графська, О., & Запісоцький, А. (2023). Соціально-культурні проблеми управління якістю на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, (56). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-31>
23. Демчук, О.А., Єрко, І.В. (2024). Безпечність та безбар'єрність підприємств готельного господарства міста Луцька в умовах війни. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Вип. 2 (43), 3–8.
24. Гірняк, Л.І., Соліга, В.Б. (2018). Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Ужгород: УЖНУ, Вип. 21. Ч. 1, 50–55.
25. Сімакова, О.О., Ніколайчук, О.А., Слащева, А.В., Попова, С.Ю., Попова, В.В. (2020). Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. Т. 1. No. 4, 181–185.

26. Lim, J., Vaughan, Y. and Jang, J. (2023). "Do employees' perceptions of diversity management enhance firm's financial performance: the moderating role of board members' diversity level". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 35 No. 11, pp. 3990-4009. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2022-1441>
27. Lee, L. and Yu, H. (2023). "Socioeconomic diversity in the hospitality industry: the relationship between social class background, family expectations and career outcomes", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 35 No. 11, pp. 3844-3863. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2022-1356>
28. Zhao, Z., Shi, D., Qi, X., Shan, Y. and Liu, X. (2023), "Family travel among people with autism: challenges and support needs", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 35 No. 11, pp. 3743-3763. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2022-1229>
29. Jamin, A., Gbadamosi, G. and Stoyanova-Bozhkova, S. (2024), "The ecosystem of disability inclusion in hospitality and tourism organisations: an integrative review and research agenda", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 36 No. 13, pp. 38-56. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2023-0581>
30. Гуцалюк О. М., Якушева О. В., Сушко Н. В. (2020). Ініціалізація та концепція проектування підприємств готельного бізнесу в Кіровоградському регіоні. *Науковий журнал. Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія: Економіка і менеджмент*, 1(28), 168–178.
31. Капліна, А. С. (2016). Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*, 2 (74), 70-76. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvpushk_2016_2_11
32. Босовська, М. В., Бовш, Л. А., & Охріменко А. Г. (2019). Оцінювання якості готельних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*, (4), 25–31. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2019.4.25>
33. Дубодєлова А. В. (2008). Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти. *Вісник НУ "Львівська політехніка"*, (611), 130–134.
34. Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G., Stephen, G. and Taylor, T. (2018), "Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions", *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 26 No. 2, pp. 221–237.
36. Статистична інформація. Державна служба статистики України. URL: https://www.ukr-stat.gov.ua/operativ/oper_new.html
37. В МОЗ сказали, скільки людей в Україні отримали інвалідність у 2023-у. URL: <https://ua.korrespondent.net/ukraine/4725128-v-moz-skazaly-skilky-luidei-v-ukraini-otrymaly-invalidnist-u-2023-u>
38. Банк даних Державної служби статистики України. URL: <http://surl.li/xgbwxq>
39. Манн, Р., Гулак, Д., Якушева, О., Якушев, О., & Феліпенко, Н. (2021). Економіка бізнесу: недоліки впливу держави на мотивацію персоналу. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*, 62, 64–69. DOI: <https://doi.org/10.24025/2306-4420.62.2021.241891>
40. Білозубенко В. С., Якушева О. В. (2016). Забезпечення підтримки та бізнес-інкубування малого та середнього бізнесу в регіонах України в умовах трансформаційних перетворень. *Трансформаційні перетворення регіональної економіки: монографія*. Київ: Кондор-Видавництво, 202–214.
41. Якушева О. (2017). Управлінські технології стимулювання малого й середнього бізнесу в Черкаському регіоні. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*, 44 (1), 88–96.
42. Цвігун І. А. (2023). Системний підхід до оцінки демографічної кризи в Україні. *Подільський вісник: сільське господарство, техніка, економіка. Серія: Економіка*, (1), 154–159. URL: <https://reposit.nupr.edu.ua/bitstream/PoltNTU/14537/1/18.pdf>
43. Ливдар М. В., Ярошевич Н. Б., Степанова А. В. (2019). Демографічна ситуація в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення. *Гроші, фінанси і кредит*, 6 (17), 304–309. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/6_17_ukr/57.pdf
44. Ponting S. S.-A., Dillette A. (2023). Diversity, equity, and inclusion practices: A Delphi study to build a consensus in hospitality and tourism organizations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(11), 3764–3786. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2022-1503>
45. Гуцалюк О. М., Гаврилова Н. В. (2020). Вплив маркетингових, фінансових та цифрових технологій на розвиток інфокомунікаційної сфери, як складової інноваційної інфраструктури.

Вісник економічної науки України, 2(39), 166–171. DOI: [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.2\(39\).166-171](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.2(39).166-171)

46. Гаврилюк О., Якушев О., Проданова Л., Якушева О., Козловська С. (2021). Цифровий банкінг і електронна комерція в контексті цифровізації управління бізнесом. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії і практики, 5(40), 4–15. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v5i40.244845>

1. Programme of Action of the World Summit for Social Development. in A/CONF.166/9, Chapter I, Annex II. URL: <http://www.un-documents.net/wssd-programme-of-action.pdf>

2. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. URL: *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension on JSTOR*

3. Feigenbaum, A. V. (1977). Quality and productivity. *Quality Progress*, 10(6), 18–21. URL: <http://asq.org/qic/display-item/index.html?item=6646>.

4. Belinska, H., & Husarov, S. (2022). Formuvannya suchasnoho rynku posluh ta yoho transformatsiia v umovakh hlobalizatsii. *Ekonomika ta suspilstvo*, (43). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-30>

5. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2002). *The management and control of quality* (5th ed.). South-Western, a division of Thomson Learning, 838

6. Rusavska, V., & Taran, M. (2021). Teoriia ta praktyka upravlinnia yakistiu v istorychnii retrospektyvi ta yikh vplyv na suchasni kontseptsii upravlinnia yakistiu. *Ekonomika ta suspilstvo*, (31). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-39>

7. Nahorniak, H. S., Maliuta, L. Ya., & Sherstiuk, R. P. (2016). Doslidzhennia vplyvu upravlin-skykh chynnykiv na riven konkurentospromozhnosti vitchyznianskykh zakladiv sfery hotelno-restorannoho biznesu na suchasnomu etapi. *Ekonomika i upravlinnia*, (3). URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewById/131994.pdf>

8. Tomalia, T. S., & Shchypanova, Ya. I. (2014). Upravlinnia yakistiu v hotelno-restorannomu biznesi. *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii*, 2(12). URL: https://tourlib.net/statyi_ukr/tomalya.htm

9. Cherednychenko, A. O., & Kalinin, M. V. (2016). Yakist nadання posluh yak ključovyj faktor pryvabyvosti pidpryiemstv hotelnoho hospodarstva. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, (56). URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewById/1700834>

10. Stoliarchuk, P. H., Baitsar, R. I., & Hunkalo, A. V. (2008). Metody otsiniuvannia system upravlinnia yakistiu. *Vymiriuvalna tekhnika ta metrolohiia*, (68), 244–247.

11. Shkabara, T. (2008). Osoblyvosti formuvannia yakosti restorannoho produktu. *Tovary i rynky*, (1), 107–113.

12. Chaban, O. (2008). Vektornyi metod otsiniuvannia yakosti. *Vymiriuvalna tekhnika ta metrolohi-ia*, (69), 107–113, 126–129.

13. Shi, J., & Su, Q. (n.d.). Evaluation of hotel service quality based on customer satisfaction. *IEEE Xplore*. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/document/4280099/metrics#metrics>

14. Hawlena, J., Kopron, J., & Chudyga, P. (2016). Selected aspects of evaluation of service standards in hotel industry. *Organizacja i Zarz dzanie*, (6). URL: http://yadda.icm.edu.pl/.../10_O_HAWLENA_KOPRON_CHUDY...

15. Kaplina, A. S. (2016). *Metodychnyi pidkhid do otsinky yakosti hotelnykh posluh*. Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli. *Ekonomika, orhanizatsiia i upravlinnia pidpryiemstv*, 1(38), 168–173.

16. Krukovska, O. (2023). Otsinka yakosti produktsii ta posluh hotelno-restorannoho biznesu. *Ekonomika ta suspilstvo*, (56). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-35>

17. Penkina, N., Omelchenko, H., Karbivnycha, T., Spodar, K., & Kalienik K. (2024). Vzaïmozv'язok upravlinnia ta ekonomichnykh pokaznykiv u sferi hostynnosti: poshuk optymalnykh stratehii. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 4(57), 409–420. <https://doi.org/10.55643/fcaptp.4.57.2024.4458>

18. Povorozniuk I. (2022). Upravlinnia yakistiu posluh na pidpryiemstvakh industrii hostynnosti pid chas kryzy. *Ekonomika ta suspilstvo*, (42). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-48>

19. Dolha, H. V., & Khytrova, O. A. (2022). Upravlinnia hotelnym hospodarstvom u kryzovykh umovakh: realii sohodennia ta svitovyi dosvid. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho univer-*

sytetu. Serii: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo, 41, 32–36. <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-41-6>

20. Bezruchko, L., Bilous, S., & Fil, M. (2023). Hotelne hospodarstvo Ukrainy v umovakh viiny: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku. *Ekonomika ta suspilstvo*, (47). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>

21. Ilnytska-Hykavchuk, H.Ia. (2019). Faktory pidvyshchennia yakosti hotelnykh posluh. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, 6 (1), 78–81. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2019-276-6-78-81>

22. Paska, M., Hrafka, O., & Zapisotskyi, A. (2023). Sotsialno-kulturni problemy upravlinnia yakistiu na pidpriemstvakh industrii hostynnosti. *Ekonomika ta suspilstvo*, (56). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-31>

23. Demchuk, O.A., Yerko, I.V. (2024). Bezpechnist ta bezbariernist pidpriemstv hotelnoho hospodarstva mista Lutska v umovakh viiny. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia*. Vyp. 2 (43), 3–8.

24. Hirniak, L.I., Sopiha, V.B. (2018). Formuvannia kultury ta yakosti obsluhovuvannia u hotelno-restorannykh pidpriemstvakh. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*. Uzhhorod: UzhNU, Vyp. 21. Ch. 1, 50–55.

25. Simakova, O.O., Nikolaichuk, O.A., Slashcheva, A.V., Popova, S.Iu., Popova, V.V. (2020). Problemy udoskonalennia orhanizatsii obsluhovuvannia na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho hospodarstva. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*. T. 1. No. 4, 181–185.

26. Lim, J., Vaughan, Y. and Jang, J. (2023). "Do employees perceptions of diversity management enhance firms financial performance: the moderating role of board members diversity level". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 35 No. 11, pp. 3990-4009. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2022-1441>

27. Lee, L. and Yu, H. (2023). "Socioeconomic diversity in the hospitality industry: the relationship between social class background, family expectations and career outcomes", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 35 No. 11, pp. 3844-3863. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2022-1356>

28. Zhao, Z., Shi, D., Qi, X., Shan, Y. and Liu, X. (2023), "Family travel among people with autism: challenges and support needs", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 35 No. 11, pp. 3743-3763. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2022-1229>

29. Jamin, A., Gbadamosi, G. and Stoyanova-Bozhkova, S. (2024), "The ecosystem of disability inclusion in hospitality and tourism organisations: an integrative review and research agenda", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 36 No. 13, pp. 38-56. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2023-0581>

30. Hutsaliuk O. M., Yakusheva O. V., Sushko N. V. (2020). Initsializatsiia ta kontseptsiiia proektuvannia pidpriemstv hotelnoho biznesu v Kirovohradskomu rehioni. *Naukovyi zhurnal. Visnyk Skhidnoievropeiskoho universytetu ekonomiky i menedzhmentu*. Serii: Ekonomika i menedzhment, 1(28), 168–178.

31. Kaplina, A. S. (2016). Metodychnyi pidkhid do otsinky yakosti hotelnykh posluh. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli*, 2 (74), 70-76. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvpushk_2016_2_11

32. Bosovska, M. V., Bovsh, L. A., & Okhrimenko A. H. (2019). Otsiniuvannia yakosti hotelnykh posluh. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, (4), 25–31. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2019.4.25>

33. Dubodielova A. V. (2008). Systema upravlinnia yakistiu hotelnykh posluh: metodolohichni aspekty. *Visnyk NU "Lvivska politehnika"*, (611), 130–134.

34. Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G., Stephen, G. and Taylor, T. (2018), "Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions", *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 26 No. 2, pp. 221–237.

36. Statystychna informatsiia. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/oper_new.html

37. V MOZ skazaly, skilky liudei v Ukraini otrymaly invalidnist u 2023-u. URL: <https://ua.korrespondent.net/ukraine/4725128-v-moz-skazaly-skilky-liudei-v-ukraini-otrymaly-invalidnist-u-2023-u>

38. Bank danykh Derzhavnoi sluzhby statystyky Ukrainy. URL: <http://surl.li/xbgwbxq>

39. Mann, R., Hulak, D., Yakusheva, O., Yakushev, O., & Felipenko, N. (2021). *Ekonomika biznesu: nedoliky vplyvu derzhavy na motyvatsiiu personalu*. Zbirnyk naukovykh prats Cherkaskoho derzhavnoho tekhnolohichnoho universytetu. Serii: Ekonomichni nauky, (62), 64-69. <https://doi.org/10.24025/2306-4420.62.2021.241891>

40. Bilozubenko V. S., & Yakusheva O. V. (2016). Zabezpechennia pidtrymky ta biznes-inkubuvania maloho ta serednoho biznesu v rehionakh Ukrainy v umovakh transformatsiinykh peretvoren [Providing support and business incubation of small and medium-sized businesses in the regions of Ukraine in the conditions of transformational changes]. In: Transformations of the regional economy: monograph. Kyiv: Kondor-Vydavnytstvo, 202–214.
41. Yakusheva O. (2017). Upravliniski tekhnolohii stymuliuvannia maloho y serednoho biznesu v Cherkaskomu rehioni [Management technologies for stimulating small and medium-sized businesses in the Cherkasy region]. Collection of science Proceedings of the Cherkasy State Technological University. Ser.: Economic Sciences, 44(I), 88–96.
42. Tsvihun I. A. (2023). Systemnyi pidkhid do otsinky demohrafichnoi kryzy v Ukraini. Podilskyi visnyk: silske hospodarstvo, tekhnika, ekonomika. Seriya: Ekonomika, (1), 154–159. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/14537/1/18.pdf>
43. Lyvdar M. V., Yaroshevych N. B., Stepanova A. V. (2019). Demohrafichna sytuatsiia v Ukraini: problemy ta shliakhy yikh vyrishennia. Hroshi, finansy i kredyt, 6 (17), 304–309. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/6_17_ukr/57.pdf
44. Ponting S. S.-A., Dillette A. (2023). Diversity, equity, and inclusion practices: A Delphi study to build a consensus in hospitality and tourism organizations. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 35(11), 3764–3786. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2022-1503>
45. Hutsaliuk O. M., & Havrylova N. V. (2020). Vplyv marketynhovykh, finansovykh ta tsyfrovyykh tekhnolohii na rozvytok infokomunikatsiinoi sfery yak skladovoi innovatsiinoi infrastruktury [Influence of Marketing, Financial and Digital Technologies in the Development of Infocommunication Sphere as a Component of Innovation Infrastructure]. Visnyk ekonomichnoi nauky Ukrainy, 2 (39), 166–171. doi: [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.2\(39\).166-171](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.2(39).166-171)
46. Havryliuk O., Yakushev O., Prodanova L., Yakusheva O., Kozlovska S. (2021). Tsyfrovyi bank-inh i elektronna komertsiiia v konteksti tsyfrovizatsii upravlinnia biznesom. Finansovo-kredytna diialnist: problemy teorii i praktyky, 5(40), 4–15. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v5i40.244845>