

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення сфери послуг

Циклова комісія дисциплін готельно-ресторанної справи та туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

На тему: «Впровадження засад інклюзивності в закладах готельно-ресторанного господарства»

«Implementation of Inclusion Principles in Hotel and Restaurant Establishments»

Виконала: студентка 4 курсу, групи ГР-416

Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Чекановська Леся Богданівна

Керівник: к.е.н, викладач Муха Роксолана Андріївна

Рецензент:

Тернопіль - 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ	6
1.1. Поняття інклюзивності: еволюція та сучасний стан	6
1.2. Нормативно-правова база інклюзивності у сфері обслуговування	11
1.3. Вимоги для створення інклюзивного (безбар'єрного) середовища в закладах гостинності.....	14
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОТОВНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ПРАКТИК.....	20
2.1. Оцінка інклюзивності закладів готельно-ресторанного господарства для людей з інвалідністю	20
2.2. Фінансово-економічні показники функціонування закладу ПрАТ «Тернопіль-готель».....	32
2.3. Оцінка інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель».....	37
Висновки до розділу 2	42
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАХОДІВ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	44
3.1. Напрямки вдосконалення інклюзивності готельно-ресторанного бізнесу в Україні.....	44
3.2. Рекомендації щодо вдосконалення інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель».....	48
Висновки до розділу 3	53
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ.....	Помилка! Закладку не визначено.

ВСТУП

Актуальність обраної теми полягає в тому, що протягом багатьох років інклюзія розглядалася як глобальна проблема, яка стосується людей у різних куточках світу. Однак, останнім часом її значущість суттєво зросла. Історичний розвиток інклюзії пройшов через різні етапи, перш ніж сформуватися у сучасному вигляді. Інклюзія, як залучення всіх людей до життя суспільства, зокрема в сфері обслуговування, є важливим фактором для сприяння розвитку суспільства.

Інклюзивність є ключовим чинником соціальної інтеграції, що забезпечує рівність доступу до товарів, послуг та інфраструктури для всіх категорій населення, включаючи людей з інвалідністю. У контексті готельно-ресторанного бізнесу впровадження засад інклюзивності сприяє не лише соціальній відповідальності закладів, а й їхній конкурентоспроможності на ринку. Зважаючи на зростаючу увагу до інклюзивних практик на міжнародному рівні та наявність недоліків у цій сфері в Україні, дослідження питань впровадження інклюзивності у діяльність закладів гостинності є дуже актуальним.

Метою даної кваліфікаційної роботи є визначення теоретичних основ, дослідження сучасного стану та розробки практичних рекомендацій щодо впровадження засад інклюзивності у закладах готельно-ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є інклюзивний стан закладів сфери гостинності та підприємства ПрАТ «Тернопіль-готель».

Предметом дослідження є організаційно-управлінські та економічні аспекти впровадження інклюзивності в діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Завданнями дослідження в межах визначеної теми та мети є:

- дослідити сутність поняття інклюзивності: еволюцію та сучасний стан;
- проаналізувати нормативно-правову базу інклюзивності у сфері обслуговування;

- сформувати вимоги для створення інклюзивного (безбар'єрного) середовища в закладах гостинності;
- охарактеризувати стан людей з інвалідністю в Україні;
- проаналізувати фінансово-економічні показники функціонування закладу ПрАТ «Тернопіль-готель»;
- провести оцінку інклюзивності ПрАТ «Тернопіль-готель»;
- визначити та обґрунтувати основні напрямки вдосконалення інклюзивності в Україні;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель».

Методи дослідження, які були застосовані при написанні роботи є:

- історичний метод, в процесі дослідження поняття інклюзивності та еволюції його розвитку;
- статистичний аналіз для оцінки стану інклюзивності в закладах;
- групування, при визначенні напрямків вдосконалення інклюзивності підприємств готельного господарства;
- анкетування та метод експертних оцінок, при створенні та проведенні соціального опитування стану інклюзивності в готелях України;
- проектування, під час розробки проекту вдосконалення інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель»;
- моделювання, при формуванні дворівневої моделі вдосконалення закладів.

Інформаційна база дослідження: наукові статті досліджуваної проблематики, Державні будівельні норми (ДБН) В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»; Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»; статистичні дані Державної служби

статистики України, фінансова звітність підприємства ПрАТ «Тернопіль-готель», інтернет-ресурси.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у створенні конкретних проєктних заходів щодо реновації та впровадження інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель» та у пропозиції дворівневої моделі вдосконалення закладів готельного господарства.

Практичне значення результатів дослідження полягає у можливості застосування розроблених напрямків вдосконалення для підвищення рівня інклюзивності в готельних закладах, що сприятиме покращенню їхньої репутації, залученню нових клієнтів та забезпеченню соціальної відповідальності бізнесу.

Структура та обсяг наукової роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновку.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Поняття інклюзивності: еволюція та сучасний стан

Інклюзивність – це бажання залучити та інтегрувати всіх людей у певну систему чи процес, особливо тих, хто перебуває у несприятливих обставинах, страждає від упереджень або має обмежені фізіологічні особливості [27].

Інклюзія – це один з ключових аспектів безбар'єрності. Це процес підвищення рівня участі всіх громадян у соціальному середовищі. Вона забезпечує усунення бар'єрів, а також розробку та реалізацію певних рішень, які дозволяють кожному брати участь у суспільному житті на рівній основі [10].

На практиці інклюзія – це коли якийсь заклад зі сфери послуг позиціонує себе, що він інклюзивний та слугує знаком для всіх людей, що: «мене тут вітають і я буду відчувати себе комфортно, тому що мої потреби враховуються» [10].

Питання проблеми інклюзії та рівня організації обслуговування людей з інклюзивністю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу аналізували багато дослідників та науковців, що подані у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні підходи до аналізу проблеми рівня організації обслуговування людей з інвалідністю

Автори	Сутність підходу
1	2
Ніколайчук О., Попова В., Попова С., Слащева А. та Сімакова О. [25]	Виявлення проблем в створенні доступного середовища на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

1	2
Гірняк Л., Сопіга В. [3]	Аналіз особливостей формування культури якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах.
Маршаленко М., Кропива О. [13]	Аналіз особливостей організації послуг при розміщенні людей з інвалідністю.
Мілашовська О.І., Паш В.Й., Соскіда І.М [15]	Організація обслуговування людей з інвалідністю в готельно-ресторанному бізнесі.

Джерело: розроблено автором самостійно

Ніколайчук О., Попова В., Попова С., Слащева А. та Сімакова О. у своїй праці висвітили наступні проблеми: не адаптована інфраструктура для осіб з інвалідністю, некомпетентність персоналу в специфіці обслуговування осіб з інвалідністю та розроблені шляхи вирішення проблем щодо поліпшення сервісу в готельно-ресторанному бізнесі [25].

На думку Гірняк Л. та Сопіга В. культура обслуговування формується за допомогою злагодженої роботи персоналу спрямованої на забезпечення комфорту гостей закладу, який залежить від рівня корпоративної культури та якості продукції чи послуги [3].

Молоді науковці Національного університету харчових технологій у м. Київ, Маршаленко М., Кропива О., у своїй статті «Особливості організації послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні людей з інвалідністю» де вони підкреслюють збільшення частки людей з інвалідністю загалом у світі і що вони є вагомим сегментом потенційних клієнтів, наводячи приклад високорозвинених країн світу, які підхопили соціальні іновачії та за рахунок сприятливих умов для всіх категорій людей підвищили достаток. Також відзначили, що саме держава

виступає гарантом забезпечення всіх соціальних потреб суспільства за допомогою законів та нормативних актів, які регулюють питання інклюзивності [13].

Мілашовська О.І., Паш В.Й., Соскіда І.М виокремлюють 4 фактори в організації обслуговування людей з інвалідністю:

- вплив на характеристику готельно-ресторанного підприємства;
- вплив інфраструктури на рівень та якість надання послуг з урахуванням клієнтів з інвалідністю;
- рівня обслуговування незалежно від соціального статусу та особливостей потреб гостя;
- організації іміджу у сфері обслуговування з урахуванням інклюзивності особистості [15].

Проаналізувавши праці багатьох дослідників і науковців, щодо впровадження інклюзивності в готельно-ресторанному підприємстві, можна виділити декілька ключових об'єктів, без яких створення комфортних і безбар'єрних умов у закладі не можливе, а саме: доступність інфраструктури, встановлення спеціалізованого обладнання, використання інклюзивного дизайну з переважно контрастними кольорами, освіченість персоналу з конкретними знаннями та навичками, веб-доступність та ін. Впровадження цих елементів формує комфортне, доступне та гостинне середовище для всіх відвідувачів, незалежно від фізичних особливостей.

У нинішніх умовах розвитку соціально-психологічний аспект взаємин з людьми з різних соціальних груп з обмеженими можливостями, залежно від статі, фізичного здоров'я чи віку, та іншими верствами суспільства, має особливе значення в контексті доступності середовища, в тому числі і закладів готельно-ресторанної сфери, для всіх його верств [30].

Сьогодні на адміністративному рівні терміни «інклюзія» та «ексклюзія» стали дуже поширеними. Слід зазначити, що терміни «інклюзія» та «ексклюзія»

замінюються поняттями соціальної інтеграції (включеності) та відчуження (виключення). У той же час ці два терміни протилежні один одному [30].

Процес еволюції інклюзивності можна розглянути на прикладі людей з інвалідністю, але не можливо виділити конкретну за певною ознакою, такими як національність, релігія, сексуальна орієнтація (гендер), стать, колір шкіри іт. д., бо це може бути будь-яка група [31].

Як змінювалася участь осіб з інвалідністю у суспільстві:

1. Ексклюзія (виключення). Спочатку люди з інвалідністю жили поза суспільством, ніколи не перетинаючись, ніби в паралельному світі. Їх не вважали гідними його членами.

2. Сегрегація (відділення, відокремлення). На цьому етапі створюється умовне «гетто», в якому люди збираються в різних місцях і ізолюються від суспільства фактично чи юридично.

3. Інтеграція (об'єднання). Людей з інвалідністю приєднують у суспільне життя, цікавляться їхніми потребами, створюють умови для здобуття освіти, працевлаштування та організації дозвілля.

4. Інклюзія (включення). Особи з інвалідністю стають діяльною частиною суспільства. Вони активно приймають рішення і беруть на себе відповідальність на рівні інших учасників і членів суспільства. Головний принцип «Нічого для нас без нас» [31].

Головний принцип інклюзії – рівні можливості для всіх і відповідальність за ці можливості одна, і та ж. Тут мова йде не про окремо створені умови чи якісь спеціальні поліпшення, а про рівність у всіх проявах. Всі учасники і учасниці соціуму на рівних умовах здобувають освіту, влаштовуються на роботу, платять податки, ходять на вибори, проводять своє дозвілля, реалізують свої ідеї, розвивають таланти, отримують або надають послуги, розвивають економіку і країну в цілому [31].

Інклюзивність важлива ланка в суспільстві і ми всі повинні працювати спільно, щоб створювати інклюзивні та різнобічні простори [34].

Суть комплексного підходу полягає в тому, що не індивід повинен адаптуватися до суспільних, соціально-економічних відносин, а навпаки, суспільство створює умови для задоволення особливих потреб індивіда. При цьому особливості не повинні сприйматися як «виняткові і доленосні явища», а наявність порушень не зумовлює межі життєвого шляху людини. У центрі уваги даної моделі соціальної поведінки знаходиться:

- автономність;
- участь у громадській діяльності;
- побудова системи соціальних комунікацій;
- прийняття суспільством всіх людей без обмежень, кожного окремо [12].

Сьогодні інклюзивність стає одним з основних параметрів розвитку і відіграє вирішальну роль у формуванні якості життя населення країни таким чином, щоб його рівень задовольняв всіх представників суспільства, всього пласту населення. Інклюзивний розвиток означає, інклюзивне економічне зростання, яке, на відміну від традиційного трактування економічного зростання, має більш широку мету, ніж збільшення доходів і ВВП, і має на меті покращити людський розвиток і якість життя всього населення. По-перше, інвестиції держави в людський капітал, по-друге, активна соціальна політика держави, зокрема створення нових робочих місць, соціальний захист усіх верств населення, зокрема вразливих. По-третє, ефективна структурна політика, спрямована на модернізацію національної економіки та справедливий перерозподіл суспільних продуктів, як за рахунок прогресивної податкової політики, так і за рахунок активної ролі громадянського суспільства та активізації участі соціальних інститутів [1].

Окрім теоретичних аспектів для забезпечення ефективного впровадження інклюзивності у готельно-ресторанній сфері важливо враховувати й дотримання відповідних нормативно-правових актів, законів, постанов, тощо. Саме

нормативно-правова база регулює основні принципи та вимоги до створення інклюзивного середовища у сфері обслуговування.

1.2. Нормативно-правова база інклюзивності у сфері обслуговування

Особливе значення має інтеграція та залучення до життя людей з обмеженими можливостями. Українське суспільство переходить від медичного зразка інвалідності, яких потрібно змінити, реабілітувати чи виправити, до соціальної моделі, суть якої полягає в тому, щоб суспільство мінялось та ставало більш інклюзивним, доступним. Громадянство має бути відкрите до зміни поглядів і задоволення людей з різними потребами. У цих умовах доступ до якісної освіти дуже важливий, а право на освіту є одним з основних прав людини, закріплених в Декларації ООН про права інвалідів 1975 року, Резолюції Генеральної Асамблеї ООН №48/96, прийнятої в 1993 році і Конвенції ООН про права людей з інвалідністю, яку ратифікувала Україна в 2009 році [26]. Забезпечуються рівні стартові можливості для всіх людей, незалежно від їхнього психофізичного стану, здоров'я, віку, статі чи соціально-економічного становища, із фокусом на такі ключові сфери: доступ до матеріального середовища, інформації та комунікацій, освіти, працевлаштування, фінансової підтримки та соціального захисту, сімейного життя, особистої свободи, культури, відпочинку, спорту та релігії.

У сучасних умовах отримання якісної освіти дозволяє людям з інвалідністю в майбутньому влаштуватися на роботу і вести повністю незалежне і самодостатнє життя. Інклюзивність, індивідуалізація освітніх послуг, якісна психолого-педагогічна підтримка, сприяння в корекції та реабілітації, а також співпраця з батьками є необхідними елементами загального підходу до інклюзивної освіти [26].

Для систематизації інформації про нормативно-правову базу, що регулює інклюзивність у сфері обслуговування було сформовано табл. 1.2, у якій подано назви законів та нормативних актів разом із коротким описом їхнього змісту.

**Нормативно-правова базу, що регулює інклюзивність у сфері
обслуговування**

Назва	Зміст
Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»	Закон визначає основи соціального захисту інвалідів в Україні, надає рівні можливості для всіх інших громадян брати участь в економічній, політичній і соціальній сферах суспільства, створює необхідні умови, що дозволяють інвалідам ефективно здійснювати свої права і свободи людини і громадянина і вести повноцінне життя, яке відповідає індивідуальним здібностям та інтересам.
Державні будівельні норми (ДБН) В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»	Ці норми встановлюють загальні положення для забезпечення доступності будівель і споруд, розумної адаптації з урахуванням потреб маломобільних груп населення і доступності деталей. Вимоги цих норм є обов'язковими для всіх юридичних і фізичних осіб, які перебувають на території України, за винятком будівництва індивідуальних житлових будинків.
Закон України «Про інформацію»	Цей Закон регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації, забезпечуючи рівні можливості для всіх громадян.
Закон України «Про захист прав споживачів»	Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Зобов'язує надавачів послуг забезпечувати рівні умови доступу, включаючи готельні послуги, для всіх категорій клієнтів.

Джерело: розроблено автором на основі [8;21;7;6]

Нормативно-правова база України забезпечує правове підґрунтя для діяльності будь-якої організації, незалежно від форми власності чи галузі. Усі організації, підприємства та установи зобов'язані дотримуватися законодавства України та відповідних нормативно-правових актів, які регулюють їхню діяльність [2].

Інша ключова роль держави полягає у формуванні та забезпеченні дотримання законодавчих норм. Нормативно-правова база включає закони, інструкції, акти та інші документи, які забезпечують порядок функціонування будь-яких підприємств чи організацій, зокрема їх:

- реєстрацію;
- правові та організаційні вимоги;
- правила організації виробничих процесів;
- норми збуту та оподаткування [2].

Нормативно-правова база виконує низку важливих функцій:

- забезпечує чіткий розподіл прав, обов'язків і функцій між суб'єктами господарської діяльності;
- регулює порядок збору, обробки та аналізу інформації, а також передачі результатів аналізу до відповідних управлінських органів;
- формує основу для ухвалення доцільно правильних управлінських рішень [2].

З огляду на питання інклюзивності, нормативно-правова база України включає положення, що сприяють забезпеченню рівних прав і можливостей для всіх громадян, незалежно від фізичних, соціальних чи інших особливостей. Це відповідає основним вимогам законодавства поданих у табл. 1.2.

Дотримання цих норм є обов'язковим для підприємств і установ, зокрема у готельно-ресторанному бізнесі, що сприяє розвитку інклюзивного середовища, розвиває підприємницьку діяльність та підтримує рівень конкурентоспроможності.

Визначена нормативно-правова база встановлює загальні принципи та стандарти для створення інклюзивного середовища, проте їх реалізація вимагає чіткого дотримання конкретних вимог, які забезпечують безбар'єрність у закладах готельно-ресторанної справи.

1.3. Вимоги для створення інклюзивного (безбар'єрного) середовища в закладах гостинності

Інклюзивність у готельному бізнесі – це не просто тренд, а необхідна умова для створення комфортного і справедливого середовища у суспільстві для всіх людей. Ця проблема набуває все більшого значення, особливо в контексті сучасних викликів, пов'язаних із війною, які призвели до значного збільшення кількості людей з інвалідністю, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих груп населення. Але варто пам'ятати, що поняття інклюзивності набагато ширше і включає створення умов для комфортного проживання всіх категорій людей – незалежно від їхнього віку, стану, фізичних можливостей чи культурного розвитку.

Інклюзивне середовище – це не тільки пристосування для маломобільних груп населення, таких як пандуси, ліфти чи спеціально облаштовані номери. Воно також забезпечує доступність інформації, зручність бронювання, важливе обслуговування гостей різних національностей, забезпечення безпеки для жінок, створення комфортних умов для людей з дітьми, врахування потреб літніх людей та тих, хто перебуває у стресових ситуаціях [37].

Інклюзивність у готелях також є фактором підвищення соціальної згуртованості. Вона сприяє створенню середовища, де кожен відчуває себе цінним і важливим, незалежно від своїх індивідуальних особливостей. Це вимагає не лише фізичної доступності, а й зміни ставлення та ментальності як співробітників готелю, так і суспільства в цілому.

При проектуванні готелю інклюзивність має бути в центрі уваги на кожному етапі процесу - від планування до реалізації. Тому на основі Довідника зі створення

безбар'єрного середовища у закладах HoReCa «Гостинність без бар'єрів» було сформовано таблицю з основними вимогами для забезпечення інклюзивності під час проектування готелів (Додаток І, табл.1.2).

Для забезпечення комфорту людей з порушеннями слуху чи зору необхідно впроваджувати спеціалізовані технології: інформаційні системи з текстовим виводом, аудіопідказки, таблиці Брайля чи маркування предметів у приміщенні. Для гостей, які не володіють місцевою мовою, важливо мати доступ до багатомовного персоналу чи цифрових перекладачів.

В умовах війни та її наслідків готельний бізнес має унікальну можливість підтримати процес інтеграції постраждалих у суспільство. Наприклад, також можна співпрацювати з волонтерськими організаціями, надавати приміщення для тимчасового проживання переселенців, організовувати благодійні заходи чи створювати робочі місця для людей з інвалідністю.

Крім того, інклюзивність повинна інтегруватися в загальну стратегію розвитку готелю. Важливо, щоб вона не обмежувалася окремими елементами, а була комплексним підходом, закладеним у кожному аспекті діяльності – від проектування будівель до маркетингових умов. Наприклад, під час створення рекламних матеріалів варто демонструвати різноманітність гостей, що підкреслює відкритість і готовність готелю приймати кожного потенційного клієнта. Зрештою, інклюзивність – це інвестиція у майбутнє.

Таким чином, інклюзивність у готельному бізнесі є не лише соціальною відповідальністю, а й ключовою умовою успішного розвитку та конкурентоспроможності підприємства чи організації. Інклюзивна готовність закладів готельно-ресторанної сфери стає певним комфортом для всіх категорій гостей, що зміцнює довіру до бренду (закладу) та успіх побудови гармонійного суспільства.

Українські готелі, впроваджуючи принципи інклюзивності, не тільки адаптуються до викликів сьогодення, але й роблять вагомий внесок у створення

суспільства, де повага та рівні можливості залишаються нормою по відношенню до людей з інвалідністю. Впровадження інклюзивних підходів, реалізують не лише соціальні зобов'язання, але й сприяють зміцненню принципів гуманності, взаємодопомоги та інтеграції, що особливо важливо в умовах відновлення країни після війни. Це не лише інвестиція в імідж і бізнес, а й у майбутнє, де кожна людина матиме рівний доступ до можливостей і ресурсів, незалежно від тих чи інших особливостей [37].

Одним із важливих аспектів є створення комфортного простору для всіх категорій гостей, включаючи людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. Особливу увагу слід приділяти таким факторам, як розмір приміщення, висота і мобільність об'єктів, а також наявність спеціальних пристосувань для полегшення користування приміщеннями. Наприклад, важливо враховувати радіуси поворотів для людей в кріслі колісному. Це стосується як громадських приміщень, таких як коридори, холи та ліфти, так і приватних приміщень, таких як вітальні та ванні кімнати. Висота сантехніки повинна відповідати стандартам доступності та бути забезпечена поручнями в ключових точках. У той же час, знімні поручні можуть бути інноваційним рішенням для модифікації номерного фонду відповідно до потреб гостей з інвалідністю.

Також слід звернути увагу на розташування меблів у готельних номерах, що відіграє важливу роль у створенні комфортного середовища для гостей з особливими потребами. Зокрема, ліжка повинні бути розташовані так, щоб ними могли легко користуватися люди на кріслі колісному. У стандартних номерах ліжка зазвичай розміщують у центрі кімнати з вільним простором з обох боків, але в інклюзивних плануваннях це розташування може бути змінено. Наприклад, у деяких номерах ліжка розташовують ближче до однієї зі стін. Таке розташування забезпечує зручний трап для переїзду з крісла колісного на ліжку, оскільки стіни надають додаткову стійкість. Це особливо важливо для маломобільних гостей, які повинні мінімізувати зусилля, необхідні для переміщення між меблями. Водночас,

планування ліжка має враховувати достатній простір для пересування, висоту ліжка, розташування допоміжних засобів, доступ до елементів управління та гнучкість розміщення (рис.1.1).

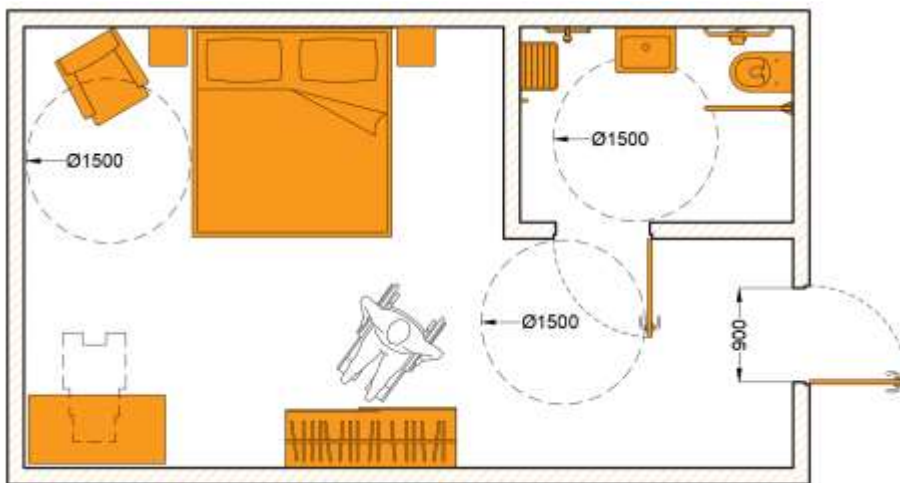


Рисунок 1.1. Принципова схема облаштування інклюзивного номера [37]

На відміну від традиційних кімнат, де меблі розташовуються симетрично і важлива естетика, інклюзивне планування ґрунтується на функціональності та доступності. Кожен елемент приміщення має бути зручним у використанні для гостей з різними фізичними можливостями. Наприклад, стільці, столи та приліжкові тумбочки розташовують так, щоб вони не заважали пересуванню і водночас були функціональними (рис.1.2).

Також важливу роль в інклюзивних номерах відіграє пристосованість. Наприклад, готелі можуть надавати рухомі меблі, які можна легко пересувати та складати. Це дозволяє швидко змінювати конфігурацію простору з урахуванням потреб конкретних гостей. Ретельне продумування розміщення ліжок та інших меблів у готельних номерах є одним з найважливіших аспектів інклюзії.



Рисунок 1.2. Приклад інклюзивного номера [29]

Приліжкові кнопки екстреного виклику є важливим елементом забезпечення безпеки та комфорту гостей, особливо людей з інвалідністю, людей похилого віку або тих, хто може потрапити в надзвичайну ситуацію. Таким чином, гості можуть швидко зв'язатися з персоналом готелю в разі потреби і отримати своєчасну допомогу.

Вдалиий просторовий дизайн може створити відповідне і комфортне середовище для всіх категорій гостей, включаючи людей з інвалідністю. Інклюзивний підхід до планування номерів не тільки сприяє фізичній доступності, але й створює позитивний досвід перебування в готелі, де гості відчувають турботу та повагу.

Висновки до розділу 1

У першому розділі розглянуто теоретичні основи інклюзивності у готельно-ресторанному господарстві, що стало основою для подальшого дослідження даної тематики.

Було опрацьовано та проаналізовано багато праць науковців та дослідників, щодо впровадження інклюзивності в готельно-ресторанному підприємстві.

Проведено аналіз еволюції самого поняття інклюзивності, що охоплює рівність всіх категорій людей та їх включеність у суспільство.

Досліджено сучасний стан інклюзивності у сфері гостинності, що характеризується високою увагою до створення безбар'єрного середовища.

Опрацьовано нормативно-правову базу, яка регулює питання інклюзивності в закладах готельно-ресторанної справи. Окремо зосереджено увагу на вимогах до інфраструктури підприємств, послуг і навчання персоналу, які формують безбар'єрність та комфортне перебування для всіх категорій гостей.

Саме ці аспекти є основою для включеності інклюзивності у діяльність закладів готельно-ресторанної справи, що є важливим кроком у підвищенні їхньої конкурентоспроможності та соціальної відповідальності.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОТОВНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ ПРАКТИК

2.1. Оцінка інклюзивності закладів готельно-ресторанного господарства для людей з інвалідністю

Через ситуацію в Україні, а саме повномасштабну війну, активізувалась проблема доступності та безпечного простору навколишнього середовища для всіх верств населення. В основі безбар'єрного середовища включаються поняття: забезпечення рівних прав, можливостей у здобутті освіти, пересуванні, самореалізації, розвитку, спілкуванні, відпочинку, дозвіллі, тощо.

Повномасштабна війна в Україні призвела до значного збільшення кількості людей з інвалідністю, що робить проблематичною їхню участь у різних сферах суспільного життя, в тому числі у сфері гостинності. За даними Національної ради осіб з інвалідністю України, лише за перші 10 місяців після початку повномасштабної війни понад 45 000 осіб отримали інвалідність, що в 3,5 рази перевищує показник, який був у 2021 році. Така динаміка інвалідизації створює нові виклики перед готелями та ресторанами, які повинні адаптувати свої заклади та послуги до потреб цієї категорії населення [16].

Згідно з табл.2.1, створеної на основі даних Міністерства соціальної політики України, Міністерства охорони здоров'я України та Пенсійного фонду України, кількість осіб з інвалідністю в Україні на початку 2023 року зменшилася в порівнянні з 2022 року. Найбільше скорочення відбулось серед дітей з інвалідністю до 18 років – на - 6,2 тис. осіб, а у дорослій групі зміни менш значні, проте є. Кількість осіб з I групою інвалідності зменшилася на - 2,3 тис. осіб, натомість у II і III групах спостерігаємо невелике зростання – на +2 тис. осіб та на 2,3 тис. осіб відповідно. Загальна кількість осіб з інвалідністю в Україні на початок 2023 року скоротилася на - 4,1 тис. осіб.

Кількість осіб з інвалідністю в Україні, тис. осіб

Група інвалідності	на поч. 2022 року	на поч. 2023 року	Відхилення
I група	207,2	204,9	-2,3
II група	886,7	888,7	+2
III група	1469,7	1472,0	+2,3
діти з інвалідністю до 18 років	162,2	156,0	-6,2
Усього:	2725,8	2721,7	-4,1

Джерело: розроблено автором на основі [4].

Ці результати демонструють необхідність посилення уваги до питань інклюзивності українського суспільства, особливо що стосуються дітей з інвалідністю до 18 років. Незначні зміни в інших групах показують стабільність ситуації інвалідизації в країні, однак також нагадують про важливість продовження роботи над створенням спеціальних умов для інтеграції осіб з інвалідністю у сферу безбар'єрного суспільного життя.

Для кращого розуміння регіональних особливостей і розподілу осіб з інвалідністю в Україні, було розроблено статистичну таблицю кількості осіб з інвалідністю за регіонами станом на 01.01.2023р. (див. табл.2.2).

Таблиця 2.2 відображає кількість осіб з інвалідністю в Україні станом на 01.01. 2023 року за регіонами, включаючи розподіл за групами осіб з інвалідністю та кількість дітей з інвалідністю до 18 років.

Найвищі показники загальної кількості осіб з інвалідністю є у Дніпропетровській - 173,2 тис. осіб, Донецькій - 146,5 тис. осіб та Харківській - 114,5 тис. осіб., а найменші показники спостерігаються у Чернівецькій - 33,4 тис. осіб та Закарпатській - 80,4 тис. осіб, що може бути пов'язано з чисельністю населення та особливостями регіонів.

**Кількість осіб з інвалідністю за регіонами
станом на 01.01.2023 року, тис.осіб**

Регіон України	Усього	У тому числі:			
		I група	II група	III група	діти з інвалідністю до 18 р.
АРК	-	-	-	-	-
Вінницька	123746	9908	30796	76908	6134
Волинська	83465	8447	26012	43508	5498
Дніпропетровська	173211	12755	44105	103188	13163
Донецька	146547	9195	38489	94189	4674
Житомирська	114757	9598	42500	56628	6031
Закарпатська	80473	6121	20734	45864	7754
Запорізька	106412	8513	32425	61348	4126
Івано-Франківська	110682	8630	32222	62886	6944
Київська	130708	9756	54359	58397	8196
Кіровоградська	59695	4371	15292	36147	3885
Луганська	41033	2552	13447	22942	2092
Львівська	223141	17466	50270	143911	11494
Миколаївська	66632	5725	17233	39056	4618
Одеська	164527	14085	76332	65057	9053
Полтавська	103999	6845	41272	50718	5164
Рівненська	75431	5784	18771	44818	6058
Сумська	61474	5776	17691	34279	3728
Тернопільська	75167	5740	18891	45463	5073
Харківська	152532	9016	55896	79076	8544
Херсонська	39180	2398	10394	24953	1435
Хмельницька	151141	8133	49523	87803	5682
Черкаська	140641	9431	73237	53186	4787
Чернівецька	60056	5008	14783	35498	4767
Чернігівська	77501	7613	23215	42332	4341
м. Київ	159540	12074	70843	63854	12769
м. Севастополь	-	-	-	-	-
Загалом країна:	2721691	204940	888732	1472009	156010

Джерело: розроблено автором на основі [4].

Кількість дітей з інвалідністю також суттєво варіюється, найбільше їх у Дніпропетровській області - 10,3 тис. осіб, найменше – у Чернівецькій - 1,9 тис. осіб.

Проаналізувавши соціально-незахищені верстви населення, їхні регіональні особливості і розподіл осіб з інвалідністю, можна дійти висновку, що планування політики інклюзивності є важливим аспектом в розвитку України. Адже, високі показники в окремих регіонах демонструють потребу в додаткових ресурсах для створення умов рівного доступу всіх верств населення до освіти, праці та соціальної включеності у суспільство.

В умовах війни та післявоєнної відбудови забезпечення доступності готельно-ресторанної діяльності для людей з інвалідністю стає важливим фактором сталого розвитку сфери гостинності. Багато закладів розміщення в Україні досі не відповідають стандартам інклюзії. Типовими проблемами є відсутність пандусів, санітарних приміщень, відповідних систем навігації для людей з вадами зору та слуху, а також спеціально навченого персоналу.

Згідно з опитуванням, проведеним Федерацією роботодавців України, 80% людей з інвалідністю можуть брати активну участь у суспільному житті, в тому числі відвідувати готелі та ресторани. Однак, бар'єри доступності обмежують їхні можливості [16].

Для оцінки інклюзивності (доступності) закладів готельно-ресторанного господарства для людей з інвалідністю, було проведено опитування серед населення.

У ньому взяли участь 108 респондентів, з них більшість людей у вікових межах 26-45 років (41 осіб або 38%) та менше 18 років (37 осіб або 34,3%). Серед них переважаюча більшість – жінки (75,9%).

Більшість опитаних проживають у великому місті/обласному центрі з населенням понад 200 тис. осіб (66,7%) та у сільській місцевості (19,4%), інші у не великому місті з населенням 10-15 тис. осіб (10,2%) та (містах-мільйонниках (3,7%). Переважаюча сфера діяльності у респондентів – студенти (38,9%) та наймані працівники (29,6%), найменше – приватних підприємців (5,6%).

Дане дослідження дозволяє зробити висновки про загальний рівень інклюзивності у регіоні (рис. 2.1). Більшість респондентів оцінюють її на середньому рівні (47,2%), низькому (38,%) та відсутній – 1,9%, що говорить нам про значну проблему в цій сфері.

4. Як ви оцінюєте загальний рівень інклюзивності закладів у вашому регіоні?
108 відповідей

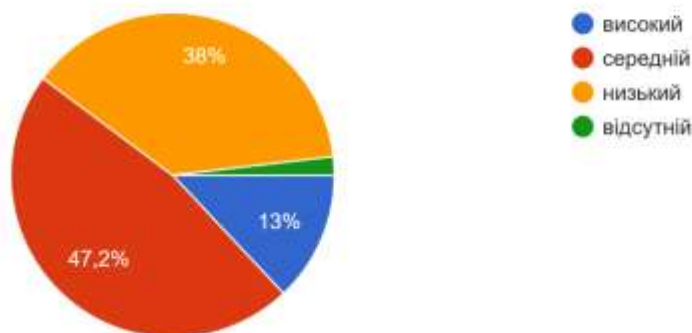


Рисунок 2.1. Загальний рівень інклюзивності у регіоні

Джерело: розроблено автором самостійно

Серед опитаних було 5 осіб з інвалідністю – 4,6%. Проте переважаюча більшість має таких людей серед знайомих, а саме 57,4% (62 особи). Це вказує нам на те, що питання інклюзивності є актуальним для значної частини суспільства, навіть, якщо воно їх не стосується безпосередньо. Також формування потенціал ширшої підтримки інклюзивних ініціатив через соціальні зв'язки. Високий рівень обізнаності серед людей, які є знайомими з потребами осіб з інвалідністю, може стати рушійною силою для популяризації та просування доступності в готельно-ресторанному бізнесі.

Одним з ключових аспектів у оцінці інклюзивності є розуміння важливості даної теми для людей. Адже, доступність у готельно-ресторанній сфері є аспектом, який забезпечує комфортні умови для всіх категорій населення, включно з особами з інвалідністю, людьми похилого віку та батьками з маленькими дітьми. За даними опитування для 105 респондентів (97,2%) важливо, щоб готелі та ресторани були

облаштовані для людей з інвалідністю, 1 особі (0,9%) – не важливо, а 2 (1,9%) – байдуже (рис. 2.2). Цей результат демонструє зрілість та відкритість до соціальних змін суспільства, що формує позитивний імідж суспільства у розвитку інклюзивності.

8. Чи важливо Вам, щоб готелі та ресторани були облаштовані для людей з інвалідністю?
108 відповідей

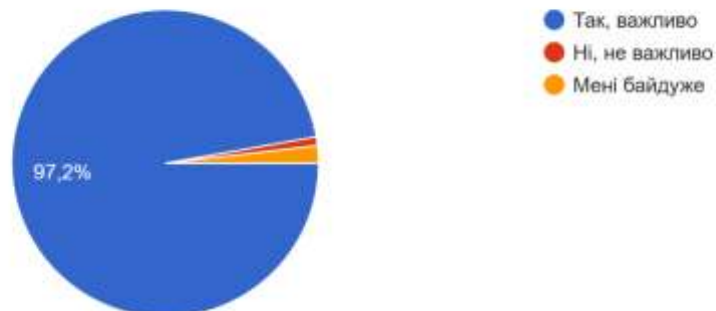


Рисунок 2.2. Результат важливості адаптації готелів та ресторанів для людей з інвалідністю

Джерело: розроблено автором самостійно

Аналіз відповідей на питання про наявність адаптацій для людей з інвалідністю в закладах готельно-ресторанного господарства демонструє неоднорідність досвіду респондентів (рис. 2.3). Адже, 58 осіб (53,7%) помітили такі адаптації, що мають певний рівень інтеграції елементів доступності в закладах, 31 респондентів (28,7%) не звертали уваги на ці аспекти, що може вказувати на низький рівень обізнаності чи відсутність інтересу до питань інклюзивності. Ще 19 осіб (17,6%) взагалі не зустрічали адаптацій, що підкреслює їх недостатню поширеність у закладах. Цей результат показує нам звернути увагу на підвищення стандартів доступності та популяризації інклюзивності серед бізнесу, так і клієнтів.

9. Чи зустрічали Ви в закладах готельно-ресторанного господарства адаптації для людей з інвалідністю?

108 відповідей

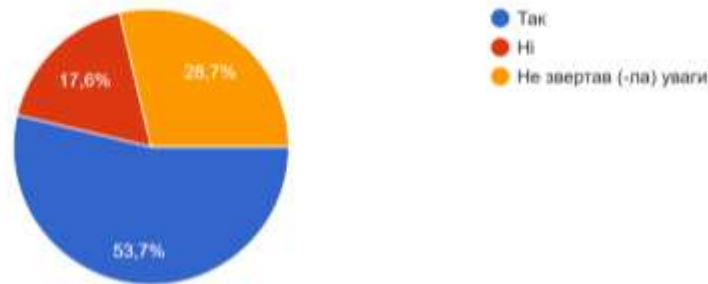


Рисунок 2.3. Поширеність адаптацій для людей з інвалідністю

Джерело: розроблено автором самостійно

Аналіз відповідей (рис. 2.4) показує, що серед видів доступності найбільш розширеними є базові елементи, такі як пандуси (96,3%), безпорогові входи (74,1%) та внутрішні пандуси (73,1%). Менш розширеними залишаються спеціалізовані адаптації: підйомники (22,2%), поручні з наліпками шрифтом Брайля (20,4%), широкі двері в номері (17,6%) та знижені секції на стійкості реєстрації (5,6%). Основна увага приділяється фізичній доступності (пандуси і вхід), а адаптація для людей з вадами зору та фізичними вадами ще не повністю впроваджена. Діапазон доступності має бути розширений, щоб задовольнити різні потреби людей з інвалідністю.

10. Які види доступності Ви зустрічали?

108 відповідей

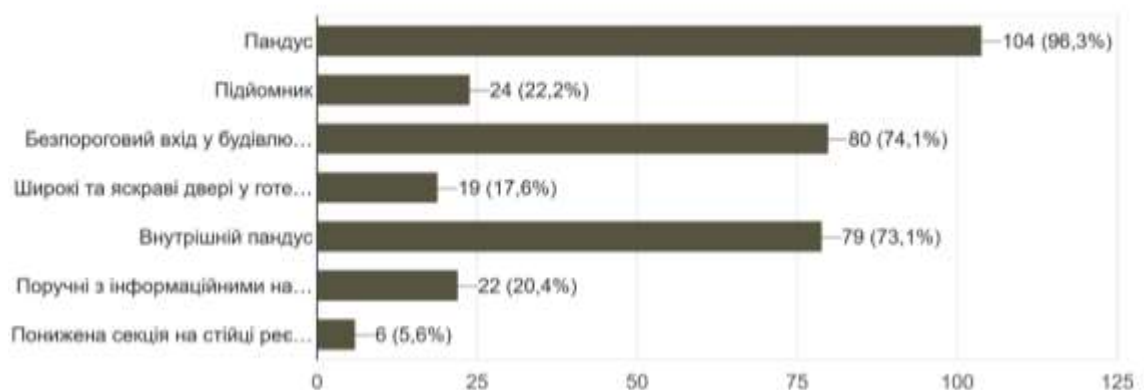


Рисунок 2.4. Аналіз видів доступності у готелях

Джерело: розроблено автором самостійно

Аналіз відповідей на запитання про досвід користування інклюзивним готельним номером показує, що більшість респондентів, а саме 80 осіб (74,1%) ніколи раніше не бачили інклюзивного номера, що свідчить про те, що такі приміщення є рідкісним явищем у готельній сфері. Крім того, 22 респонденти (20,4%) зазначили, що бачили інклюзивні номери лише в Інтернеті, що свідчить про те, що такі ініціативи частіше демонструються онлайн, ніж реалізуються на практиці. Лише 5 осіб (4,6%) натрапили на такі номери, і лише 1 людина зупинялася в такій кімнаті. Рідкість інклюзивних номерів у реальності свідчить про те, що такі адаптації не впроваджуються в готелях. Це підкреслює необхідність докладати більше зусиль для розробки доступних номерів і зробити їх більш помітними для клієнтів.

Аналіз відповідей на запитання про готовність вибирати інклюзивні заклади за вищими цінами показує, що більшість респондентів (54,6%) вагаються і не можуть однозначно відповісти, що показує невизначеність або недостатню обізнаність переваг таких закладів серед населення. Водночас 37% респондентів готові платити вищу плату, що свідчить про позитивне ставлення до інклюзивності та готовність підтримувати соціально-відповідальний бізнес. Лише 8,3% респондентів заявили, що не готові платити вищу ціну за вибір інклюзивного закладу, що свідчить про пропорційно меншу частку людей, для яких ціна є визначальним фактором. Результати свідчать про наявність потенціалу для розвитку інклюзивних закладів і підкреслюють, що інформаційна кампанія, спрямована на підвищення цінності інклюзії та її важливості для суспільства, могла б мотивувати більшу кількість клієнтів підтримувати такі ініціативи.

Проблема інклюзії в готельно-ресторанному секторі є багатогранною і включає як відсутність мотивації з боку власників бізнесу, так і системні недоліки, такі як відсутність стандартів, контролю та фінансування. Для вирішення цих питань необхідний комплексний підхід, що включає навчальні програми для власників бізнесу, розробку чітких нормативно-правових актів та інвестиційні

стимули для створення доступного середовища. Аналізуючи відповіді на запитання про найбільші проблеми, пов'язані з інклюзією в готельно-ресторанному секторі, респонденти майже однаково вказали на кілька важливих питань (рис. 2.5). Відсутність зацікавленості з боку власників бізнесу (56 респондентів, 52%), брак фінансування (52 респонденти, 48,1%) та брак пристосованих приміщень (50 респондентів, 46,3%) є найбільшими проблемами. Відсутність стандартів та контролю викликає занепокоєння у 44 респондентів (40,7%), що підкреслює необхідність формалізації підходу до інклюзії.

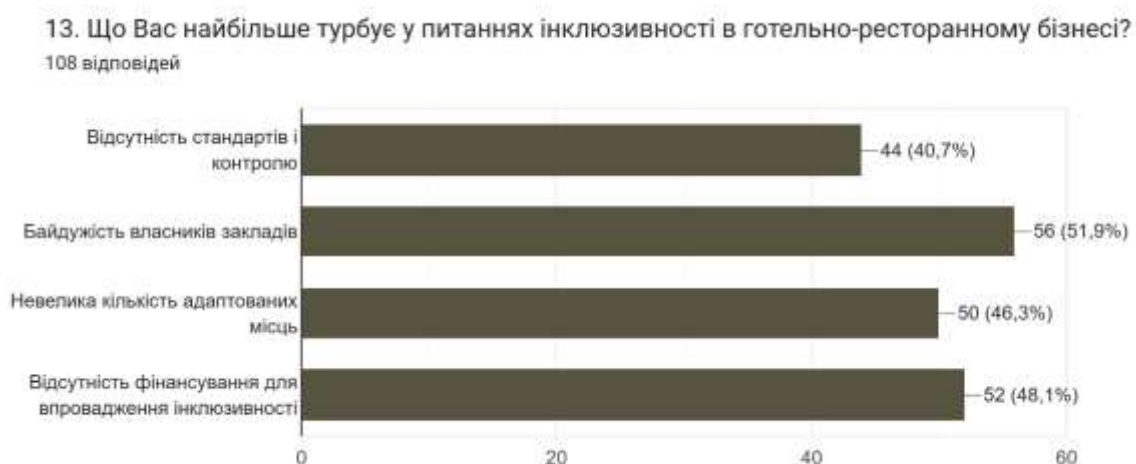


Рисунок 2.5. Аналіз проблем інклюзивності в готельно-ресторанній сфері

Джерело: розроблено автором самостійно

Аналізуючи відповіді респондентів щодо їхньої відповідальності за впровадження інклюзії в діяльність закладів готельно-ресторанного господарства, можна побачити, що найбільші очікування мають від власників та керівників бізнесу (83,3%). Це підкреслює важливість їхньої ролі у створенні доступного середовища та інтеграції принципів інклюзії в бізнес-процеси. На другому місці - держава (57,4%), яка, на думку респондентів, повинна забезпечити нормативно-правову базу, фінансування та управління; значно менше респондентів ставлять під сумнів відповідальність громадських організацій (19,4%) та користувачів (20,4%), які, хоча й надають підтримку. Результати дослідження підкреслюють, що успішна

участь вимагає активного залучення власників та керівників об'єктів, доповненого державним регулюванням. Водночас організації громадянського суспільства та їхні члени можуть відігравати меншу роль у підвищенні обізнаності та моніторингу. Такий розподіл обов'язків свідчить про те, що для досягнення стійких результатів необхідне партнерство між бізнесом, урядом і громадянськістю.

Результати опитування показали, що рівень обізнаності щодо важливості інклюзивності серед 108 респондентів оцінюється в середньому на 5–8 балів за 10-бальною шкалою (рис. 2.6). Це ознака того, що у опитаних середній рівень усвідомлення значущості створення доступного середовища в сфері гостинності. Отримані дані підкреслюють необхідність посилення інформаційно-просвітницької роботи та поширення інклюзивної освіти, спрямованої на підвищення розуміння принципів інклюзивності. Підвищення обізнаності сприятиме посиленню зусиль бізнесу та суспільства щодо впровадження інклюзивних рішень.

15. Як би Ви оцінили свій рівень обізнаності щодо важливості інклюзивності? (від 0 до 10)

108 відповідей

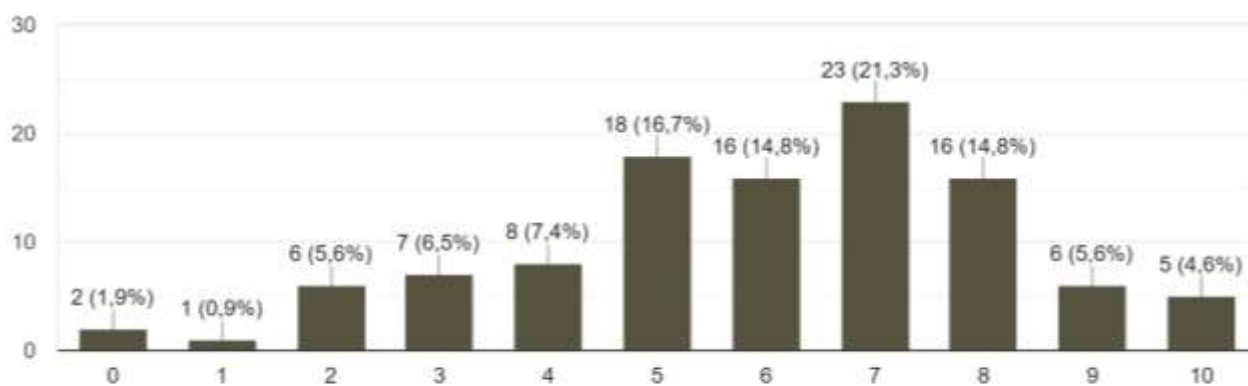


Рисунок 2.6. Результат оцінки рівня обізнаності щодо важливості інклюзивності

Джерело: розроблено автором самостійно

Результати опитування показують, що інклюзивність в українському готельно-ресторанному секторі все ще перебуває на стадії становлення. Більшість респондентів визнають важливість інклюзії, але рівень обізнаності та впровадження все ще залишається середнім. Найпоширенішими елементами доступності є пандуси та безбар'єрні входи, тоді як інклюзивні номери та спеціальні пристосування також є досить поширеними. Основні проблеми, які піднімають респонденти - це відсутність зацікавленості з боку власників, наявність стандартів та фінансування. При цьому відповідальність за впровадження інклюзії лежить, насамперед, на власниках та державі. Ці дані показують, що існує потреба в інклюзивному підході, який включає навчання, державне регулювання та співпрацю з громадськістю.

Якщо говорити про стан інклюзивності готелів у місті Тернопіль, то користуючись додатком Booking, який видає загалом 68 помешкань у місті для розгляду у різній ціновій політиці та видами зручності (табл.2.3).

Для того, щоб людина з інвалідністю змогла швидко обрати потрібний готель є окрема колонка «Сортувати за такими критеріями: зручності для осіб з інвалідністю», де можна відмітити галочкою потрібні зручності (наприклад: приміщення повністю знаходиться на першому поверсі; на вищі поверхи можна піднятися на ліфті; приміщення придатне для гостей на інвалідних візках (так нам дає Booking, коректніше висловлювання – крісло колісне); душ без піддону; високий унітаз; низький умивальник) (Додаток Й).

Загалом у місті Тернопіль за даними Booking є 68 помешкань, а інклюзивних – 7 (згідно табл.2.3), що у відсотковому співвідношенні становить 10,3%.

Завдяки адаптації закладів розміщення, можна не лише розширити клієнтську базу, а й покращити загальний рівень обслуговування. Готелі та ресторани повинні забезпечити доступність своїх приміщень для людей з інвалідністю, включаючи пандуси, ліфти, тактильні вказівники, акустичні індикатори та спеціально обладнані кімнати і столики. Навчання персоналу принципам роботи з людьми з

інвалідністю допоможе підвищити якість обслуговування, а забезпечення відповідними та зручними навігаційними матеріалами надрукованими шрифтом Брайля або в аудіо-форматі буде корисним для людей з вадами зору чи слуху. Державна підтримка та стандартизація вимог до об'єктів розміщення на основі принципів універсального дизайну може стати додатковим стимулом для підвищення рівня інклюзивності.

Таблиця 2.3

Зручності у готелях для осіб з інвалідністю у м. Тернопіль

Назва зручності	К-ть готелів	Назви помешкань
Приміщення повністю знаходиться на першому поверсі	2	Готельний комплекс «Глобус»; Садиба ДарКа.
На вищі поверхи можна піднятися на ліфті	6	Готель «GOLDEN RING»; Готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace»; Готель «Джентльмен»; Готельний комплекс «Глобус»; Готель «Галичина»; «Passage Hotel».
Приміщення придатне для гостей на кріслі колісному	0	-
Душ без піддону	1	«Passage Hotel».
Високий унітаз	0	-
Низький умивальник	0	-
Приліжкова кнопка виклику допомоги	0	-

Джерело: розроблено автором на основі [32].

Таким чином, підвищення рівня інклюзії у сфері гостинності сприятиме інтеграції людей з інвалідністю в економічне та соціальне життя, що є елементом виходу України на новий рівень соціальної справедливості.

Аналіз стану інвалідності в готельно-ресторанного бізнесі України підкреслює важливість адаптації закладів до потреб осіб з інвалідністю, адже демонструє його соціальну відповідальність. Важливо також розглянути фінансові можливості закладів сфери послуг щодо реалізації заходів адаптації закладів до потреб осіб з інвалідністю, на прикладі конкретного закладу готельно-ресторанного господарства ПрАТ «Тернопіль-готель».

2.2. Фінансово-економічні показники функціонування закладу ПрАТ «Тернопіль-готель»

ПрАТ «Тернопіль-готель» являється одним з найбільших і найстаріших готелів міста, що пропонує широкий вибір варіантів розміщення завдяки великому номерному фонду з 99 номерів та 156 ліжко-місць. Категорії номерів включають: 1 апартамент, 6 сімейних напівлюксів, 8 напівлюксів, 27 одномісних стандартних номерів, 33 двомісні стандартні номери, 9 одномісних економ-номерів та 7 двомісних номерів. Кожен номер обладнаний підключенням до Інтернету та кабельним телебаченням. Такий асортимент дозволяє кожному гостю обрати номер відповідно до своїх потреб. Вартість розміщення варіюється від 1170 до 3950 гривень, що робить готель привабливим для гостей із різними фінансовими можливостями [24].

Перш ніж розглядати заклад на особливості впровадження інклюзивних елементів, доцільно розглянути спроможність до інновацій та нововведень через аналіз його фінансового стану.

Вартість майна підприємства та джерела його формування відображаються в балансі, який подається звітом про фінансовий стан підприємства на момент його складання. У балансі представлені дані про активи та джерела їх формування на початок і кінець звітної періоду, що дозволяє оцінити зміни в їх обсязі та структурі. Аналіз структури та динаміки фінансового стану підприємства

здійснюється шляхом порівняння балансів за різні періоди, що дає змогу порівняти тенденції та зміни у фінансовій діяльності суб'єкта господарювання (табл. 2.4).

Аналізуючи склад та структуру активів ПрАТ «Тернопіль-готель» у 2022 році на основі порівняльного аналітичного балансу виявляємо декілька позитивних тенденцій. Необоротні активи (основні засоби) зросли на 2 383 тис. грн (32,7%) за рахунок збільшення інвестицій у довгострокові ресурси, які є основою для стабільного розвитку підприємства. Це пов'язано з модернізацією, оновленням основних засобів та придбанням нового обладнання.

Таблиця 2.4

**Порівняльний аналітичний баланс в ПрАТ «Тернопіль-готель»
у 2021-2022 р.р.**

Показники	2021 р.		2022 р.		Відхилення	
	тис. грн	пит. вага%	тис. грн	пит. вага %	грн	пит. вага %
АКТИВ БАЛАНСУ						
I. Необоротні активи	27 388	71,8	29 771	65,6	+2 383	32,7
II. Оборотні активи	10 736	28,2	15 644	34,4	+4 908	67,3
Баланс:	38 124	100	45 415	100	7 291	100
ПАСИВ БАЛАНСУ						
I. Власний капітал	24 007	63	31 588	69,6	+7 581	6,6
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення	577	1,5	548	1,2	-29	-0,3
III. Поточні зобов'язання і забезпечення	13 540	35,5	13 279	29,2	-261	-6,3
3.1. Доходи майбутніх періодів	-	-	-	-	-	-
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	-	-	-	-	-	-
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	-	-	-	-	-	-
Баланс:	38 124	100	45 415	100	7 291	0

Джерело: розроблено автором на основі Додатку К [23].

Пасив балансу підтвердив високу фінансову стійкість компанії, зі збільшенням власного капіталу на кінець звітного періоду в порівнянні з початком до 7 581 грн. (6,6%). Це означає, що компанія ефективно акумулює ресурси та

мінімізує свою залежність від зовнішнього фінансування. Така фінансова структура утримує ризики, пов'язані з кредитами та позиковими коштами, на низькому рівні. Також позитивним фактором є зменшення довгострокової заборгованості на 29 грн. (0,3%) та поточних зобов'язань на 261 грн. (6,3%), що свідчить про ефективне управління борговими зобов'язаннями. Це пов'язано з тим, що підприємство майже не користується довгостроковим боргом і фінансує свої основні засоби за рахунок власного капіталу.

ПрАТ «Тернопіль-готель» демонструє фінансову стійкість та незалежність, що гарантує стабільність компанії та мінімізує фінансові ризики. Зростання основних засобів та власного капіталу є міцним фундаментом для подальшого розвитку та конкурентоспроможності на ринку.

Аналіз руху грошових коштів підприємства дозволяє дослідити його динаміку та визначити перевищення доходів над витратами (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

**Аналізу руху грошових коштів ПрАТ «Тернопіль-готель»
за 2021-2022 рр.**

Показники	2021	2022	Абсолютна зміна, +/-	Темп приросту, %
			2022р./2021р.	2022р./2021р.
1	2	3	5	6
I. Рух коштів у результаті операційної діяльності				
Надходження від:				
Реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	22 623	27 284	4 661	+20,6
Повернення податків і зборів	77	57	-20	-26
Цільового фінансування	25	131	106	+424
Надходження від повернення авансів	3 988	7 081	3 093	+77,6
Інші надходження	3	1	-2	-66,7
Витрачання на оплату:				
Товарів (робіт, послуг)	(13 515)	(24 665)	(11 150)	+(82,5)
Праці	(2 882)	(3 092)	(210)	+(7,3)
Відрахувань на соціальні заходи	(750)	(776)	(26)	+(3,5)
Зобов'язань з податків і зборів	(3 832)	(3 148)	-(684)	-(17,8)
Витрачання на оплату зобов'язань з податку на прибуток	(35)	(567)	(532)	+(1 520)
Витрачання на оплату зобов'язань з податку на додану вартість	(1 016)	(285)	-(731)	-(71,9)

Продовження табл. 2.5

1	2	3	4	5
Витрачання на оплату зобов'язань з інших податків і зборів	(2 781)	(2 296)	- (485)	- (17,4)
Витрачання на оплату повернення авансів	(37)	(593)	(556)	+(1 502)
Інші витрачання	(185)	(177)	- (8)	- (4,3)
Чистий рух коштів від операційної діяльності	5 515	2 103	- 3 412	- 61,9
II. Рух коштів у результаті інвестиційної діяльності				
Надходження від реалізації:				
фінансових інвестицій	0	0	0	0
необоротних активів	0	0	0	0
Надходження від отриманих:				
відсотків	0	145	145	-
дивідендів	0	0	0	0
Витрачання на придбання:				
фінансових інвестицій	(0)	(0)	(0)	(0)
необоротних активів	(1 565)	(0)	- (1 565)	- (100)
Чистий рух коштів від інвестиційної діяльності	-1565	145	1 710	- 109
III. Рух коштів у результаті фінансової діяльності				
Надходження від:				
Власного капіталу	0	0	0	0
Отримання позик	0	0	0	0
Від продажу частки в дочірньому підприємстві	0	0	0	0
Витрачання на:				
Погашення позик	(2 795)	(0)	- (2 795)	- (100)
Сплату відсотків	(338)	(0)	- (338)	- (100)
Інші платежі	(0)	(0)	(0)	(0)
Чистий рух коштів від фінансової діяльності	-3 133	0	- (3 133)	- (100)
Чистий рух коштів за звітний період	817	2 248	1 431	175,2
Залишок коштів на початок року	135	952	817	605,2
Залишок коштів на кінець року	952	3200	2 248	236,1

Джерело: Розроблено автором на основі фінансової звітності готелю (Додаток Л) [23].

Аналіз операційної діяльності ПрАТ «Тернопіль-готель» на 2021-2022 рр. показує, що виручка від реалізації продукції збільшилась на 4 661 тис. грн, що відповідає темпу зростання 20,6%. Це позитивно впливає на динаміку основної діяльності підприємства. Водночас собівартість товарів та послуг зросла на 82,5%, а витрати на податок на прибуток - на 1 520%. Ці показники свідчать про значне зростання витрат, яке перевищило темпи зростання доходів та призвело до

зменшення чистого грошового потоку від операційної діяльності на 3 412 тис. грн (-61,9%). Така тенденція може свідчити про необхідність оптимізації витрат компанії для забезпечення фінансової стійкості.

Проводячи аналіз інвестиційної діяльності, слід відзначити, що у 2022 році відбулося суттєве зменшення витрат на придбання основних засобів -(100%), що свідчить про тимчасове уповільнення інвестицій у розвиток матеріально-технічної бази готелю. З іншого боку, процентні доходи склали 145 тис. грн, що свідчить про використання підприємством фінансових інструментів для отримання додаткового прибутку. Чистий грошовий потік від інвестиційної діяльності збільшився на 1 710 тис. грн, що свідчить про позитивні зміни у фінансовій структурі інвестицій.

Чистий грошовий потік в 2022 році порівнянні з 2021 роком збільшився на 1 431 тис. грн з темпом зростання 175,2%; залишок грошових коштів збільшився до 3 200 тис. грн (+236,1%), що свідчить про покращення ліквідності готельного підприємства.

Результати аналізу показують, що прибуток від операційної діяльності має тенденцію до зростання, що супроводжується збільшенням витрат та потребує подальшої оптимізації. Тимчасовим заходом для підтримки ліквідності може бути скорочення інвестиційної діяльності, а відсутність фінансових зобов'язань є свідченням високого ступеня фінансової незалежності підприємства. Для забезпечення сталого розвитку готелю необхідно зосередитися на балансі між операційними витратами та доходами і водночас збільшити інвестиційну діяльність.

Кінцевою метою будь-якого підприємства чи закладу – отримання прибутку. Показник рентабельності (прибутковості) забезпечує відтворення ефективно використаних ресурсів (табл. 2.6).

У 2023 році відбулося значне зростання рентабельності в порівнянні з 2022 роком, що призвело до підвищення ефективності використання доходів, активів та зобов'язань. Зростання коефіцієнтів доходу (на 186%), активів (на 171%) та

зобов'язань (на 960%) свідчить про ефективне використання активів та оборотного капіталу готельним підприємством. Особливо варто відзначити рентабельність зобов'язань, яка зросла на 960% через значне зменшення зобов'язань у 2023 році.

Таблиця 2.6

Оцінка прибутковості (рентабельності) діяльності

ПрАТ «Тернопіль-готель» за 2022-2023 рр.

Показники	2022	2023	Абсолютна зміна, +/-	Темп зростання, %
			2023р./2022р.	2023р./2022р.
Рентабельність доходу	0,28	0,52	0,24	186
Рентабельність активів	0,17	0,29	0,12	171
Рентабельність зобов'язань	0,57	5,47	4,9	960

Джерело: розроблено автором на основі фінансової звітності готелю (Додаток Н) [17].

За оціночними даними, можна сказати, що ПрАТ «Тернопіль-готель» є рентабельним підприємством, адже фінансово-економічні показники ПрАТ «Тернопіль-готель» демонструють позитивну динаміку у 2023 році. Поряд із фінансовою успішністю, іншим аспектом функціонування підприємства є його соціальна відповідальність, зокрема забезпечення інклюзивності для гостей та працівників.

2.3. Оцінка інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель»

ПрАТ «Тернопіль-готель» функціонує з 1963 року і розташований у центрі міста, на березі Тернопільського ставу. Готель був побудований у той час, коли поняття інклюзії та доступності для людей з інвалідністю не були широко

зрозумілими та законодавчо врегульованими. На той час не існувало відповідних будівельних норм, стандартів чи вимог щодо створення безбар'єрного середовища. Як наслідок, номери та інші приміщення у готелі проектувалися та будувалися без урахування потреб маломобільних груп населення. Однак, у 2024 році були внесені значні зміни для покращення доступності. Оновлення включають встановлення пандусів, модернізацію входів до будівлі та адаптацію інтер'єрів для людей з інвалідністю. Ці заходи демонструють прагнення готелю відповідати сучасним стандартам інклюзії та забезпечувати комфорт для всіх гостей.

Для оцінки відповідності ПрАТ «Тернопіль-готелю» сучасним стандартам доступності та комфорту для осіб з інвалідністю проведено порівняльний аналіз рівня його інклюзивності з 3-зірковим готелем «Ibis Styles Centre» у місті Львові (табл.2.4) [33].

Цей вид аналізу допомагає виявити сильні сторони та недоліки інфраструктури, необхідні для посилення конкурентоспроможності готелю на ринку. Крім того, результати аналізу можуть допомогти у розробці стратегій для покращення послуг з доступності та безбар'єрного середовища. Вони також можуть сприяти створенню позитивного іміджу готелю та залученню нових категорій клієнтів.

Для оцінювання критеріїв інклюзивності було обрано п'ятибальну шкалу, яка в контексті готелів базується на кількісній та якісній відповідності об'єктів, щодо стандартів доступності для людей з інвалідністю, де:

- «5 балів» - це ідеальна відповідність інклюзивним стандартам відповідно до критерію;
- «4 бали» - це високий рівень інклюзивності, але є незначні недоліки відповідно до критерію;
- «3 бали» - це середній рівень інклюзивності. Готель має окремі елементи доступності, проте вони лише частково виконані або представлені в деяких зонах;

- «2 бали» - це низький рівень інклюзивності, де елементи доступності відсутні або вимагають значних удосконалень;
- «1 бал» - повна відсутність інклюзивності.

Таблиця 2.4

Порівняльна таблиця інклюзивності готелів «Ibis Styles Centre» та «Тернопіль-готель»

Критерій	Готель «Ibis Styles Centre», м. Львів ***	ПрАТ «Тернопіль-готель», м. Тернопіль ***
1	2	3
Паркування	5	4
Прилегла територія	4	3
Вхід у будівлю (пандус, підйомник, головний вхід)	5	4
Лобі	5	4
Горизонтальні комунікації (проходи, двері, дверна фурнітура)	5	3
Вертикальні комунікації (сходи, внутрішній пандус, внутрішній підйомник, ліфт)	4	3
Стійка реєстрації	4	2
Інклюзивний номер	4	3
Ванна кімната	4	3
Вбиральня загального користування	4	2
Візуальні елементи доступності (інформаційні таблички, розміри літер і графічних символів, зовнішні вивіски та вказівники, план приміщення)	4	3
Тактильні елементи доступності (тактильні смуги, позначки, інформаційні тактильні таблички)	2	2

1	2	3
Веб-доступність (можливість онлайн бронювання інклюзивного номера, інформація про доступність на веб-сайті)	4	1
Персонал	5	4
Загальна кількість балів:	59/70	41/70

Джерело: розроблено автором самостійно на основі офіційних сайтів готелів [22; 33]

Готель «Ibis Styles Centre» (місто Львів) та ПрАТ «Тернопіль-готель» (місто Тернопіль) були оцінені за критеріями інклюзивності, щоб проаналізувати рівень їхньої доступності для людей з інвалідністю. Результати показують, що між цими об'єктами існують значні відмінності як через технічні характеристики будівель, так і через рівень уваги до стандартів інклюзивності.

Зона паркування є важливим елементом доступності, і готель «Ibis Styles Centre» відповідає найвищим стандартам, включаючи спеціально зарезервовані місця для маломобільних груп населення, чого не можна повною мірою сказати про готель «Тернопіль-готель», де доступність паркування обмежена, всього 2 паркувальних місця.

У Львові територія готелю оточена плавними пішохідними доріжками, тактильними смугами та пандусами. У Тернополі відсутність облаштування прилеглої території знижує комфорт пересування для людей з інвалідністю.

Вхід до готелю «Ibis Styles Centre» обладнаний сучасними пандусами та ліфтами, для забезпечення комфортного доступу для всіх гостей. «Тернопіль-готель» має пандус, але його конструкція може бути незручною для деяких користувачів.

Лобі готелю у Львові повністю адаптоване для відвідувачів з інвалідністю: широкі коридори, зручні меблі та інформаційні таблички. У готелі Тернополя лобі

менш пристосоване і не зовсім зручне, проте достатньо місця для маневрів на кріслі-колісному.

У Львові горизонтальні комунікації, такі як коридори та двері, відповідають стандартам і пристосовані для пересування на візках. У Тернополі ці показники нижчі відсутність спеціальної дверної фурнітури та допустимо вузькі коридори.

У «Ibis Styles Centres» вертикальні комунікації, зокрема ліфти та сходи, забезпечують доступ людей з інвалідністю на всі поверхи. У готелі «Тернопіль» є ліфт, але через свою конструкцію він не відповідає всім вимогам доступності, а внутрішні пандуси відсутні.

Стійка реєстрації у готелі Львова добре обладнана для задоволення потреб людей з інвалідністю, в тому числі понижена секція по висоті для людей на кріслі-колісному. У Тернополі, натомість, на рецепції немає таких зручностей. Проте у двох готелях немає доступностей для людей з порушенням слуху, таких як індукційної петлі, що забезпечує якісну передачу звукового сигналу від мікрофона чи будь-якого іншого аудіо джерела на слухові апарати.

Номери для людей з інвалідністю в «Ibis Styles Centre» (їх є 2) здебільшого відповідають стандартам, включаючи ширші двері, спеціальні меблі та пристосовані ванні кімнати. У готелі Тернополя таких номерів менше і вони не завжди відповідають найсучаснішим вимогам. У ванних кімнатах інклюзивних номерів у Львові є поручні, душові кабінки для людей з інвалідністю та інші зручності. У Тернополі цей показник нижчий через відсутність належного обладнання.

Вбиральня загального користування в «Ibis Styles Centre» відповідає вимогам, а от у готелі «Тернопіль» її доступність обмежена.

Елементи візуальної доступності, такі як вивіски з великими літерами та інформаційні дошки, є поширеними у львівському готелі, але практично відсутні у «Тернопіль-готелі».

Тактильні елементи доступності, такі як тактильні смуги та вивіски практично відсутні в двох готелях.

У готелі «Ibis Styles Centre» забезпечена веб-доступність, оскільки інклюзивні номери можна бронювати онлайн, а інформація про доступність доступна на сайті. У Тернополі така інформація доступна лише частково, що ускладнює вибір для гостей.

Персонал львівського готелю пройшов спеціальну підготовку для роботи з людьми з інвалідністю, тоді як у Тернополі підготовка персоналу є на базовому рівні і потребує додаткового навчання та тренінгів на тему безбар'єрності та інклюзивності.

Загалом, готель «Ibis Styles Centre» у Львові не є стовідсотково інклюзивним, проте може слугувати гарним прикладом як адаптувати готельне середовище та номери для людей з інклюзивністю, бо відповідає багатьом стандартам інклюзії. ПрАТ «Тернопіль-готель» потребує значних покращень у багатьох аспектах, щоб забезпечити комфортне перебування людей з інвалідністю, це і збільшення кількості паркувальних місць, облаштування щонайменше 6 номерів (5% від загальної кількості номерів) для людей з інвалідністю, облаштованою стійкою реєстрації, візуальними та тактильними елементами доступності тощо.

Висновки до розділу 2

Отже, для кращого розуміння стану інклюзивності у закладах готельно-ресторанного бізнесу було проаналізовано статистичні дані кількості осіб з інвалідністю загалом в Україні та по регіонах, проведено порівняння даних 2022 р. та 2023 р., в результаті чого було визначено відхилення -4,1 тис.осіб.

Також, для оцінки доступності закладів готельно-ресторанного господарства для людей з інвалідністю, було проведено опитування серед населення, у якому взяло участь 108 респондентів. Результати опитування демонструють, що інклюзивність в українському готельно-ресторанному бізнесі все ще перебуває на

початковій стадії становлення, в основному малу обізнаність у даному питанні населення.

Фінансово-економічні показники ПрАТ «Тернопіль-готелю» показують позитивну динаміку, це говорить про те, що є наявний потенціал для впровадження інклюзивних заходів, які у свою чергу сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності готелю і соціальної включеності у питаннях інклюзивності.

Також було проведено порівняльний аналіз рівня інклюзивності ПрАТ «Тернопіль-готелю» з 3-зірковим готелем «Ibis Styles Centre» у місті Львові, який показав, які аспекти у готелі потрібно покращити та зосередити більшу увагу.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАХОДІВ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Напрямки вдосконалення інклюзивності готельно-ресторанного бізнесу в Україні

За останні роки індустрія гостинності в Україні зазнала дуже значних втрат. Пандемія COVID-19, повномасштабна російсько-українська війна 24 лютого 2022 року негативно вплинули на світову індустрію гостинності, зокрема в Україні. У перші місяці повномасштабної війни готельна індустрія практично припинила своє існування, адже значно скоротилась кількість подорожуючих, які хвилюючись за своє життя і здоров'я, не подорожували ні з туристичною, ні з діловою чи будь-якою іншою метою. Натомість зросла кількість так званих внутрішніх мандрівників. Це були люди, які приїжджали у інші міста, особливо на заході України, тому що їхні міста були окуповані.

У період повномасштабної війни Україна зіштовхується з численними завданнями і викликами, серед яких – здобуття перемоги та відновлення територіальної цілісності країни. Не мало важливим є аспект розуміння того, що війна несе за собою великі втрати, в першу чергу життів військових, цивільних людей та дітей. Наслідком таких втрат є зростання кількості людей з інвалідністю, які потребують належної підтримки та створення доступного середовища для їхнього життя та діяльності. Суспільство та держава повинні зосередити свої зусилля на формуванні інклюзивного середовища, яке дозволить людям з інвалідністю жити повноцінно та відчувати себе рівноправними членами суспільства. Важливо забезпечити доступ до інфраструктури, освіти, медицини, працевлаштування та інших сфер у суспільстві, зважаючи на принципи доступності, рівності та поваги до всіх верств населення.

Тому, розвиток інклюзивності в Україні є важливим етапом на шляху до створення безбар'єрного середовища для осіб з інвалідністю. В процесі

дослідження, нами було виокремлено 5 основних напрямків вдосконалення інклюзивності готельно-ресторанного бізнесу в Україні, як:

1. Удосконалення та впровадження єдиних стандартів доступності;
2. Підвищення рівня обізнаності населення щодо питань інклюзивності, в тому числі навчання персоналу;
3. Забезпечення фінансування для створення безбар'єрного середовища;
4. Впровадження цифрової доступності;
5. Створення контролюючого органу впровадження та реалізації інклюзивності в країні.

До повномасштабної війни Україна активно працювала над законодавством, спрямованим на інклюзію та толерантність. Доступність та інтеграція людей з інвалідністю були питаннями, які Україна вирішувала безпосередньо. З метою створення безбар'єрного середовища для людей з інвалідністю у 2019 році було прийнято Закон «Про особливості забезпечення доступу до об'єктів інфраструктури осіб з обмеженими фізичними можливостями». У 2017 році була прийнята Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, один з основних інструментів інклюзії в Україні. Україна також має низку законів, урядових ініціатив та програм, спрямованих на забезпечення рівних можливостей для людей з інвалідністю, а саме: програма «DOSTUPNO.UA», спрямована на створення безбар'єрного суспільства та комфортнішого життя в ньому; план заходів на 2023-2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням КМУ від 25 квітня 2023 року № 372-р; ДБН В.2.2.-40:2018 «Інклюзивність будівель та споруд» тощо [28].

Щодо методів удосконалення можна звернутися до міжнародних практик, де адаптація бізнесів та суспільства для людей з інвалідністю є нормою, а не новинкою. Перевірити на відповідність до міжнародних стандартів українські нормативно-правові акти, це включає впровадження інклюзивного дизайну, оновлення державних норм, програми професійної підготовки архітекторів тощо.

Одним із важливих напрямків вдосконалення інклюзивності у суспільстві, зокрема і у готельно-ресторанному бізнесі є впровадження різноманітних освітніх програм, які спрямовані покращити рівень обізнаності у питаннях інклюзивності та її важливості. Це можна реалізувати проводячи тренінги та семінари для різних груп населення, які дозволяють сформулювати необхідні знання та компетенції, щодо толерантної взаємодії з людьми з інвалідністю, представниками інших культур або соціальних груп [11].

У готельному бізнесі освітні заходи такого типу повинні бути адаптовані до специфіки їхньої цільової аудиторії, саме: акцентувати увагу на клієнтоорієнтованість з врахуванням індивідуальних потреб клієнтів, популяризація цінностей толерантності й рівності тощо.

Проведення різноманітних інформативних семінарів серед населення, особливо серед школярів, які ознайомлюють з поняттями інклюзія, інклюзивність, безбар'єрність, толерантність, поглиблюють знання учасників в окремих аспектах даної теми. Окремо слід відзначити практичні тренінги із базової комунікації з людьми з інвалідністю, які мають сенсорні або фізичні обмеження [9].

Поряд із цим, значну роль відіграють інформаційно-просвітницькі заходи, які здатні охопити широкий загал. Використовуючи цифрові платформи, такі як соціальні мережі, що дозволяють розповсюджувати інформацію про успішні приклади інклюзивності та популяризувати їх важливість і значущість у теперішній час. Також після перемоги України, будуть важливими масові заходи, такі як інклюзивні фестивалі та форуми, які сприяють залученню громадськості до обговорення й вирішення проблем пов'язаних з інклюзивністю.

Фінансування є важливою складовою реалізації інклюзивних адаптацій та створення безбар'єрного середовища в суспільстві, в тому числі готелях. Інвестори завжди перебувають у пошуку практичних та вигідних об'єктів для інвестування.

Готельний бізнес після завершення війни прогнозовано стане привабливою нішею для інвестування у зв'язку з зацікавленням до України та розвитком

туристичної галузі. Це може бути інвестування у: будівництво, реконструкцію, інвестування у готельні номери та апартаменти, в управління і франшизу та інші напрямки інвестування. Основними фінансовими проблемами у готельних підприємствах є: брак грошових оборотних коштів і нестача фінансових коштів на розвиток готелю та високі витрати, що пов'язані з експлуатацією готельних будівель. Тому, пошук внутрішніх чи міжнародних інвестицій є хорошим вирішенням фінансових питань на підприємстві [5].

За останній час в Україні багато державних послуг було оцифровано. І ми вже звикли до того, що потрібну інформацію можна легко знайти в електронному вигляді, не виходячи з дому, а будь-яку послугу замовити через сайт чи по телефону. Але мало хто замислювався над тим як з цими викликами справляється людина з порушенням слуху, незряча або слабозора людина чи навіть людина похилого віку. Тому, наступним кроком до безбар'єрності є цифрова доступність, яка відкриває можливості використання цифрових послуг якомога більшою кількістю людей, включно з людьми з інвалідністю. Здебільшого включає інклюзивність веб-сайтів, мобільних застосунків та інших інформаційних технологій. Для полегшення виконання даного кроку є «Короткий посібник з цифрової доступності» підготовлений на основі освітнього серіалу «Веб-доступність», який розміщено у вільному доступі для перегляду на порталі Дія. Цифрова Освіта. Цей серіал створено в рамках реалізації проєкту «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні», що здійснюється Програмою розвитку ООН в Україні у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України за підтримки Швеції [18].

Одним із ключових напрямків вдосконалення інклюзивності в Україні є створення спеціального органу, відповідального за контроль, моніторинг та координацію заходів щодо забезпечення інклюзивності у середовищі і в цілому на підприємствах. Цей орган має функціонувати як незалежна структура чи підрозділ в межах вже існуючих державних інституцій, таких як Міністерство соціальної

політики України та Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України. Створення такого органу забезпечить цілісний підхід до реалізації інклюзивних ініціатив, значно підвищить відповідальність бізнесів, підприємств і загалом суспільства та сприятиме досягненню значних результатів у забезпеченні доступності для всіх громадян.

Отже, визначивши напрямки вдосконалення інклюзивності у готельно-ресторанній сфері України, які створюють базу для впровадження конкретних практичних заходів у окремих закладах, доцільною буде розробка рекомендацій щодо підвищення рівня інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель» з урахуванням його специфіки та фінансових можливостей.

3.2. Рекомендації щодо вдосконалення інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель»

Типовим напрямком вдосконалення інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель» є покращення інфраструктури та архітектурної доступності готельного підприємства. Для цього нами розроблено проєктний план з конкретними заходами щодо готельних об'єктів, які потребують впровадження чи реновації (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Проєктні заходи, щодо реновації та впровадження інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель»

Назва проєктного заходу	Опис заходу	Бюджет	Термін виконання
1	2	3	4
Реновація прилеглої території	Облаштування додаткових 3-х паркувальних місць для осіб з інвалідністю (шириною 3,5 м, розміткою та інформаційними знаками).	20 000 грн	2 тиж.

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Реконструкція входу у готель	Встановлення пандуса (кут нахилу не більше 8°) з подвійними поручнями.	50 000 грн	1 міс.
Реконструкція стійки реєстрації	Встановлення пониженої секції для людей на кріслі колісному.	70 000 грн	2 міс.
	Встановлення індукційної петлі, яка забезпечує якісну передачу звукового сигналу від мікрофона, чи будь-якого іншого аудіо-джерела на слухові апарати, переведені в режим "Т" ("індукційна котушка").	25 000 грн	
Реновація схід у будівлі	Встановлення попереджувальних тактильних смуг перед початком сходів внизу та вгорі.	20 000 грн	2 тиж.
	Встановлення рельєфних позначень на сходах поверхів у тактильному вигляді та (або) шрифтом Брайля.	5 000 грн	
Модернізація ліфта	Оснащення ліфта голосовим супроводом, шрифтом Брайля на кнопках.	12 000 грн	1 тижд.
Вбиральня загального користування	Встановлення поручнів з обох боків від унітазу, поручнів біля рукомийника та вільного простору для ніг під ним, столик для сповивання	60 000 грн	2 міс.
Оснащення одного інклюзивного номера	Облаштування ванної кімнати: без порогова душова зона, стаціонарне сидіння та поручні біля лійки душу та кранів у душовій зоні, поручні з обох боків від унітазу, поручні біля рукомийника та вільний простір для ніг під ним, дзеркало з можливістю регулювання куту нахилу	80 000 грн	3 міс.
	Встановлення спеціалізованих дзеркал, умивальників та поручнів.	35 000 грн	
	Заміна дверних фурнітур у номер, розширення дверного проходу	10 000 грн	
Встановлення вказівників	Розміщення навігаційних вказівників (покажчиків, призначених для орієнтування) в зоні видимості відносно один одного з дублюванням шрифтом Брайля	35 000 грн	1 міс.
Веб-доступність	Модернізація сайту з можливістю онлайн забронювати інклюзивний номер та всією інформацією про доступність у готелі	40 000 грн	2 міс.

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Навчання персоналу	Проведення тренінгів для персоналу щодо роботи з гостями з інвалідністю; розробка внутрішніх інструкцій.	15 000 грн	1 міс.
Загалом:		477 000 грн	-

Джерело: розроблено автором самостійно

З огляду на те, що ПрАТ «Тернопіль-готель» функціонує з 1963 року і будувався за старими нормами і стандартами, які на жаль не відповідають сучасним нормам доступності ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», проте варто зазначити що впродовж 2024 року готель проводив капітальну реставрацію прилеглої території перед готелем, зробивши її адаптивною для людей з порушенням зору та тих, хто пересувається на кріслі колісному, але цього недостатнього для того, щоб називати себе інклюзивним.

За даними табл. 3.1 орієнтовний загальний бюджет на впровадження проєкту щодо реновації та впровадження інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель» складає 477 000 грн. Для того, щоб визначити чи даний інвестиційний проєкт є рентабельним, потрібно визначити термін його окупності.

Термін окупності розраховується за формулою:

$$T_o = I / \text{ЧП},$$

де T_o – термін окупності;

I – величина інвестицій;

ЧП – чистий річний прибуток [19].

$$T_o = 477\,000 \text{ грн} / 13\,960\,000 \text{ грн} = 0,034 \text{ роки (або 3,5 тижні)}$$

Реалізація проєкту реновації та впровадження інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель» є економічно доцільною, адже складає всього 3,5 тижні. Дана інвестиція сприятиме створенню безбар'єрного середовища, залученню нових клієнтів і зміцненню конкурентоспроможності готелю на ринку.

Слід врахувати, що напрямки вдосконалення закладів готельного господарства доцільно впроваджувати та здійснювати на двох рівнях, на загальнодержавному за допомогою врегулювання стану галузі загалом, так і на рівні окремого підприємства. Пропонуємо модель вдосконалення інклюзивності закладів готельного господарства з врахуванням рівневості, що подана на рис.3.1.



Рис. 3.1. Модель вдосконалення інклюзивності закладів готельного господарства з врахуванням рівневості

Джерело: розроблено автором самостійно.

Окрім перегляду норм доступності відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» і впровадження інвестиційного проєкту для вдосконалення інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель» важливо враховувати зворотній зв'язок від гостей з інвалідністю, адже саме вони можуть об'єктивно оцінити практичність адаптацій у готелі.

Нами було розроблено анкетування (Додаток М, [18]), що являється важливим та ефективним інструментом, який дозволяє отримати цінну інформацію для підвищення рівня доступності та комфорту.

За допомогою чітких запитань, які включають як відкритий, так і закритий формат, сприяють збору як кількісних, так і якісних даних. В результаті чого, ми можемо:

- дізнатись рівень задоволеності доступністю готелю;
- визначити, які елементи доступності потребують покращення і на які потрібно звернути особливу увагу;
- оцінити комфортабельність номера та зручність розташування елементів у ньому, що допоможе зробити його ще кращим і практичним;
- не мало важливим є оцінка якості обслуговування персоналу і їх компетентностей у питаннях доступності;
- ключовим також являється відповідь на те, чи рекомендуватиме даний готель гість особам з інвалідністю і які рекомендації дасть для покращення доступності та комфорту у готелі.

Зібрані дані готель може використовувати для оцінки рівня інклюзивності, виявити слабкі місця та розробити конкретні заходи для покращення обслуговування. Кількісні дані, до прикладу, середній рівень задоволеності, дають змогу оцінити загальний стан інклюзивності, а якісні дані такі, як пропозиції гостей, дозволяють визначити конкретні напрями для вдосконалення.

Анкетування має низку переваг, серед яких є отримання прямого зворотного зв'язку від гостя, доступність і швидкість реалізації. Водночас існують ризики, такі як суб'єктивність відповідей чи низький рівень участі, які можуть впливати на загальне дослідження, тому ми розробили анкету з урахуванням інтересів групи осіб з інвалідністю. Тому, анкетування є дієвим методом вдосконалення готельного підприємства, який дозволяє виявляти проблеми і розробити стратегії їх вирішення.

Висновки до розділу 3

У даному розділі пов'язаному з розробкою та впровадженням заходів інклюзивності в готельно-ресторанних закладах було виокремлено 5 основних напрямків вдосконалення інклюзивності в готельному бізнесі України, а саме: удосконалення та впровадження уніфікованих стандартів доступності; підвищення рівня обізнаності населення і персоналу; забезпечення фінансування; впровадження цифрової доступності; створення контролюючого органу в країні.

Описані вище напрямки сформували базу для впровадження конкретних заходів на прикладі ПрАТ «Тернопіль-готель», щодо підвищення рівня інклюзивності. Було розроблено проєктний план заходами, щодо впровадження чи реновації об'єктів на готельному підприємстві, сформовано орієнтовний бюджет на впровадження проєкту та розраховано його термін окупності, який складає всього 3,5 тижні.

Позаяк, напрямки вдосконалення на підприємстві доцільно впроваджувати та реалізовувати на двох рівнях, на загальнодержавному так і на рівні окремого підприємства, було створено модель вдосконалення інклюзивності закладів готельного господарства з урахуванням рівневості. Окрім цього, для ПрАТ «Тернопіль-готель» було розроблено онлайн-анкетування для гостей з інклюзивністю, яке допоможе закладу зібрати цінну інформації, що сприятиме підвищенню рівня доступності та комфорту у ньому.

ВИСНОВКИ

В даній кваліфікаційній роботі здійснено дослідження теоретичних підходів та практичних аспектів впровадження засад інклюзивності в закладах готельно-ресторанного господарства на прикладі готельного господарства ПрАТ «Тернопіль-готель». За результатами проведеного дослідження представлено певні висновки:

1. Досліджено сутність поняття інклюзивності, його еволюцію та сучасний стан. Виявлено, що інклюзивність є важливим аспектом розвитку сучасного суспільства, що забезпечує рівні можливості для всіх верств населення, незалежно від їхніх фізичних чи соціальних особливостей. Дослідження свідчить, що впровадження інклюзивних практик у готельно-ресторанному господарстві вимагає від закладів створення безбар'єрного середовища, адаптації інфраструктури та навчання персоналу.

2. Розглянуто нормативно-правову базу інклюзивності у сфері обслуговування в Україні, що включає: Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», Державні будівельні норми В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», Закон України «Про інформацію», Закон України «Про захист прав споживачів». Ці нормативно-правові акти забезпечують правове підґрунтя для діяльності будь-якого підприємства, незалежно від форми власності чи сфери діяльності.

3. Сформовано вимоги до інфраструктури закладів гостинності, що створюють сприятливі та комфортні умови для гостей із різними фізичними особливостями. Враховувався аспект функціональності просторових потреб маломобільних груп населення, адаптації простору під індивідуальні потреби гостей із порушеннями слуху чи зору. Важливу роль відіграють елементи безпеки у інклюзивному номері, такі як кнопки екстреного виклику допомоги та продумані зручності в користуванні меблями й сантехнікою. Впровадження інклюзивних практик є також інвестицією в майбутнє, зокрема пов'язана з наслідками війни, що

будуть вимагати спеціальних адаптацій підприємств і загалом суспільства до потреб людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів тощо.

4. Охарактеризовано стан інклюзивності в Україні, в окремих регіонах показники є високими, результати демонструють необхідність звернути особливу увагу на питання інклюзивності, адже в умовах війни цей показник імовірно буде зростати. За допомогою проведеного анкетування місцевого населення у якому взяло участь 108 респондентів, виявлено, що більшість з них оцінюють рівень інклюзивності на середньому рівні або низькому рівні, що показало значну проблему у цій сфері. Також, для значної частини респондентів важливо, щоб готелі та ресторани були облаштовані для людей з інвалідністю, що демонструє соціальну свідомість населення. Попри розуміння важливості інклюзивності, результат оцінки рівня обізнаності у даному питанні є нижче середнього. Щодо впровадження інклюзивності, найбільше очікувань респонденти мають від керівників, власників бізнесу та держави.

5. Досліджено фінансово-економічні показники підприємства ПрАТ «Тернопіль-готель» та визначено, що підприємство демонструє стабільну фінансову стійкість та позитивну динаміку основних показників, а саме: зростання власного капіталу, рентабельності доходів, активів та зобов'язань. Можемо дійти висновку, що заклад ефективно використовує ресурси, тим самим забезпечує високу конкурентоспроможність на ринку. Значне збільшення залишків грошових коштів та зменшення зобов'язань підтверджують високу ліквідність і фінансову незалежність готелю. Поряд із фінансовою успішністю, важливим напрямом є впровадження інклюзивності, що сприятиме підвищенню соціальної відповідальності готелю.

6. Під час оцінки інклюзивності ПрАТ «Тернопіль-готелю», було визначено значний прогрес у покращенні доступності для людей з інвалідністю, однак ще потребує вдосконалення в багатьох аспектах. Проведено порівняльний аналіз з тризірковим готелем «Ibis Styles Centre» у Львові, який являється прикладом

сучасного підходу до інклюзії та тризірковим ПрАТ «Тернопіль-готель», який потребує підвищення рівня комфорту, адаптуючи свої номери, зони загального користування та цифрові послуги до сучасних стандартів інклюзивності, визначено, що реалізація цих змін не лише покращить якість обслуговування, а й зміцнить конкурентоспроможність готелю на ринку.

7. Визначено та обґрунтовано 5 основних напрямків вдосконалення інклюзивності готельно-ресторанного бізнесу в Україні, а саме ті, які стосуються єдиних стандартів доступності, рівня обізнаності населення та кваліфікованості працівників в роботі з людьми з інвалідністю, забезпечення фінансування на реалізацію, створення контролюючого органу в питаннях інклюзивності. Саме вище перераховані напрямки формують базу для впровадження конкретних заходів на досліджуваному підприємстві.

8. При розробці рекомендацій щодо вдосконалення інклюзивності в ПрАТ «Тернопіль-готель», було створено проєктні заходи, щодо реновації та впровадження інклюзивності в готелі. Реалізація проєкту є економічно доцільною, адже термін окупності складає 3,5 тижні. Також, дана інвестиція сприятиме залученню нових клієнтів, не залежно від їхніх фізичних особливостей.

9. Було запропоновано дворівневу модель вдосконалення інклюзивності закладів готельного господарства, суть якої полягає у формуванні способів покращення доступності та безбар'єрності на державному рівні та на рівні окремого підприємства. Кожен спосіб вдосконалення є взаємозалежним та взаємодоповнюючим.

10. Окрім впровадження інвестиційного проєкту та дворівневої моделі, було розроблено анкетування для гостей з інвалідністю ПрАТ «Тернопіль-готель», яке являється прямим зворотнім зв'язком, що дає змогу оцінити загальний стан інклюзивності, виявити сильні та слабкі сторони доступності закладу, рівень задоволеності послугами. Також враховуючи пропозиції гостей можна розробити

напрямки для вдосконалення. Тому, анкетування являється дієвим методом розвитку безбар'єрності та доступності.

Отже, інклюзивність у готельно-ресторанній сфері є важливим елементом сучасного підходу в обслуговуванні клієнтів. Це означає створення безбар'єрних умов, які забезпечують доступність послуг для всіх категорій відвідувачів, включаючи людей з інвалідністю, людей похилого віку, сімей із дітьми та ін.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бервено О.В. Інклюзивність як системна характеристика в актуальній структурі якості життя, Харків. URL: https://eprints.kname.edu.ua/55851/1/%D0%86%D0%9D%D0%9A%D0%9B%D0%AE%D0%97%D0%98%D0%92%D0%9D%D0%98%D0%99_%D0%A0%D0%9E%D0%97%D0%92%D0%98%D0%A2%D0%9E%D0%9A-16-18.pdf (дата звернення: 25.09.2024)
2. Бухгалтер 911. Нормативна база України. URL: <https://buhgalter911.com/uk/normativnaya-baza/> (дата звернення: 28.10.2024)
3. Гірняк Л.І., Сопіга В.Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Ужгород: УжНУ, 2018. Вип. 21. Ч. 1. С. 50–55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2018_21%281%29_13 (дата звернення: 22.10.2024)
4. Державна статистика України. Соціальний захист населення України 2022. URL: https://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2023/zb/10/zb_szn_2022.pdf?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 28.10.2024)
5. Економічні аспекти функціонування готельних підприємств. URL: https://learn.ztu.edu.ua/pluginfile.php/309611/mod_resource/content/1/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F%2010.pdf (дата звернення: 23.10.2024)
6. Закон України «Про захист прав споживачів». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 02.10.2024)
7. Закон України «Про інформацію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 02.10.2024)
8. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення: 02.10.2024)

9. Інвалідність та суспільство: навчально-методичний посібник. За заг. редакцією Байди Л.Ю., Красюкової – Еннс О.В. / Кол. авторів: Байда Л.Ю., Красюкова – Еннс О.В., Буров С.Ю., Азін В.О., Грибальський Я.В., Найда Ю.М. Київ, 2012. С. 216. URL: https://ud.org.ua/images/pdf/Invalidnist_ta_suspilstvo.pdf (дата звернення: 29.10.2024)
10. Ініціатива Олени Зеленської «Без бар'єрів». Інклюзія. URL: <https://bf.in.ua/components/inclusion/> (дата звернення: 24.09.2024)
11. Інклюзивність як основа міцних спільнот. URL: <https://welfare.green/inklyuzivnist-yak-osnova-micnikh-spilnot/> (дата звернення: 26.10.2024)
12. Колупаєва А.А., Таранченко О.М. «Інклюзивна освіта: від основ до практики»: [монографія] / А.А. Колупаєва, О.М. Таранченко – К. : ТОВ «АТОПОЛ», 2016. С. 52 (Серія «Інклюзивна освіта»). URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/708170/1/%D0%86%D0%BD%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D0%B7%D0%B8%.pdf> (дата звернення: 30.09.2024)
13. Маршеленко М., Кропива О. Особливості організації послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні людей з інвалідністю. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: тези доп. VIII Всеукр. наук.- практ. конференції, присвяченої 135-річчю Національного університету харчових технологій, (м. Київ, 20 березня 2019 р.) Київ: НУХТ, 2019. С. 216–217
14. Методичні рекомендації з питань формування безбар'єрності в туризмі, 2023. URL: <https://mtu.gov.ua/files.pdf> (дата звернення: 23.10.2024)
15. 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. Національний університет ім. Юрія Кондратюка. С. 61–66

16. Національна Асамблея людей з інвалідністю в Україні. URL: <https://naiu.org.ua/archives/news/za-10-misyatsiv-vijny-invalidnist-otrymaly-bilshe-45-tysyach-ukrayintsiv> (дата звернення: 06.10.2024)
17. Оpendатабот. ПрАТ «Тернопіль-готель». Фінансова звітність. URL: <https://opendatabot.ua/c/14038383> (дата звернення: 25.10.2024)
18. Опитування: доступність та комфорт у ПрАТ «Тернопіль-готель», Ваш досвід у нашому готелі. URL: <https://forms.gle/K3WoEh7EkW9KC4WU6> (дата звернення: 29.10.2024)
19. Орлик О. В. Оцінка та вибір раціонального варіанту використання інвестиційних засобів / О. В. Орлик // Вісник соціально-економічних досліджень: збірник наукових праць / гол. ред. М. І. Зверяков; Одеський держ. екон. ун-т. – Одеса, 2004. - Вип. 18. – С. 289-295. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jsui/handle/123456789/494> (дата звернення: 25.10.2024)
20. Попов Д. Короткий посібник з цифрової доступності. Київ, 2023. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/202306/korotkiy_posibnik_z_cifrovo_i_dostupnosti_-_ukr.pdf (дата звернення: 20.10.2024)
21. Портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення». URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152?doc_type=2 (дата звернення: 02.10.2024)
22. ПрАТ «Тернопіль-готель». URL: <https://www.hotelternopil.com/> (дата звернення: 22.10.2024)
23. ПрАТ «Тернопіль-готель». Річний звіт за 2022 рік. URL: <https://ternopilhotel.pat.ua/emitents/reports/year/2022> (дата звернення: 19.10.2024)
24. Садова О.М. Інноваційні напрями удосконалення діяльності підприємства індустрії гостинності (на прикладі ПрАТ «Тернопіль-готель»). – Рукопис. Магістерська робота зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа, – ДВНЗ ТНТУ ім. І. Пулюя, Тернопіль, 2021. URL: <https://elartu.tntu.edu>

[ua/bitstream/lib/36647/1/Dyplom_Sadova_O_M_2021.pdf](http://bitstream/lib/36647/1/Dyplom_Sadova_O_M_2021.pdf) (дата звернення: 14.10.2024)

25. Сімакова О.О., Ніколайчук О.А., Слащева А.В., Попова С.Ю., Попова В.В. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Вісник Хмельницького національного університету. 2020. Т. 1. № 4. С. 181–185. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/01/36-19.pdf> (дата звернення: 27.10.2024)

26. Сургова С. Ю. Основи інклюзії / С. Ю. Сургова, Д. В. Сай. – Миколаїв: Видавництво ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. – 24 с. – (Методична серія; вип. 324)

27. Східне міжрегіональне управління Міністерства юстиції. Інклюзія як засіб протидії дискримінації. URL: <https://www.sumyjust.gov.ua/novini/inklyuziya-yak-zasib-protydiy-dyskryminatsiyi/> (дата звернення: 22.09.2024)

28. Торхова О. Д. Створення та просування інклюзивного контенту для благодійних фондів як інструмент формування інклюзивної культури. Дипломна робота, Київ: Національний авіаційний університет, 2023. URL: <https://er.nau.edu.ua/bitstream.pdf> (дата звернення: 26.10.2024)

29. Хмарочос. Для людей з інвалідністю в Україні немає умов. Проте готелі створюють інклюзивні номери – кейси. URL: <https://hmarochos.kiev.ua/2024/03/20/lyudy-z-invalidnistyu-vymagayut-bilshe-inklyuzyvnyh-nomeriv-v-gotelyah-chomu-yih-dosi-nedostatno/> (дата звернення: 04.10.2024)

30. Шифр «Інклюзія». Київський державний торговельно-економічний університет, 2020. URL: <https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/cd9063084444afb8197fc9aa56b9abdc.pdf> (дата звернення: 25.09.2024)

31. Beetroot Academy. Що таке інклюзивність та безбар'єрність? Інклюзія в Україні. URL: <https://beetroot.academy/blog/inklyuzivnist-ta-bezbariernist> (дата звернення: 30.09.2024)

32. Booking.com. URL: <https://www.booking.com/searchresults.uk.html> (дата звернення: 06.10.2024)

33. Ibis Styles Lviv Center. URL: <https://ibis.lviv.ua/ibis-styles-lviv> (дата звернення: 22.10.2024)
34. Inclusive Employers. What is inclusion? URL: <https://www.inclusiveemployers.co.uk/about/what-is-workplace-inclusion/> (дата звернення: 16.09.2024)
35. KPMG Review Magazine. IDE: інклюзивність, різноманітність, рівність XXI століття. URL: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ua/pdf/2024/01/kpmg-review-magazine-14.pdf> (дата звернення: 28.09.2024)
36. ResearchGate. Inclusion: Historical Perspectives, Inclusive Education, And Current Status. URL: https://www.researchgate.net/publication/374755906_Inclusion_Historical_Perspectives_Inclusive_Education_And_Current_Status (дата звернення: 16.09.2024)
37. Ribas hotel group. Безбар'єрний відпочинок: як українські готелі втілюють напрям інклюзивності. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/bezbaryerniy-otdih-kak-ukrainskie-oteli-vnedryayut-napravlenie-inklyuzivnosti/> (дата звернення: 04.10.2024)