

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ В СФЕРІ СОЦІАЛЬНО-ЕТИЧНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

БЕССОНОВА Анна Володимирівна

PhD (Економіка), доцент кафедри туризму та економіки підприємства
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»
<https://orcid.org/0000-0003-4747-1187>

БЕЛОБОРОДОВА Марія Валеріївна

кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму та економіки підприємства
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»
<https://orcid.org/0000-0001-8329-7679>

ЗАХАРОВА Світлана Геннадіївна

кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту
Університет імені Альфреда Нобеля
<https://orcid.org/0000-0003-1097-2439>

У статті розглянуто складові соціально-етичної відповідальності закладів туристичної сфери та її значення для сталого розвитку країни. Досліджено економічну, екологічну та соціальну складові соціально-етичної відповідальності. Наведено ключові аспекти соціально-етичної відповідальності у контексті туристичної діяльності. Досліджено доходність закладів туристичної сфери як фактору створення та розвитку соціально-етичної відповідальності. Розглянуто взаємозв'язок соціально-етичної відповідальності закладів туристичної сфери з Цілями сталого розвитку в Україні. Доведено взаємозв'язок різних аспектів соціально-етичної відповідальності з конкретними Цілями сталого розвитку, досліджено економічний аспект соціально-етичної відповідальності туристичних закладів України. Наведено виклики розвитку соціально-етичної відповідальності на українських підприємствах. Розглянуто принципи безбар'єрності та інклюзивності як ключові складові соціально-етичної відповідальності закладів туристичної сфери.

***Ключові слова:** сталий розвиток, відповідальний туризм, зайнятість, туристичне підприємство, безбар'єрність, інклюзивність,*

CURRENT TRENDS OF TOURIST ENTERPRISES DEVELOPMENT IN THE FIELD OF SOCIAL AND ETHICAL RESPONSIBILITY

BESSONOVA Anna

Priazovsky State Technical University

BELOBORODOVA Mariia

Dnipro University of Technology

ZAKHAROVA Svitlana

Alfred Nobel University

Social and ethical responsibility is an important factor in the development of tourism institutions, as it contributes to the formation of sustainable relationships between business, society and the environment. One of the key aspects determining the importance of SEV is its positive impact on the reputation of a tourist institution. Consumers choosing travel services increasingly pay attention to the ethics and transparency of the institution's activities. According to the results of research in recent years, institutions that adhere to the principles of social and ethical responsibility have a higher level of trust and loyalty on the part of customers, which contributes to the growth of their popularity in the market. In addition, social and ethical responsibility increases investment attractiveness, as investors also prefer companies that adhere to ethical standards. That is why a more detailed consideration of the social and ethical responsibility of institutions in the tourism sphere is an actual direction of research in order to increase the level of competitiveness of these institutions and strengthen their positions in the modern, changing market of services.

The article examines the components of social and ethical responsibility of tourism institutions and its importance for the sustainable development of the country. The economic, ecological and social components of socio-ethical responsibility are studied. The key aspects of social and ethical responsibility in the context of tourism activities are presented. The profitability of tourism establishments as a factor in the creation and development of social and ethical responsibility has been studied. The relationship between the socio-ethical responsibility of tourism establishments and the Sustainable Development Goals in Ukraine is considered. The interrelationship of various aspects of social and ethical responsibility with specific Sustainable Development Goals is proven, the economic aspect of social and ethical responsibility of tourist establishments of Ukraine is investigated. Challenges to the development of social and ethical responsibility at Ukrainian enterprises are presented. The principles of barrier-freeness and inclusiveness are considered as key components of the social and ethical responsibility of tourism institutions.

***Keywords:** sustainable development, responsible tourism, employment, tourist enterprise, accessibility, inclusiveness.*

**ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ
ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ**

Соціально-етична відповідальність є важливим фактором у розвитку закладів туристичної сфери, оскільки сприяє формуванню сталих взаємовідносин між бізнесом, суспільством і навколишнім середовищем. Одним із ключових аспектів, що обумовлює важливість СЕВ, є її позитивний вплив на репутацію туристичного закладу. Споживачі, що обирають туристичні послуги, все частіше звертають увагу на етичність і прозорість діяльності закладу. За результатами досліджень останніх років, заклади, які дотримуються принципів соціально-етичної відповідальності, мають вищий рівень довіри та лояльності з боку клієнтів, що сприяє зростанню їхньої популярності на ринку. Крім того, соціально-етична відповідальність підвищує інвестиційну привабливість, оскільки інвестори також віддають перевагу компаніям, що дотримуються етичних стандартів. Саме тому більш детальний розгляд соціально-етичної відповідальності закладів саме у туристичній сфері є актуальним напрямком дослідження з метою підвищити рівень конкурентоспроможності цих закладів та зміцнити їхні позиції на сучасному мінливому ринку послуг.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідженню питань соціально-етичної відповідальності закладів туристичної сфери, зокрема у контексті сталого розвитку, присвячено праці таких науковців, як Бобух І.М., Щегель С.М., Зубченко С.О., Каплан Ю.Б., Тищенко Ю.А., Байда Б.Ф., Белобородова М.В., Миськів Г.В., Пасінович І.І. та ін. Серед зарубіжних науковців дану проблему висвітлено у працях таких дослідників, як Martynas Lauruška, Evaldas Stepanavičius, Regina Andriukaitiene та ін.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою даної статті є дослідження ролі використання основ та принципів соціально-етичної відповідальності у сфері туризму як елементу стратегії досягнення цілей сталого розвитку.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Соціально-етична відповідальність у туризмі включає комплекс дій, спрямованих на забезпечення прозорих і добросовісних відносин з усіма зацікавленими сторонами, зокрема клієнтами, співробітниками, місцевими громадами та партнерами. Основні аспекти СЕВ у туризмі включають екологічну, економічну та соціальну відповідальність. Екологічна відповідальність передбачає зменшення негативного впливу на довкілля шляхом використання енергоефективних технологій, скорочення кількості відходів, а також активну участь у збереженні природної спадщини. Економічна етика полягає у прозорості ціноутворення, справедливій оплаті праці, а також підтримці місцевих економічних ініціатив через залучення локальних ресурсів. Соціальна відповідальність орієнтована на захист прав співробітників, створення безпечних умов праці, а також підтримку культурних та соціальних проектів у місцевих громадах. Основні напрями СЕВ включають екологічну, економічну та соціальну відповідальність [7], що сприяють підвищенню довіри до закладів серед клієнтів, співробітників та місцевих громад.

Екологічна відповідальність вимагає від туристичних закладів особливої уваги до впливу їх діяльності на навколишнє середовище. Такий вплив виявляється у різних аспектах – від споживання ресурсів до управління відходами. Використання енергоефективних технологій, наприклад, систем автоматичного контролю освітлення та кондиціонування, дозволяє значно скоротити витрати енергії. Інтеграція відновлюваних джерел енергії, зокрема сонячних панелей чи теплових насосів, є важливим кроком на шляху до зниження екологічного сліду. Не менш важливим є і питання водокористування. Сучасні туристичні заклади використовують різні методи для раціонального використання водних ресурсів, серед яких встановлення пристроїв для економії води, а також застосування систем очищення і повторного використання води. Екологічна відповідальність також включає заходи з мінімізації відходів, включно з роздільним збором сміття, переробкою і відмовою від одноразових виробів, що безпосередньо знижує рівень забруднення та покращує екологічний стан регіону.

Економічна етика туристичних закладів включає чесне та прозоре ціноутворення, що виключає наявність прихованих платежів або невідповідність ціни якості обслуговування. Такі практики підвищують довіру до закладу, створюючи довгострокові відносини з клієнтами. Крім того, заклади можуть підтримувати місцеву економіку, співпрацюючи з локальними постачальниками та використовуючи продукти, виготовлені в регіоні. Підтримка локальних виробників та ремісників сприяє економічному зростанню громади, підвищує зайнятість населення та покращує економічний добробут регіону. Захист прав співробітників та забезпечення належних умов праці також є важливою частиною економічної відповідальності. Туристичні заклади прагнуть до справедливої оплати праці, що відповідає трудовому законодавству, і до створення безпечних умов праці. Економічна відповідальність може також включати інвестування в розвиток місцевої інфраструктури, зокрема доріг, медичних та освітніх закладів, що не тільки покращує умови життя для місцевого населення, але й робить регіон привабливішим для туристів [8].

Соціальна відповідальність у сфері туризму має кілька ключових аспектів. Перший з них – це забезпечення безбар'єрності та інклюзивності. Туристичні заклади, які поважають принципи доступності,

створюють середовище, де люди з обмеженими можливостями можуть користуватися всіма послугами. Впровадження пандусів, адаптованих санвузлів, ліфтів, а також надання інформації в доступних форматах, таких як аудіогіди або матеріали шрифтом Брайля, дозволяє значно розширити аудиторію закладу та зробити його соціально значущим. Друге важливе питання соціальної відповідальності – підтримка культурної спадщини. Туристичні заклади, які сприяють збереженню місцевої культури, організують заходи з популяризації локальних традицій, ремесел, музики, гастрономії тощо. Таким чином, вони не лише збагачують культурний досвід туристів, але й допомагають місцевим громадам зберегти та розвинути свою ідентичність. Додатково, соціальна відповідальність включає освітні програми, які підвищують обізнаність співробітників і туристів про етичне використання ресурсів, захист прав людини та екологічні стандарти.

Заклади, які активно взаємодіють з місцевими громадами, можуть сприяти їхньому економічному та соціальному розвитку. Важливим аспектом такої взаємодії є підтримка соціальних ініціатив, включаючи волонтерські програми для співробітників та клієнтів, участь у благодійних проєктах та соціальних акціях. Ці заходи сприяють створенню позитивного іміджу закладу як соціально відповідального підприємства. Взаємодія з місцевими громадами також полягає у створенні робочих місць для місцевих жителів та забезпеченні їм гідних умов праці. Крім того, організація культурних заходів та програм для місцевого населення створює позитивний ефект не тільки для громади, але й для закладу, оскільки підвищує його привабливість для туристів, зацікавлених у культурному обміні та підтримці сталого туризму [9].

Важливим фактором формування соціально-етичної відповідальності закладу туристичної сфери є його доходність, адже саме створення і розвиток активної клієнтської бази та різних видів забезпечення ресурсами (у тому числі кадрово) значною мірою залежать від прибутковості закладу. Без належного рівня доходів підприємство втрапить здатність виділяти кошти та ресурси на соціально-етичну відповідальність, а буде концентруватися на базових потребах та виживанні на ринку. Цю взаємозалежність наочно демонструє дослідження українських закладів туристичної сфери за перше півріччя 2024 року. Туристичні підприємства, навіть знаходячись у країні з активними бойовими діями, сплатили у бюджет країни 1,25 млрд. грн., суттєво збільшивши економіку та збільшивши обороноздатність. У порівнянні з попереднім аналогічним періодом, податкові надходження у бюджет від туристичної сфери збільшилися майже на 40% [14]. Звісно, суттєве збільшення охоплення українських туристичних закладів пов'язане, у першу чергу, з закриттям кордонів для чоловіків 18-60 років, ускладненням транспортного сполучення та загальним зменшенням доходів населення, що скорочує їхні можливості для закордонних подорожей, втім ці негативні фактори призвели до суттєвого зростання надходжень у бюджет України (приріст склав майже 30% за рік), що є критично важливим в умовах повномасштабної війни.

У першому півріччі 2024 року туристичний сектор України демонструє значну регіональну концентрацію доходів. Київ залишається ключовим гравцем у галузі, формуючи 3,1 млрд грн чистого доходу, що становить 54% від загальної суми доходів у секторі. Львівська область, займаючи другу позицію за доходами, забезпечила 1,1 млрд грн, що відповідає 19,1% від загального доходу. Івано-Франківська область посіла третє місце, забезпечивши близько 852,2 млн грн чистого доходу, що становить майже 15% від загального доходу у сфері. У першому півріччі 2024 року найвищий рівень чистого доходу продемонструвала компанія ТОВ «Парктур» з Івано-Франківської області, досягнувши 376,4 млн грн. Крім того, вона очолила рейтинг за приростом доходів, збільшивши чистий дохід на майже 31% порівняно з аналогічним періодом 2023 року. Київська компанія ТОВ «Міжнародно-діловий центр» забезпечила 302,5 млн грн чистого доходу за перше півріччя 2024 року, що на 16% перевищує показник минулого року. Компанія управляє готелем під брендом Hilton на бульварі Шевченка в Києві та надає в оренду апартаменти класу люкс разом із супутніми послугами. ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», що також розташована в Києві, отримала 217,3 млн грн доходу, продемонструвавши приріст у понад 11% порівняно з 2023 роком. Компанія управляє мережею готелів Optima Hotel Group. Інша компанія, ТОВ «Зірка Буковелю» з Буковелю, за перше півріччя 2024 року згенерувала 216,6 млн грн доходу, збільшивши його на понад 18% порівняно з попереднім роком. Компанія є оператором готелю Radisson Blu на курорті Буковель і власником відповідної нерухомості [15]. Ці дані свідчать про активний розвиток провідних туристичних компаній та приріст їхнього фінансового обігу у 2024 році, що є позитивним індикатором для сектора в цілому та є важливим фактором розвитку їхньої соціально-етичної відповідальності.

Соціально-етична відповідальність туристичних закладів є важливим фактором сталого розвитку як на глобальному, так і на національному рівні, зокрема для України. Зобов'язання щодо реалізації Цілей сталого розвитку, прийнятих ООН, набуло великого значення для української державної політики та підприємницького сектору. Туристична сфера відіграє важливу роль у досягненні низки Цілей сталого розвитку, і реалізація принципів СЕВ дозволяє інтегрувати соціальні, економічні та екологічні цілі в управлінську діяльність туристичних закладів, сприяючи сталому розвитку України. Соціально-етична відповідальність є фундаментом сталого розвитку, оскільки її принципи орієнтовані на підтримку екологічної стійкості, соціальної справедливості та економічної відповідальності. СЕВ допомагає туристичним підприємствам приймати такі рішення, які узгоджуються з цілями сталого розвитку та сприяють позитивному впливу на суспільство й довкілля. У сучасних умовах туристичний бізнес, що не відповідає принципам

соціально-етичної відповідальності, має ризик втратити конкурентоспроможність, оскільки споживачі та інвестори дедалі більше віддають перевагу соціально відповідальним компаніям [10].

Україна активно працює над адаптацією та реалізацією 17 Цілей сталого розвитку [11], серед яких багато прямо пов'язані з діяльністю туристичних закладів. Соціально-етична відповідальність дозволяє підприємствам туризму інтегрувати в свою діяльність такі ключові цілі сталого розвитку, як гідна праця та економічне зростання, підтримка міст і громад, відповідальне споживання, а також боротьба зі змінами клімату.

1. Гідна праця та економічне зростання (Ціль 8). Туристична сфера в Україні має великий потенціал для створення робочих місць, особливо у регіонах, де інші галузі економіки представлені слабо. СЕВ сприяє підвищенню рівня зайнятості завдяки прозорій політиці найму, справедливим умовам праці та інвестиціям у професійний розвиток персоналу. Це особливо важливо для України, оскільки туристичні заклади можуть стати ключовими роботодавцями в таких сферах, як культурний, зелений та сільський туризм, що відповідає вимогам сталого економічного розвитку.

2. Втім під час затяжних криз останніх років туристична сфера України зазнала важких втрат. Згідно даних офіційної статистики, кількість колективних засобів розміщування, що включають до себе готелі, спеціалізовані заклади розміщування та інші аналогічні заклади, постійно зменшувалася з 2014 по 2017 роки, що викликано початком війни з росією, і щойно динаміка стала більш позитивною у 2018-19 році, пандемія COVID-19 і повномасштабне вторгнення росії, яке почалося одразу після початку пандемії, стали тяжким ударом для усієї економіки України, включно зі сферою туризму. Рисунок 1 наводить загальну динаміку закладів колективного розміщення в Україні за останні роки:

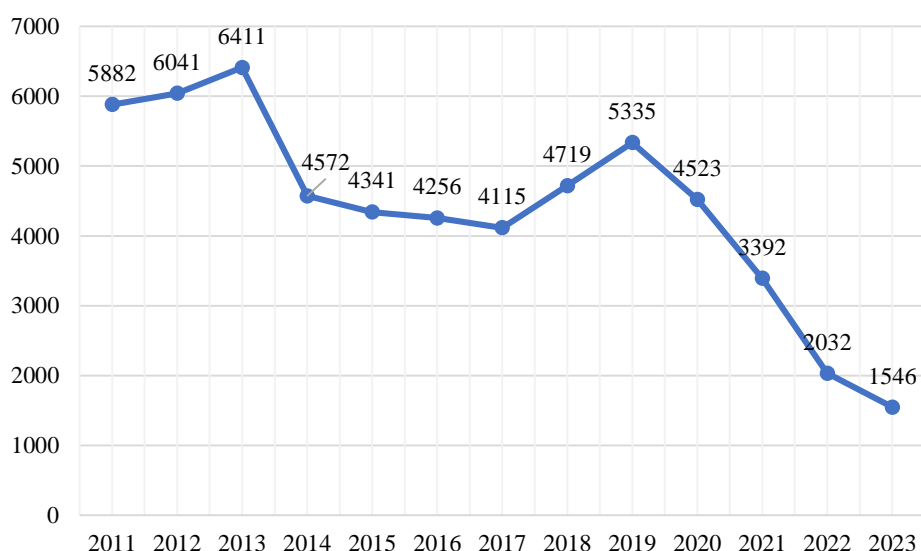


Рис. 1. Динаміка кількості колективних засобів розміщування в Україні за 2011-2023 рр., од.
Джерело: складено за [1, 16]

Таке скорочення кількості закладів туристичної сфери означає також значне скорочення кількості робочих місць та кількості зайнятих у туристичних закладах. Офіційна статистика стосовно зайнятості громадян України у сферах діяльності, що прямо або опосередковано дотичні до туристичної сфери, також демонструє цю тенденцію: якщо динаміка кількості працівників сфери перевезень не є критично негативною, то аналогічна динаміка зайнятих у сферах проживання, харчування, розваг і відпочинку є більш тривожною, як наведено у таблиці 1:

Таблиця 1

Середньооблікова кількість штатних працівників за видами економічної діяльності, що відносяться до сфери туризму, у 2017-2022 році, тис. осіб

Вид діяльності	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Наземний транспорт	271,76	253,72	243,89	248,78	249,78	245,0
Водний транспорт	2,34	2,6	2,82	2,38	2,43	2,6
Авіаційний транспорт	8,21	8,1	16,23	15,97	15,18	16,1
Тимчасове розміщування й організація харчування	69,55	70,25	75,79	67,73	65,22	64,8
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок	150,33	142,26	133,9	136,79	119,78	121,0

Джерело: складено за [2, 17]

3. Сталий розвиток міст і громад (Ціль 11). Туристичні заклади, що дотримуються принципів СЕВ, інвестують у покращення місцевої інфраструктури, доступність об'єктів і збереження культурної спадщини. Цей підхід створює сприятливі умови для розвитку туризму в громадах, що, своєю чергою, сприяє економічному зростанню. Наприклад, розвиток культурного туризму та збереження історичних пам'яток і природних заповідників залучають туристів, а відтак створюють додаткові доходи для місцевих бюджетів та бізнесів. Найбільш яскраво досягнення цієї цілі сталого розвитку сферою туризму відображено у показнику 11.6.1 «Кількість зайнятих працівників у суб'єктах господарювання туристичної діяльності»: якщо до 2019 року динаміка була виключно позитивною, то з початком світової пандемії у 2020 році та повномасштабного вторгнення росії у 2022 кількість зайнятих у сфері туризму різко скоротилася, і оскільки очікується поглиблення масштабної кризи унаслідок війни, що досі триває, можна припустити, що подальша динаміка також буде переважно негативною (рис. 2):

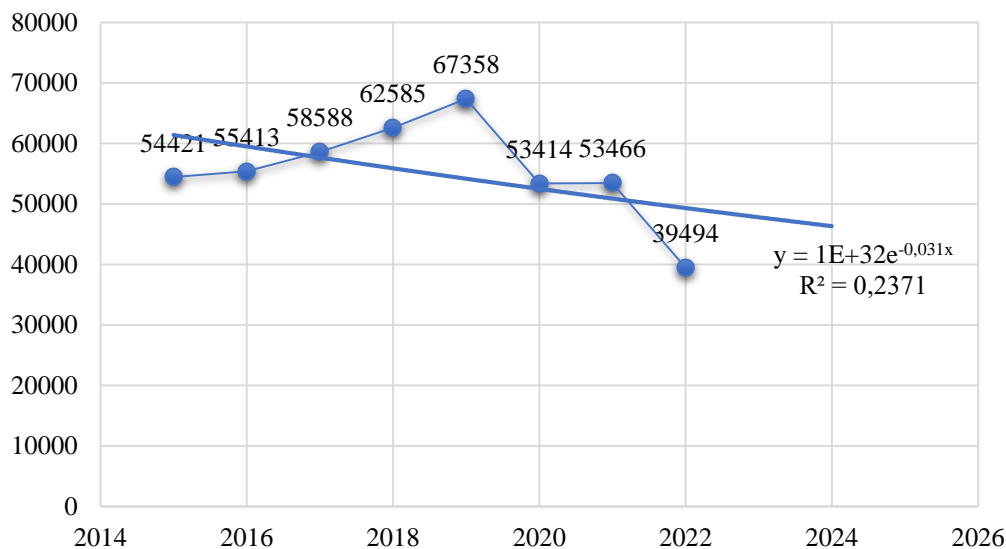


Рис. 2. Динаміка кількості зайнятих працівників у суб'єктах господарювання туристичної діяльності за 2015-2022 рр., тис. осіб
Джерело: складено за [3]

4. Відповідальне споживання і виробництво (Ціль 12). Соціально-етична відповідальність допомагає впроваджувати політику відповідального використання ресурсів, що є особливо актуальним для туристичних закладів, які часто мають великий обсяг споживання води, енергії та матеріальних ресурсів. Українські туристичні підприємства можуть сприяти цій цілі шляхом впровадження інноваційних практик, таких як повторне використання ресурсів, енергоощадні технології, мінімізація відходів. СЕВ також сприяє підвищенню обізнаності відвідувачів щодо відповідального споживання, що має довготривалий вплив на екологічну культуру суспільства.

5. Боротьба зі змінами клімату (Ціль 13). Соціально-етична відповідальність у туристичній сфері відіграє важливу роль у запобіганні змінам клімату, оскільки передбачає скорочення викидів та впровадження заходів з енергоефективності. Боротьба зі змінами клімату є важливою частиною української національної стратегії, і туристичні заклади, що підтримують СЕВ, можуть реалізувати ряд проєктів з екологічної стійкості, таких як відмова від одноразового пластику, впровадження переробки відходів, скорочення викидів парникових газів.

Соціально-етична відповідальність в українському туризмі виконує роль механізму, що полегшує реалізацію Цілей сталого розвитку через конкретні корпоративні стратегії та інструменти управління. Наприклад, багато українських компаній використовують звітність про соціально-екологічні показники, щоб продемонструвати прозорість своєї діяльності та відповідність принципам сталого розвитку. Така звітність є не тільки засобом для підвищення довіри з боку клієнтів, але й вимогою інвесторів, які дедалі частіше надають перевагу компаніям, що ведуть прозору політику і активно впроваджують практики сталого розвитку. Важливим аспектом СЕВ є також підвищення обізнаності співробітників та клієнтів щодо важливості сталого розвитку. Туристичні заклади, що активно поширюють інформацію про етичне використання ресурсів та відповідальне ставлення до природи, формують культуру сталого споживання та зменшують екологічне навантаження від туристичної діяльності. Це сприяє підтримці національної політики у сфері сталого розвитку та формуванню суспільства, яке дбає про навколишнє середовище [12].

Розвиток соціально-етичної відповідальності у туристичній сфері України стикається з низкою викликів. Однією з основних проблем є відсутність чітких національних стандартів у сфері соціально-етичної відповідальності, що ускладнює адаптацію підприємств до міжнародних норм сталого розвитку. Крім того, обмежене фінансування з боку держави для підтримки таких ініціатив також створює перепони для широкого

впровадження СЕВ. Проте перспективи розвитку аспектів соціально-етичної відповідальності в Україні є значними. Зростання обізнаності споживачів і партнерів про соціальну відповідальність бізнесу стимулює туристичні заклади до активного впровадження етичних практик. У поєднанні з розвитком державної підтримки та інвестиціями у сталі проекти, це може призвести до суттєвого підвищення рівня соціально-етичної відповідальності українського туризму. Крім того, міжнародне співробітництво з організаціями, що підтримують сталий розвиток, може значно полегшити адаптацію до міжнародних стандартів і забезпечити додаткові ресурси для розвитку СЕВ у галузі туризму. Таким чином, соціально-етична відповідальність туристичних закладів в Україні є ключовим чинником для досягнення Цілей сталого розвитку та сприяє гармонізації взаємодії бізнесу з навколишнім середовищем та суспільством. Вона створює умови для сталого зростання економіки, збереження природних ресурсів та розвитку культурної спадщини, що відповідає національним пріоритетам і забезпечує успішну реалізацію стратегій сталого розвитку [13].

Безбар'єрність і інклюзивність також є важливими компонентами соціально-етичної відповідальності у туристичній сфері, оскільки сприяють створенню рівних умов для всіх категорій населення та підвищують доступність туристичних послуг. У сучасному світі, де принципи етичного ведення бізнесу набувають дедалі більшої популярності, інклюзивний підхід та забезпечення безбар'єрного середовища стають не лише обов'язком для закладів, але й показником їхнього рівня соціальної відповідальності. Для туристичних закладів інклюзивність та безбар'єрність слугують основами, які допомагають досягти високих стандартів обслуговування та відповідають принципам сталого розвитку. В сучасних українських умовах безбар'єрність та інклюзивність набувають особливо критичного значення, адже внаслідок бойових дій тільки за 18 місяців повномасштабного вторгнення росії приблизно 30 тис. осіб отримали інвалідність, і згідно офіційної статистики, на 2023 рік в Україні нараховується більше 3 мільйонів людей з інвалідністю [4].

Безбар'єрність у туристичній сфері спрямована на подолання фізичних та інформаційних бар'єрів, з якими стикаються люди з інвалідністю, люди похилого віку, сім'ї з маленькими дітьми та інші вразливі категорії населення. Впровадження безбар'єрних стандартів передбачає забезпечення фізичної доступності приміщень і об'єктів інфраструктури, таких як готелі, ресторани, музеї, транспортні засоби, а також надання інформаційних матеріалів у доступних форматах. Наявність пандусів, ліфтів, спеціально обладнаних номерів, тактильних елементів навігації, а також аудіогідів і інформації шрифтом Брайля забезпечують можливість для різних категорій туристів вільно та комфортно користуватися туристичними послугами. Інклюзивність у туристичній галузі охоплює ширше коло аспектів і передбачає створення умов, які враховують потреби різних соціальних груп, включаючи людей з обмеженими можливостями, представників різних культур, людей з різними релігійними поглядами тощо. Соціально-етична відповідальність закладу відображається у його готовності адаптувати послуги до потреб цих груп, підвищуючи рівень толерантності та поваги. Для цього туристичні заклади можуть проводити навчання персоналу щодо особливостей обслуговування різних категорій клієнтів, розробляти спеціальні пропозиції з урахуванням культурних чи релігійних особливостей відвідувачів, а також дотримуватися етичних стандартів, що гарантують рівне ставлення до кожного клієнта [5].

Забезпечення безбар'єрності та інклюзивності у туристичних закладах є важливим показником соціально-етичної відповідальності, оскільки воно сприяє інтеграції вразливих груп у суспільство, знижуючи рівень соціальної ізоляції. З іншого боку, інклюзивність у туристичній сфері сприяє економічному розвитку, оскільки розширює цільову аудиторію та залучає нові сегменти клієнтів. Наприклад, туризм, який враховує потреби людей з обмеженими можливостями, має великий економічний потенціал, оскільки значна частина населення прагне отримати доступ до туристичних послуг, проте обмежена відсутністю належних умов. У свою чергу, орієнтація на інклюзивність і безбар'єрність підвищує репутацію туристичних закладів, які отримують визнання як соціально відповідальні підприємства, що дбають про добробут своїх клієнтів [6]. Така репутація підвищує рівень довіри до закладу, сприяє залученню партнерів та інвесторів, зацікавлених у співпраці з соціально орієнтованими підприємствами. Відвідувачі також все частіше віддають перевагу закладам, які підтримують принципи інклюзивності та безбар'єрності, що робить ці стандарти важливими з точки зору конкурентоспроможності, а також допомагають у впровадженні та виконанні основних принципів сталого розвитку країни.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Соціально-етична відповідальність у туристичній сфері є багатогранним процесом, що охоплює широкий спектр напрямів, спрямованих на гармонізацію інтересів бізнесу та суспільства. Екологічна, економічна та соціальна відповідальність, а також активна взаємодія з місцевими громадами дозволяють туристичним закладам не лише підвищувати свою репутацію, але й сприяти сталому розвитку, створюючи позитивний внесок у розвиток суспільства. Ефективна реалізація принципів соціально-етичної відповідальності підвищує репутацію закладів, залучає нових клієнтів та забезпечує позитивний вплив на суспільство і довкілля. Зокрема, підтримка культурної спадщини, впровадження безбар'єрності та інвестиції в місцеву економіку є складовими соціально-етичної стратегії, що дозволяє туристичним закладам займати активну позицію в розвитку регіонів та стверджувати свою роль як соціально значущих підприємств.

Забезпечення безбар'єрності та інклюзивності є важливою складовою соціально-етичної відповідальності туристичних закладів, яка відповідає їхнім етичним зобов'язанням перед суспільством та сприяє розвитку рівних можливостей. Упровадження інклюзивного підходу сприяє не лише покращенню якості обслуговування та задоволенню потреб клієнтів, але й зміцненню соціального зв'язку між туристичними закладами і суспільством, що є важливою умовою для розвитку сталого туризму. Таким чином, інклюзивність і безбар'єрність формують нові стандарти якості у туристичній сфері та закладають основи для сталого розвитку цієї галузі.

Література

1. Державна служба статистики України. Розділ «Економічна статистика / Економічна діяльність / Туризм». Збірник «Коллективні засоби розміщування (2011-2020)». URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2021/tyr/zr_11-20_ue.xlsx
2. Державна служба статистики України. Розділ «Демографічна та соціальна статистика / Ринок праці / Оплата праці та соціально-трудова відносина». Збірник «Середньооблікова кількість штатних працівників за видами економічної діяльності». URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/gdn/Sok_ed/Arch_sok_ed_u.htm
3. Державна служба статистики України. Індикатори цілей сталого розвитку. Сталий розвиток міст і громад. URL: <https://sdg.ukrstat.gov.ua/uk/11/>
4. Машкова Я. Інвалідність та інклюзивність по-українськи. Як провалити тест на толерантність. *Інститут масової інформації: веб-сайт*. URL: <https://imi.org.ua/monitorings/invalidnist-ta-inklyuzyvnist-po-ukrayinsky-yak-provalyty-test-na-tolerantnist-i58901>
5. Бобух І.М., Щегель С.М. Інклюзивність розвитку регіонів України: оцінка, рейтинги та перспективи. *Регіональна економіка*. 2019. Вип. 4. С. 36-52. DOI: <https://doi.org/10.36818/1562-0905-2019-4-3>
6. Зубченко С.О., Каплан Ю.Б., Тищенко Ю.А. Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України: аналітична доповідь. Київ: НІСД, 2020. 24 с. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-01/dopovid.pdf>
7. Байда Б.Ф. Туристичний бізнес та соціальна відповідальність. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. 2019. Т. 6. № 1. С. 33-37. DOI: [http://www.doi.org/10.31339/2313-8114-2019-1\(11\)-33-37](http://www.doi.org/10.31339/2313-8114-2019-1(11)-33-37)
8. Лешко Х., Холявка В., Гузар, У. Інноваційні складові корпоративної соціальної відповідальності туристичних підприємств в сучасних реаліях. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 28. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-7>
9. Martynas Lauruška. Social responsibility in the accommodation establishments. *Humanities Studies*. 2022. Vol. 10 (87). Pp. 105-111. DOI: <https://doi.org/10.26661/hst-2022-10-87-12>
10. Evaldas Stepanavičius, Regina Andriukaitiene. Trends in the implementation of corporate social responsibility in the tourism sector. *Humanities Studies*. 2022. Vol. 10 (87). Pp. 122-127. DOI: <https://doi.org/10.26661/hst-2022-10-87-14>
11. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. Стаття «Цілі сталого розвитку та Україна». URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/cili-stalogo-rozvitku-ta-ukrayina>
12. Миськів Г.В., Пасінович І.І. Сталий розвиток і соціальна відповідальність в умовах війни в Україні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2023. Вип. 7. №1. С. 21-36. DOI: <https://doi.org/10.23939/semi2023.01.021>
13. Bieloborodova M., Bessonova A. Ways of greening services in recreational facilities of Ukraine. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 68 (22). С. 180-186. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct68-32>
14. Державне агентство розвитку туризму України. Стаття «За перше півріччя 2024 року до державного бюджету від туристичної галузі надійшло понад 1 млрд грн податків». URL: <https://griml.com/j47uk>
15. Сайт «УС.Мarket». Стаття «Буковель, Hilton, Radisson Blu: де зосереджені найбільші доходи туристичного сектору в Україні під час війни?». URL: <http://surl.li/zpmjyi>
16. Державна служба статистики України. Збірник «Кількість активних підприємств за регіонами України та видами економічної діяльності». URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/kap/kap_u/arh_kap_u.html
17. Bieloborodova M., Bessonova S., Bessonova A. Monitoring the sustainability of small and medium business in the regions of Ukraine based on the resource approach. *Acta Academiae Beregsasiensis. Economics*. 2022. Vol. 1. Pp. 219-229. DOI: <https://doi.org/10.58423/2786-6742/2022-1-219-229>

References

1. State Statistics Service of Ukraine. Section "Economic statistics / Economic activity / Tourism". Collection "Collective means of accommodation (2011-2020)". URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2021/tyr/zr_11-20_ue.xlsx
2. State Statistics Service of Ukraine. Section "Demographic and social statistics / Labor market / Salary and social and labor relations". Compilation "Average registered number of full-time employees by types of economic activity". URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/gdn/Sok_ed/Arch_sok_ed_u.htm

-
3. State Statistics Service of Ukraine. Indicators of sustainable development goals. Sustainable development of cities and communities. URL: <https://sdg.ukrstat.gov.ua/uk/11/>
 4. Mashkova Ya. Disability and inclusiveness in Ukrainian. How to fail a tolerance test. *Institute of mass information*. URL: <https://imi.org.ua/monitorings/invalidnist-ta-inklyuzyvniist-po-ukrayinsky-yak-provalyty-test-na-tolerantnist-i58901>
 5. Bobukh I.M., Shchehel S.M. (2019) Inkluzyvniist rozvytku rehioniv Ukrainy: otsinka, reitynhy ta perspektyvy [Inclusiveness of the development of the regions of Ukraine: assessment, ratings and prospects]. *Rehionalna ekonomika*. Vol. 4. Pp. 36-52. DOI: <https://doi.org/10.36818/1562-0905-2019-4-3>
 6. Zubchenko S.O., Kaplan Yu.B., Tyshchenko Yu.A. Stvorennia bezbariernoho seredovyschcha ta sotsialna inkluziia: svitovy dosvid dlia Ukrainy: analitychna dopovid [Creating a barrier-free environment and social inclusion: world experience for Ukraine: analytical report]. Kyiv: NISS. 2020. 24 p. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-01/dopovid.pdf>
 7. Baida B.F. (2019) Turystychnyi biznes ta sotsialna vidpovidalnist [Tourism business and social responsibility]. *Naukovyi visnyk Mukachivskoho derzhavnogo universytetu*. T. 6. № 1. Pp. 33-37. DOI: [http://www.doi.org/10.31339/2313-8114-2019-1\(11\)-33-37](http://www.doi.org/10.31339/2313-8114-2019-1(11)-33-37)
 8. Leshko Kh., Kholiavka V., Huzar, U. (2021) Innovatsiini skladovi korporativnoi sotsialnoi vidpovidalnosti turystychnykh pidpriemstv v suchasnykh realiakh [Innovative components of corporate social responsibility of tourist enterprises in modern realities]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vol. 28. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-7>
 9. Martynas Lauruška (2022) Social responsibility in the accommodation establishments. *Humanities Studies*. Vol. 10 (87). Pp. 105-111. DOI: <https://doi.org/10.26661/hst-2022-10-87-12>
 10. Evaldas Stepanavičius, Regina Andriukaitiene (2022) Trends in the implementation of corporate social responsibility in the tourism sector. *Humanities Studies*. Vol. 10 (87). Pp. 122-127. DOI: <https://doi.org/10.26661/hst-2022-10-87-14>
 11. Official website of the Cabinet of Ministers of Ukraine. Sustainable Development Goals and Ukraine. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/cili-stalogo-rozvitku-ta-ukrayina>
 12. Myskiv H.V., Pasinovykh I.I. (2023) Stalyi rozvytok i sotsialna vidpovidalnist v umovakh viiny v Ukraini [Sustainable development and social responsibility in the conditions of war in Ukraine]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu "Lvivska politehnika"*. Vol. 7. №1. Pp. 21-36. DOI: <https://doi.org/10.23939/semi2023.01.021>
 13. Bieloborodova M., Bessonova A. (2022) Ways of greening services in recreational facilities of Ukraine. *Infrastruktura rynku*. Vol. 68 (22). Pp. 180-186. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct68-32>
 14. State Tourism Development Agency of Ukraine. In the first half of 2024, the state budget received more than UAH 1 billion in taxes from the tourism industry. URL: <https://griml.com/j47uk>
 15. YC.Market. Bukovel, Hilton, Radisson Blu: where are the biggest revenues of the tourism sector in Ukraine during the war? URL: <http://surl.li/zpmjyi>
 16. State Statistics Service of Ukraine. Collection "Number of active enterprises by regions of Ukraine and types of economic activity". URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/kap/kap_u/arh_kap_u.html
 17. Bieloborodova M., Bessonova S., Bessonova A. (2022) Monitoring the sustainability of small and medium business in the regions of Ukraine based on the resource approach. *Acta Academiae Beregsasiensis. Economics*. Vol. 1. Pp. 219-229. DOI: <https://doi.org/10.58423/2786-6742/2022-1-219-229>