

КУДИНОВА Ірина

кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму,
Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму,
Національний університет біоресурсів і природокористування України
<https://orcid.org/0000-0002-1324-3840>

ІНКЛЮЗИВНІСТЬ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: ПРИНЦИПИ, ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

У науковій статті розглянуто актуальність інклюзивності в сучасній індустрії гостинності, яка є не тільки соціальним зобов'язанням, але й важливим фактором сталого розвитку. Наголошено на глобальних тенденціях щодо створення безбар'єрного середовища та інклюзивного підходу, а також на активному розвитку цієї сфери в Україні. Проаналізовано основні виклики, що постають перед підприємствами галузі у впровадженні інклюзивних практик, серед яких фінансові обмеження, недостатня підготовленість персоналу, нерівномірний розвиток інфраструктури, недостатня обізнаність про інклюзивність, правові та нормативні вимоги, стереотипи та соціальна стигматизація, проблеми адаптації технологій, конкуренція на ринку, відсутність достатнього досвіду та кращих практик, а також культурні та соціальні бар'єри.

Запропоновано модель вирішення цих викликів, яка включає низку заходів та ініціатив, спрямованих на подолання ключових бар'єрів та створення умов для успішного впровадження інклюзивних практик в індустрії гостинності. Розглянуто конкретні рекомендації для туристичних агентів щодо підвищення рівня інклюзивності своїх послуг, зокрема адаптацію веб-сайту, навчання персоналу, адаптацію офісу, пропонування інклюзивних турів та послуг, а також співпрацю з громадськими організаціями.

Окреслено перспективи розвитку інклюзивності в сфері туризму та гостинності з урахуванням досягнень науки і техніки, серед яких розвиток безбар'єрної інфраструктури, використання сучасних технологій, підвищення кваліфікації персоналу, розширення спектру інклюзивних туристичних послуг, співпраця між різними стейкхолдерами та підвищення обізнаності суспільства. Наголошено на важливості комплексного та системного підходу до впровадження інклюзивних практик в індустрії гостинності, а також на необхідності подальших досліджень у цій сфері для створення більш інклюзивного та справедливого суспільства, де кожен має рівні можливості для отримання якісних та доступних послуг.

Ключові слова: інклюзивність, індустрія гостинності, доступність, соціальна відповідальність, безбар'єрне середовище, туризм для всіх, інклюзивний сервіс, сталий розвиток.

KUDINOVA Iryna

National University of Life and Environmental sciences of Ukraine

INCLUSION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY: PRINCIPLES, CHALLENGES AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT

The article discusses the relevance of inclusiveness in the modern hospitality industry, which is not only a social obligation but also an important factor in sustainable development. The author emphasizes global trends in creating a barrier-free environment and an inclusive approach, as well as the active development of this area in Ukraine. The main challenges faced by enterprises in the industry in implementing inclusive practices are analyzed, including financial constraints, insufficient staff training, uneven infrastructure development, lack of awareness of inclusiveness, legal and regulatory requirements, stereotypes and social stigma, problems of technology adaptation, market competition, lack of sufficient experience and best practices, as well as cultural and social barriers.

A model for addressing these challenges is proposed, which includes a number of measures and initiatives aimed at overcoming key barriers and creating conditions for the successful implementation of inclusive practices in the hospitality industry. Specific recommendations for travel agents to increase the level of inclusiveness of their services, including website adaptation, staff training, office adaptation, offering inclusive tours and services, and cooperation with public organizations, are considered.

The author outlines the prospects for the development of inclusiveness in tourism and hospitality, taking into account the achievements of science and technology, including the development of barrier-free infrastructure, the use of modern technologies, staff development, expanding the range of inclusive tourism services, cooperation between various stakeholders and raising public awareness.

The importance of an integrated and systematic approach to the implementation of inclusive practices in the hospitality industry is emphasized, as well as the need for further research in this area to create a more inclusive and just society where everyone has equal opportunities to receive quality and affordable services.

Keywords: inclusiveness, hospitality industry, accessibility, social responsibility, barrier-free environment, tourism for all, inclusive service, sustainable development.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ

ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Сучасна індустрія гостинності повинна бути доступною, комфортною та інклюзивною для всіх категорій населення, включаючи осіб з обмеженими можливостями, літніх людей, сімей із дітьми та інших

маломобільних груп. Інклюзивність у сфері гостинності є не лише соціальним зобов'язанням, а й важливим чинником сталого розвитку, що сприяє соціальній рівності, економічному зростанню та підвищенню якості послуг.

Згідно з глобальними тенденціями, держави та бізнеси все більше уваги приділяють безбар'єрному середовищу, оскільки інклюзивний підхід розширює аудиторію споживачів та підвищує конкурентоспроможність закладів. В Європейському Союзі та багатьох інших країнах діють стандарти інклюзивного дизайну, які регулюють доступність готелів, ресторанів, туристичних маршрутів і транспорту. В Україні ця сфера активно розвивається, зокрема завдяки державним програмам та ініціативам громадських організацій, але залишається низка викликів, які потребують нагального вирішення.

Попри зростаючу увагу до інклюзивного підходу, значною проблемою залишається адаптація інфраструктури, навчання персоналу та забезпечення реальної доступності послуг. Недостатня кількість готелів і туристичних об'єктів, що відповідають міжнародним стандартам безбар'єрності, обмежує можливості подорожей для людей з інвалідністю. Крім того, недостатня поінформованість бізнесу про економічні переваги інклюзивності гальмує впровадження сучасних рішень.

Дослідження інклюзивності в індустрії гостинності дозволяє визначити основні принципи її впровадження, виявити ключові проблеми та розробити перспективні напрями розвитку. Це сприятиме створенню більш відкритого, доступного та конкурентоспроможного ринку гостинності в Україні та світі.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідженню питань розвитку інклюзивності в індустрії гостинності присвячені праці науковців Ю. Краснокутської, О. Леонова, Г. Омельчака, Н. Богдана, А. Соколенка, Ю. Юхновської, Риженка О. та інших.

Наприклад, Ю. Краснокутська та О. Леонов досліджують перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні пов'язані з впровадженням європейських стандартів доступності у сфері гостинності [9]. Г. Омельчак аналізує стан, проблеми та перспективи розвитку безбар'єрної туристичної інфраструктури в Україні, визначає її типи та інтеграцію в загальну туристичну систему, акцентуючи увагу на необхідності адаптації туристичних послуг для осіб із додатковими потребами [13].

Н. Богдан та А. Соколенко аналізують проблеми та виклики, з якими стикаються люди з обмеженими можливостями під час подорожей, наголошуючи на важливості адаптації готелів, ресторанів та туристичних об'єктів [3].

Ю. Юхновська та О. Риженко досліджують вплив цифрових технологій на розвиток інклюзивного сервісу, зокрема використання мобільних додатків та акцентування уваги на web-, Internet- та програмної доступності [16].

Попри значну кількість досліджень, бракує комплексних наукових праць, які б містили практичні рекомендації щодо впровадження інклюзивних стандартів у сфері гостинності України, а також системного аналізу законодавчих ініціатив та міжнародного досвіду.

ФОРМУВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою наукової статті є дослідження основних принципів забезпечення інклюзивності в індустрії гостинності, а також аналіз сучасних викликів, що постають перед підприємствами галузі у впровадженні інклюзивних практик та окреслення перспектив розвитку інклюзивного середовища з урахуванням вітчизняних реалій.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Сутність інклюзивності в індустрії гостинності полягає в забезпеченні рівного доступу до послуг та ресурсів для всіх категорій населення, незалежно від їхніх фізичних, соціальних чи культурних особливостей. Це включає створення безбар'єрного середовища, яке дозволяє людям з обмеженими можливостями, людям з різних соціальних, етнічних і культурних груп, а також представникам інших меншин користуватися послугами індустрії гостинності на рівних умовах з іншими громадянами.

Інклюзивність охоплює кілька аспектів:

- фізична доступність - пристосування інфраструктури (готелів, ресторанів, туристичних об'єктів тощо) для людей з інвалідністю чи маломобільних груп населення через безбар'єрні входи, спеціально обладнані кімнати, санітарні кімнати, а також інші зручності, що полегшують доступ;
- інклюзивний сервіс - надання послуг, які враховують різні потреби клієнтів, зокрема людей з обмеженими можливостями, осіб різних культур, вікових та соціальних груп. Це також включає доступність меню для людей з дієтичними потребами, багатомовне обслуговування та підготовленість персоналу до специфічних запитів;
- соціальна інклюзивність - підтримка рівних можливостей для всіх людей, створення комфортного та дружнього середовища для всіх без винятку, що включає увагу до соціальних, культурних і психологічних аспектів обслуговування;

- інклюзивна культура - наявність освітніх програм для персоналу, що включають тренінги з інклюзивного обслуговування, підвищення рівня свідомості про різноманіття клієнтів та необхідність дотримання стандартів доступності та чуйності [1, 2, 4, 5].

Сутність інклюзивності полягає не тільки в усуненні фізичних бар'єрів, але й у зміні підходів до обслуговування, яке враховує потреби та інтереси кожного клієнта. Це дозволяє підприємствам гостинності не тільки відповідати сучасним вимогам суспільства, але й покращувати свою репутацію, залучаючи ширшу аудиторію [6, 7, 8].

Принципи інклюзивності в індустрії гостинності — це основні ідеї та підходи, що сприяють створенню рівних умов для всіх клієнтів, забезпечуючи доступність і рівноправність послуг для людей з різними фізичними, соціальними, культурними та іншими особливостями (табл. 1).

Таблиця 1

Основні принципи інклюзивності в індустрії гостинності

Принцип інклюзивності	Опис
Доступність	Створення безбар'єрного середовища, яке забезпечує вільний доступ до інфраструктури та послуг для всіх клієнтів, включаючи осіб з інвалідністю.
Рівність	Надання рівних можливостей усім клієнтам, незалежно від їхніх фізичних, соціальних чи культурних особливостей, забезпечення справедливого обслуговування.
Адаптація сервісу	Відповідність послуг потребам різних груп клієнтів, включаючи адаптацію інтер'єрів, меню та сервісів для людей з обмеженими можливостями.
Освіта та підготовка персоналу	Забезпечення персоналу знаннями та навичками для обслуговування різних категорій клієнтів, підготовка до специфічних запитів та ситуацій

Джерело: складено автором

Ці принципи дозволяють не лише покращити якість обслуговування, а й підвищити рівень соціальної відповідальності підприємств гостинності, створюючи комфортні умови для кожного клієнта.

Впровадження інклюзивних практик у підприємствах індустрії гостинності стикається з рядом сучасних викликів. Перерахуємо основні з них:

1. Фінансові обмеження та інвестиції. Одним із головних викликів є високі витрати на адаптацію інфраструктури для забезпечення доступності для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп. Встановлення безбар'єрних входів, спеціальних санітарних кімнат, ліфтів, а також адаптація інтер'єрів може вимагати значних фінансових вкладень, що не завжди є можливими для малих та середніх підприємств.

2. Низький рівень підготовленості персоналу. Важливим аспектом є недостатня кваліфікація персоналу для обслуговування різних категорій клієнтів. Багато підприємств не мають спеціалізованих тренінгів чи програм для підготовки співробітників до обслуговування людей з інвалідністю або клієнтів з іншими особливими потребами. Без належної освіти та підготовки, персонал може бути неготовим до специфічних вимог таких гостей.

3. Нерівномірний розвиток інфраструктури. Великий розрив у рівні розвитку інклюзивних практик між міськими та сільськими районами. У великих містах підприємства, як правило, мають більше ресурсів і можливостей для впровадження інклюзивних практик, тоді як у віддалених районах ситуація залишається складною через обмеження фінансування та недостатність інфраструктури.

4. Недостатня обізнаність про інклюзивність. Багато підприємців та керівників не мають достатньо інформації або свідомості про переваги інклюзивного обслуговування. Вони можуть не розуміти, як інклюзивність може підвищити лояльність клієнтів та покращити репутацію бізнесу. Крім того, клієнти можуть не завжди знати про наявність інклюзивних послуг або можливостей, що обмежує попит на такі сервіси.

5. Правові та нормативні вимоги. Відсутність чітких або неоднозначних правових норм і стандартів щодо інклюзивності в індустрії гостинності може створювати труднощі для підприємств. Законодавчі ініціативи можуть бути недостатньо конкретними або неефективними, що ускладнює впровадження інклюзивних практик на практиці.

6. Стереотипи та соціальна стигматизація. Підприємства можуть стикатися з упередженнями і стереотипами як серед співробітників, так і серед клієнтів. Ідея інклюзивності часто асоціюється з додатковими витратами чи складнощами, що призводить до відмови від впровадження таких практик. Це також може спричиняти соціальну стигматизацію осіб з інвалідністю або інших груп населення, що обмежує їх доступ до послуг.

7. Проблеми адаптації технологій. Хоча технології можуть допомогти у вирішенні питань доступності (наприклад, за допомогою адаптованих додатків або вебсайтів), багато підприємств стикаються з технічними труднощами в адаптації нових технологій або недостатнім рівнем інновацій в індустрії. Це може включати проблеми з інтеграцією нових цифрових інструментів, що ускладнює забезпечення доступу для людей з обмеженими можливостями.

8. Конкуренція на ринку. В умовах жорсткої конкуренції підприємства можуть бути змушені орієнтуватися на скорочення витрат, а не на інвестиції в інклюзивні практики. Для багатьох компаній збереження конкурентоспроможності є більш важливим завданням, ніж забезпечення доступності послуг для всіх клієнтів.

9. Відсутність достатнього досвіду та кращих практик. В Україні та в багатьох інших країнах не вистачає досвіду та належних практик для ефективного впровадження інклюзивних стандартів в індустрії гостинності. Тому багато підприємств не знають, з чого почати, чи як організувати процес впровадження інклюзивних послуг і забезпечити відповідність високим стандартам.

10. Культурні та соціальні бар'єри. Інклюзивність вимагає підвищеної чутливості до культурних особливостей, що може стати складністю для підприємств, які обслуговують клієнтів з різних культур і країн. Інклюзивні практики повинні враховувати різноманіття в соціальних нормах та потребах клієнтів, що не завжди легко реалізувати на практиці.

Описані вище виклики свідчать про складність та багатогранність проблеми впровадження інклюзивних практик. Для її вирішення необхідний комплексний та системний підхід. Саме тому нами була розроблена модель, яка включає в себе низку заходів та ініціатив, спрямованих на подолання ключових бар'єрів та створення умов для успішного впровадження інклюзивних практик в індустрії гостинності (табл. 2).

Сутність моделі полягає в тому, щоб надати підприємствам чіткий план дій для створення доступного та інклюзивного середовища для всіх клієнтів, незалежно від їх фізичних можливостей, потреб чи культурних особливостей. Вона враховує різноманітні виклики, з якими можуть зіткнутися підприємства, та пропонує конкретні рішення для їх подолання.

Пропонована модель сприяє створенню більш справедливого та інклюзивного суспільства, де кожен має рівні можливості для отримання послуг. Впровадження інклюзивних практик в індустрії гостинності не лише покращує якість обслуговування клієнтів з інвалідністю, але й розширює клієнтську базу, підвищує лояльність клієнтів та покращує імідж підприємства.

Впровадження цієї моделі сприятиме значним позитивним змінам у сфері гостинності. Перш за все, вона забезпечить покращення доступності, створюючи безбар'єрне середовище, де люди з інвалідністю зможуть почуватися комфортно та незалежно. Підвищення якості обслуговування стане ще одним важливим результатом, адже персонал буде навчений надавати якісні та індивідуальні послуги для клієнтів з різноманітними потребами. Очікується також збільшення клієнтопоту за рахунок залучення нових клієнтів з інвалідністю, що призведе до розширення клієнтської бази. Крім того, реалізація моделі сприятиме покращенню іміджу підприємства, адже компанія, яка дбає про інклюзивність, завжди користується повагою та довірою. І, звичайно ж, модель матиме позитивний соціальний вплив, сприяючи формуванню толерантного та інклюзивного суспільства, де кожен відчуває себе цінним та важливим.

Описані вище виклики та запропонована модель є важливими кроками на шляху до інклюзивності в індустрії гостинності. Проте, для досягнення реальних змін, необхідно, щоб кожен учасник цього процесу зробив свій внесок. Тому, далі ми розглянемо конкретні рекомендації для туристичних агентів, які допоможуть їм підвищити рівень інклюзивності своїх послуг та зробити їх доступними для всіх.

Пропонуємо прості та доступні кроки, на нашу думку, які необхідно зробити туристичним агенціям для підвищення інклюзивності:

Таблиця 2

Модель вирішення викликів впровадження інклюзивних практик в індустрії гостинності

№	Проблема	Рішення
1	Фінансові обмеження та інвестиції	- пошук додаткових фінансових джерел (державні програми, гранти, кредити, партнерство з НГО); - етапна реалізація інклюзивних змін; - мінімізація витрат через технології (мобільні додатки, цифрові платформи)
2	Низький рівень підготовленості персоналу	- регулярне навчання та сертифікація персоналу; - включення інклюзивних практик до програм навчання в навчальних закладах; - створення інклюзивної корпоративної культури
3	Нерівномірний розвиток інфраструктури	- спільні ініціативи з державними органами; - підвищення інвестицій у сільську місцевість; - інклюзивні тури та заходи
4	Недостатня обізнаність про інклюзивність	- маркетингові кампанії; - спільні заходи з громадськими організаціями; - інформування клієнтів через онлайн-платформи
5	Правові та нормативні вимоги	- створення чітких стандартів інклюзивності; - рекомендації та методичні матеріали для підприємств; - контроль за дотриманням стандартів
6	Стереотипи та соціальна стигматизація	- промоція позитивного іміджу інклюзивності; - підвищення обізнаності серед споживачів
7	Проблеми адаптації технологій	- інвестування в доступні технології; - впровадження універсальних стандартів дизайну
8	Конкуренція на ринку	- додавання інклюзивних послуг як конкурентної переваги; - спільні ініціативи з іншими підприємствами
9	Відсутність достатнього досвіду та кращих практик	- співпраця з міжнародними організаціями та експертами; - проведення досліджень і аналізу
10	Культурні та соціальні бар'єри	- підвищення культурної чутливості; - маркетингові стратегії, орієнтовані на різні культури

Джерело: складено автором

-
1. Адаптувати веб-сайт:
 - зробити веб-сайт доступним для людей з порушеннями зору, використовуючи альтернативний текст для зображень, можливість зміни розміру шрифту та контрастності кольорів;
 - забезпечити можливість навігації за допомогою клавіатури для людей з обмеженою мобільністю;
 - додати аудіо- та відео-описи турів та послуг для людей з порушеннями слуху.
 2. Навчити персонал:
 - проводити тренінги для персоналу з питань інклюзивності, вчити їх правилам етикету та спілкування з людьми з різними видами інвалідності;
 - навчити персонал надавати допомогу та підтримку клієнтам з особливими потребами;
 - забезпечити персонал інформаційними матеріалами про різні види інвалідності та способи адаптації послуг.
 3. Адаптувати офіс:
 - забезпечити безбар'єрний доступ до офісу, встановити пандуси, поручні та ліфти, якщо це необхідно;
 - обладнати спеціальні місця для паркування автомобілів для людей з інвалідністю;
 - забезпечити наявність туалету, обладнаного для людей з інвалідністю.
 4. Пропонувати інклюзивні тури та послуги:
 - розробити спеціальні туристичні програми для людей з різними видами інвалідності, враховуючи їхні потреби та інтереси;
 - пропонувати послуги перекладача жестової мови для людей з порушеннями слуху;
 - мати можливість замовлення спеціального транспорту для людей з обмеженою мобільністю.
 5. Співпрацювати з громадськими організаціями:
 - звертатися до громадських організацій, які займаються питаннями інвалідності, для отримання консультацій та підтримки⁴
 - залучати людей з інвалідністю до розробки та оцінки туристичних продуктів та послуг.

Тобто, інклюзивність – це не лише створення фізичної доступності, але й індивідуальний підхід до кожної людини, врахування її потреб та побажань. Важливо пам'ятати, що всі люди різні, і потреби кожної людини з інвалідністю можуть відрізнятися. Тому туристичним агенціям необхідно бути гнучкими та адаптивними, вміти слухати та розуміти своїх клієнтів, пропонувати їм індивідуальні рішення та послуги. Далі наведено таблицю 3 з рекомендаціями щодо адаптації туристичних послуг для потреб різних груп людей з інвалідністю.

Дотримуючись цих рекомендацій, туристичні агенції зможуть зробити свій внесок у створення інклюзивного туристичного середовища, де кожен зможе насолодитися незабутньою подорожжю.

Сучасні технології відкривають безмежні можливості для розвитку інклюзивності. З'являються нові пристрої, програми та платформи, які допомагають зробити світ доступнішим та зручнішим для людей з різними потребами. Важливо використовувати ці інновації для того, щоб створювати інклюзивне середовище в сфері туризму та гостинності [10, 14, 15, 18]. Далі ми розглянемо перспективи розвитку інклюзивності з урахуванням досягнень науки і техніки. Інклюзивність в сфері туризму та гостинності має значний потенціал для розвитку. Ось деякі з ключових напрямків:

- розвиток безбар'єрної інфраструктури, а саме створення доступного середовища для людей з інвалідністю в готелях, ресторанах, туристичних об'єктах, транспорті;
- використання сучасних технологій, тобто розробка мобільних додатків, веб-сайтів та інших інструментів, які допомагають людям з інвалідністю отримувати інформацію, бронювати послуги та орієнтуватися на місцевості;
- підвищення кваліфікації персоналу – це навчання працівників туристичної сфери правилам етикету та спілкування з людьми з інвалідністю, надання їм необхідних знань та навичок для обслуговування клієнтів з різними потребами;
- розширення спектру інклюзивних туристичних послуг - створення спеціальних туристичних програм та маршрутів для людей з інвалідністю, враховуючи їхні інтереси та потреби;
- співпраця між різними стейкхолдерами: Об'єднання зусиль бізнесу, влади, громадських організацій та людей з інвалідністю для створення інклюзивного туристичного середовища;
- підвищення обізнаності суспільства, тобто формування толерантного та поважливого ставлення до людей з інвалідністю, поширення інформації про можливості інклюзивного туризму.

Як бачимо, інклюзивна гостинність - це не просто тренд, це необхідність часу. Світ стає все більш різноманітним, і індустрія гостинності повинна відображати цю різноманітність, забезпечуючи комфорт та доступність для всіх гостей, незалежно від їхніх фізичних можливостей, віку, національності, сексуальної орієнтації чи інших особливостей [11, 12, 17].

Розвиток інклюзивного туризму та готельно-ресторанного бізнесу є не тільки соціально важливим, але й економічно вигідним. За різними оцінками, люди з інвалідністю становлять значну частину населення, і їхні потреби у доступному та комфортному відпочинку зростають. Створення інклюзивного середовища в

готелях, ресторанах та туристичних об'єктах розширює аудиторію, залучаючи нових клієнтів та підвищуючи лояльність існуючих.

Таблиця 3

Адаптація до потреб конкретних груп людей

Група людей	Потреби	Рекомендації для туристичних агенцій
Люди з порушеннями зору	- аудіо-описи турів; - тактильні карти місцевості; - можливість прослу-ховування інформації на веб-сайті	- створити аудіо-гідів для популярних туристичних маршрутів; - забезпечити наявність тактильних карт у туристичних інформаційних центрах та готелях; - адаптувати веб-сайт для використання програмами для читання з екрану
Люди з порушеннями слуху	- відео-описи турів з субтитрами; - послуги перекладача жестової мови; - можливість спілкування через текстові повідомлення	- створити відео-описи турів з субтитрами або перекладом на жестову мову; - забезпечити можливість замовлення послуг перекладача жестової мови для екскурсій та інших заходів; - додати можливість спілкування з туристами через месенджери або електронну пошту
Люди з обмеженою мобільністю	- безбар'єрний доступ до транспорту, готелів, ресторанів, туристичних об'єктів; - спеціально обладнані номери та туалети	- пропонувати тури, які включають відвідування доступних місць; - забезпечити можливість замовлення спеціального транспорту для пересування містом та між містами; - інформувати туристів про наявність безбар'єрного доступу в готелях, ресторанах та інших закладах
Люди з інтелектуальними порушеннями	- проста та зрозуміла інформація; - підтримка та допомога під час подорожі	- створити інформаційні матеріали з використанням простої мови та візуальних елементів; - забезпечити можливість отримання допомоги та підтримки від персоналу туристичної агенції під час подорожі

Джерело: складено автором

Інклюзивність у сфері гостинності – це також запорука сталого розвитку бізнесу. Компанії, які інвестують у створення безбар'єрного середовища, навчання персоналу та адаптацію послуг, отримують конкурентну перевагу на ринку. Вони демонструють свою соціальну відповідальність, що позитивно впливає на імідж бренду та залучає інвесторів, які поділяють цінності інклюзії. Крім того, розвиток інклюзивного туризму сприяє створенню нових робочих місць, зокрема для людей з інвалідністю, та сприяє економічному зростанню регіонів. Розвиток інклюзивності у сфері туризму та гостинності – це інвестиція в майбутнє, де кожен має право на відпочинок та комфорт.

**ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ
І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ**

Підсумовуючи, відзначимо, що інклюзивність в індустрії гостинності є багатогранним поняттям, що охоплює широкий спектр питань - від фізичної доступності та адаптації сервісу до формування інклюзивної культури і використання сучасних технологій. Втім, впровадження інклюзивних практик часто стикається з різноманітними викликами, серед яких фінансові обмеження, недостатня підготовленість персоналу, нерівномірний розвиток інфраструктури, недостатня обізнаність про інклюзивність, правові та нормативні вимоги, стереотипи і соціальна стигматизація, проблеми адаптації технологій, конкуренція на ринку, відсутність достатнього досвіду та кращих практик, а також культурні та соціальні бар'єри.

Для успішного впровадження інклюзивних практик необхідний комплексний та системний підхід, який включає пошук додаткових фінансових джерел, навчання та сертифікацію персоналу, спільні ініціативи з державними органами, маркетингові кампанії, створення чітких стандартів інклюзивності, промоцію позитивного іміджу інклюзивності, інвестування в доступні технології, додавання інклюзивних послуг як конкурентної переваги, співпрацю з міжнародними організаціями та експертами, а також підвищення культурної чутливості. Важливу роль у розвитку інклюзивності відіграють туристичні агенції, які повинні адаптувати свої веб-сайти, навчати персонал, адаптувати офіси, пропонувати інклюзивні тури та послуги, а також співпрацювати з громадськими організаціями. Сучасні технології відкривають безмежні можливості для розвитку інклюзивності, і їх необхідно активно використовувати для створення доступного та зручного середовища для всіх.

Проведене дослідження є важливим кроком на шляху до розуміння та впровадження інклюзивних практик в індустрії гостинності. Проте, воно також відкриває нові напрямки для подальших досліджень.

Основними перспективними напрямками є детальний аналіз потреб різних груп населення з метою розробки більш ефективних та персоналізованих інклюзивних послуг; дослідження економічної ефективності впровадження інклюзивних практик для обґрунтування доцільності інвестицій у цю сферу; розробка та апробація інноваційних технологій та інструментів, які сприятимуть підвищенню доступності та зручності послуг для людей з різними потребами; вивчення кращих практик та міжнародного досвіду з метою адаптації

їх до українських умов; дослідження впливу інклюзивних практик на формування позитивного іміджу підприємства та підвищення лояльності клієнтів; розробка ефективних механізмів співпраці між різними стейкхолдерами для створення інклюзивного туристичного середовища та моніторинг і оцінка ефективності впровадження інклюзивних практик з метою їх постійного вдосконалення.

Подальші дослідження в цих напрямках сприятимуть створенню більш інклюзивного та справедливого суспільства, де кожен має рівні можливості для отримання якісних та доступних послуг у сфері гостинності.

Література

1. Барна Н., Коротєєва А. Інклюзивно-реабілітаційний туризм. 2020. URL: http://zelena.org.ua/sites/default/files/posibnyk_inklyuzyvnyy_turyzm.pdf (дата звернення: 14.01.2025).
2. Безугла, Л., Куваєва, Т., & Герасименко, Т. (2022). Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*, (43).
3. Богдан, Н., & Соколенко, А. (2018). Дослідження проблем розвитку інклюзивного туризму: туристська інфраструктура і доступність готельних послуг. *Розвиток продуктивних сил і регіональна економіка*, 5 (10), 280–287.
4. Вербовська, О., & Кравченко, О. (2022). Комплексна реабілітація засобами інклюзивного туризму: з досвіду Київського міського центру соціальної, професійної та трудової реабілітації інвалідів. *Соціальна робота та соціальна освіта*, 2(9), 176–184.
5. ДАНЧЕВСЬКА, І., & КАЛАЙТАН, Т. (2024). ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ. *Development Service Industry Management*, (2), 96–104. [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6\(14\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(14))
6. Державне агентство розвитку туризму. <https://www.tourism.gov.ua/blog/turzbir-v-ukrayini-za-pershe-pivrichchya-2022-roku-zris-mayzhe-na-29>
7. Інклюзивний туризм для осіб з інвалідністю. Офіційний вебпортал Фонду соціального захисту людей з інвалідністю. URL: <https://www.ispf.gov.ua/news/inklyuzivniy-turizm-dlya-osib-z-invalidnistyu> (дата звернення: 03.02.2025).
8. Інклюзивний туризм: навч.-метод. посіб. / І. Г. Резніченко; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. – Умань : Візаві, 2023. – 204 с.
9. Краснокутська, Ю., & Леонов, О. (2018). Особливості забезпечення інклюзії в туризмі. *Молодий вчений*, 11 (63), 1137–1142. <https://molodyvchanyi.ua/index.php/journal/article/view/3670>
10. Кудінова І.П. Інноваційний туристичний продукт як фактор розбудови туристичної індустрії // *Біоекономіка і аграрний бізнес*. Вип. 12, № 2. – К., 2020 – С. 36–42.
11. Макуха, О. (2023). Соціальна інклюзія як важливий аспект інноваційного розвитку в просторовому плануванні. В *Просторове планування для майбутнього України [Матеріали конференції]* (с. 70–73). Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». <http://surl.li/rkmlg>
12. Національна Стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. No 366-2021-р затверджена 14.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-p#n10> (дата звернення: 25.02.2025).
13. Омельчак, Г. (2024). Туристична безбар'єрна інфраструктура України: стан, проблеми та перспективи розвитку. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, (3 (13), 69–75).
14. Слатвінська Л. А. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 5. – URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1684> (дата звернення: 25.01.2025).
15. Чупіна, К. О. (2021). Реабілітація засобами інклюзивного туризму: психологічний аспект. *Психологія та соціальна робота*, 1(53), 210–222.
16. Юхновська, Ю., Риженко, О., & Омельчак, Г. (2024). Напрями формування безбар'єрного середовища в туризмі для людей з інвалідністю: теоретичні аспекти. *Review of transport economics and management*, (10(26), 60–68).
17. Michał Roman; Norbert Kawęcki; Iryna Kudinova; Arkadiusz Niedziółka; Ewa Szczucka; Monika Wojcieszak-Zbierska. Agritourism farms as places of providing therapeutic services for people with autism spectrum disorder. *Turystyka I Rozwój Regionalny*, 2024, (22), 107–120.
18. Michał Roman; Iryna Kudinova; Viktoriia Samsonova; Norbert Kawęcki (2024). Innovative Development of Rural Green Tourism in Ukraine. *Tourism and Hospitality*. 2024, 5(3), 537–558.

References

1. Barna N., Korotieieva A. Inklusyivno-reabilitatsiyni turyzm. 2020. URL: http://zelena.org.ua/sites/default/files/posibnyk_inklyuzyvnyy_turyzm.pdf (data zvernennia: 14.01.2025).
2. Bezuhla, L., Kuvaieva, T., & Herasymenko, T. (2022). Problemy ta perspektyvy rozvytku inkluzyvnoho turyzmu v Ukraini ta Yevropi. *Ekonomika ta suspilstvo*, (43).
3. Bohdan, N., & Sokolenko, A. (2018). Doslidzhennia problem rozvytku inkluzyvnoho turyzmu: turystska infrastruktura i dostupnist hotelnykh posluh. *Rozvytok produktyvnykh syl i rehionalna ekonomika*, 5 (10), 280–287.

-
4. Verbovska, O., & Kravchenko, O. (2022). Kompleksna rehabilitatsiia zasobamy inkluzyvnoho turizmu: z dosvidu Kyivskoho miskoho tsentru sotsialnoi, profesiinoi ta trudovoi rehabilitatsii invalidiv. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita*, 2(9), 176–184.
 5. Danchevska, I., & Kalaitan, T. (2024). Inkluzyvnyi turizm: svitovyi dosvid ta perspektyvy rozvytku v Ukraini. *Development Service Industry Management*, (2), 96–104.
 6. Derzhavne ahentstvo rozvytku turizmu. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/turzbir-v-ukrayini-za-pershe-pivrichchya-2022-roku-zris-mayzhe-na-29>
 7. Inkluzyvnyi turizm dlia osib z invalidnistiu. Ofitsiinyi vebportal Fondu sotsialnoho zakhystu liudei z invalidnistiu. URL: <https://www.ispf.gov.ua/news/inkluzyvnyi-turizm-dlya-osib-z-invalidnistiu> (data zvernennia: 03.02.2025).
 8. Inkluzyvnyi turizm : navch.-metod. posib. / I. H. Reznichenko; MON Ukrainy, Umanskyi derzh. ped. un-t imeni Pavla Tychyny. – Uman : Vizavi, 2023. – 204 s.
 9. Krasnokutska, Yu., & Leonov, O. (2018). Osoblyvosti zabezpechennia inkluzii v turizmi. *Molodyi vchenyi*, 11 (63), 1137-1142. <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/3670>
 10. Kudinova I.P. Innovatsiinyi turystychnyi produkt yak faktor rozbudovy turystychnoi industrii // *Bioekonomika i ahramnyi biznes*. Vyp. 12, № 2. – K., 2020 – S. 36-42.
 11. Makukha, O. (2023). Sotsialna inkluziia yak vazhlyvyi aspekt innovatsiinoho rozvytku v prostorovomu planuvanni. V *Prostorove planuvannia dlia maibutnoho Ukrainy [Materialy konferentsii]* (s. 70–73). Natsionalnyi universytet «Poltavska politehnika imeni Yurii Kondratiuka». <http://surl.li/rkmlg>
 12. Natsionalna Stratehiia iz stvorennia bez bariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku. No 366-2021-r zatverdzhena 14.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-r#n10> (data zvernennia: 25.02.2025).
 13. Omelchak, H. (2024). Turystychna bezbarierna infrastruktura Ukrainy: stan, problemy ta perspektyvy rozvytku. *Innovatsii ta tekhnologii v sferi posluh i kharchuvannia*, (3 (13), 69-75.
 14. Slatvinska L. A. Perspektivy rozvytku inkluzyvnoho turizmu v Ukraini. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*. 2020. № 5. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1684> (data zvernennia: 25.01.2025).
 15. Chupina, K. O. (2021). Rehabilitatsiia zasobamy inkluzyvnoho turizmu: psykholohichni aspekt. *Psykholohiia ta sotsialna robota*, 1(53), 210–222.
 16. Iukhnovska, Yu., Ryzhenko, O., & Omelchak, H. (2024). Napriamy formuvannia bezbariernoho seredovyscha v turizmi dlia liudei z invalidnistiu: teoretychni aspekty. *Review of transport economics and management*, (10(26), 60–68.
 17. Michał Roman; Norbert Kawęcki; Iryna Kudinova; Arkadiusz Niedziółka; Ewa Szczucka; Monika Wojcieszak-Zbierska. *Agritourism farms as places of providing therapeutic services for people with autism spectrum disorder*. *Turystyka I Rozwój Regionalny*, 2024, (22), 107–120.
 18. Michał Roman; Iryna Kudinova; Viktoriia Samsonova; Norbert Kawęcki (2024). *Innovative Development of Rural Green Tourism in Ukraine*. *Tourism and Hospitality*. 2024, 5(3), 537-558.