

УДК 640.4-056.2/.3

JEL classification: L83, M12, M14, J14, Z32

[https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11\(9\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11(9))**РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ****ЛАПИЦЬКА Надія**доктор філософії, доцент кафедри хімії, технологій та фармації  
Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка<https://orcid.org/0000-0003-2431-4373>e-mail: [nadegda.lapitskaja@gmail.com](mailto:nadegda.lapitskaja@gmail.com)**БОЛЬШАК Вероніка**

здобувач вищої освіти

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка

<https://orcid.org/0009-0009-0189-9322>e-mail: [work.veronika2004@gmail.com](mailto:work.veronika2004@gmail.com)

*У статті проаналізовано чинники, що впливають на фізичний та психо-емоційний стан людини. Виявлено, що велика кількість людей травмуються в наслідок дорожньо-транспортних пригод, стихійних лих, воєнних конфліктів, у ході виробничої діяльності. Все перелічене значно впливає на поширення інвалідності та вже стало проблемою XXI століття. З метою більш якісного обслуговування людей з особливими потребами на потужностях готельних підприємств у представленій роботі класифіковано види інвалідності. Це дає краще розуміння кожної людини залежно від інвалідності, яку вона має і, в свою чергу, спрощує організацію сервісного обслуговування. Аналіз даних показав, що готелі України в переважній більшості не готові до обслуговування людей з особливими потребами як матеріально, так і у професійному напрямленні. Проведений SWOT-аналіз дозволив чітко визначити переваги і можливі ризики при плануванні та організації інклюзивного обслуговування у готелях. Враховуючи результати SWOT-аналізу було встановлено, що робота над організацією інклюзивного обслуговування має довгострокові перспективи, розширює цільову аудиторію, збільшує доходи, підвищує соціальну відповідальність, репутацію та лояльність готелю. Тому було розроблено можливу модель організації інклюзивного обслуговування, охарактеризовано заходи, що доцільно застосувати на потужностях готельного підприємства для організації якісного інклюзивного простору.*

*Ключові слова: готель, туризм, інвалідність, інклюзивне обслуговування, SWOT-аналіз*

**DEVELOPING A STRATEGY FOR INCLUSIVE SERVICE IN HOTELS****LAPYTSKA Nadiia, BOLSHAK Veronika**

T. H. Shevchenko National University "Chernihiv Collegium"

*The article analyzes the factors influencing the physical and psycho-emotional state of individuals. It has been revealed that a significant number of people sustain injuries as a result of road accidents, natural disasters, armed conflicts, and industrial activities. All these factors considerably contribute to the spread of disability, which has become a pressing issue of the 21st century. In order to ensure higher-quality service for people with special needs within hotel enterprises, this study classifies the types of disabilities. Such classification provides a better understanding of the specific needs of each person depending on their type of disability and, in turn, facilitates the organization of service processes. Data analysis has shown that most hotels in Ukraine are not prepared to provide services for people with disabilities, both in terms of material resources and professional training. A conducted SWOT analysis clearly identified the strengths and potential risks in planning and organizing inclusive hotel services. Based on the results of the SWOT analysis, it was established that developing inclusive service systems has long-term prospects, expands the target audience, increases revenues, and enhances social responsibility, reputation, and customer loyalty of hotels. Therefore, a potential model for organizing inclusive hotel services was developed, and the measures that should be applied within hotel enterprises to create a high-quality inclusive environment were outlined.*

*Keywords: hotel, tourism, disability, inclusive service, SWOT analysis*

Стаття надійшла до редакції / Received 11.07.2025

Прийнята до друку / Accepted 12.08.2025

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

На сьогоднішній день світ стикається з великою проблемою – ведення військових дій на території багатьох держав, у тому числі й України. Крім того, розвиток науково-технічного прогресу має зворотній бік впливаючи на фізичний стан людини. Багато людей отримують травми в дорожньо-транспортних пригодах (ДТП), що в подальшому суттєво відображається на якості їх життя. Так за статистичними даними [1] в країнах членах ЄС у 2023 році зафіксовано 1,14 млн постраждалих з травмами різного ступеню. Слід зазначити, що згідно із статистичними даними щодо травмованих унаслідок ДТП в Україні, ці цифри є меншими на 97,2% порівняно з європейськими та у чисельному вираженні становлять 32023 людей [2]. Проте навіть такі значення для нашої країни є значними, адже поряд із травмами, що отримують військові на фронті, це суттєво впливає на показник фізичного здоров'я населення. Окрім травмування у ДТП та у військових

конфліктах люди можуть зазнавати травм на виробництві. За даними організації з охорони праці, понад 1,5 млн людей отримали травми та захворювання на різноманітних виробництвах у 2023 році в країнах ЄС [3]. В Україні ця цифра становить 3509 осіб [4].

Все перелічене у переважній більшості стає причиною негативних фізичних станів людини, знижує її рухливість, здатність чути або бачити. Однак не зважаючи на набуті чи вроджені вади кожна людина є особистістю і знаходиться в соціумі, потребує і заслуговує такого ж ставлення до себе як і здорова людина. Потреба у подорожах та емоційному задоволенні нікуди не зникає, а в деяких випадках може слугувати навіть реабілітацією для травмованих людей, повертати їм радість до життя. Готелі та аналогічні засоби розміщення відіграють важливу роль у розвитку туризму. Із вище сказаного стає зрозумілим, що деякі люди потребують особливих умов у повсякденному житті й, тим більше, у подорожах. Зважаючи на це організація інклюзивного обслуговування у готелях і аналогічних засобах розміщення є своєчасним та актуальним завданням.

### ФОРМУВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

*Об'єктом дослідження є* організація обслуговування гостей у готелях.

*Предметом дослідження є* дані щодо інклюзивного обслуговування гостей у закладах розміщення.

*Мета дослідження* – розглянути особливості організації інклюзивного обслуговування та сформулювати пропозиції для закладів розміщення.

*Для досягнення поставленої мети були сформульовані завдання:* дослідити проблематику збільшення кількості людей з обмеженими можливостями та класифікувати патологічні стани; виявити основні переваги та недоліки інклюзивного обслуговування, що впроваджене в закладах гостинності на сьогоднішній день; запропонувати шляхи вдосконалення організації інклюзивного обслуговування у закладах розміщення.

*Методи дослідження:* теоретичний аналіз інформаційних джерел; аналіз статистичних даних; порівняльний аналіз; описовий метод.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Перш ніж розглядати особливості надання послуг гостям з особливими потребами та організацію інклюзивного обслуговування потрібно розуміти які саме види особливих потреб у людей можуть бути, з чим вони пов'язані та яким чином проявляються. Знаючи все перелічене можливим стає організація більш якісного обслуговування гостей з особливими потребами, розуміння організації технологічного процесу надання послуг у готельних підприємствах. Тому вважали за доцільне першочергово класифікувати види інвалідності. Результати наведено на рис. 1.

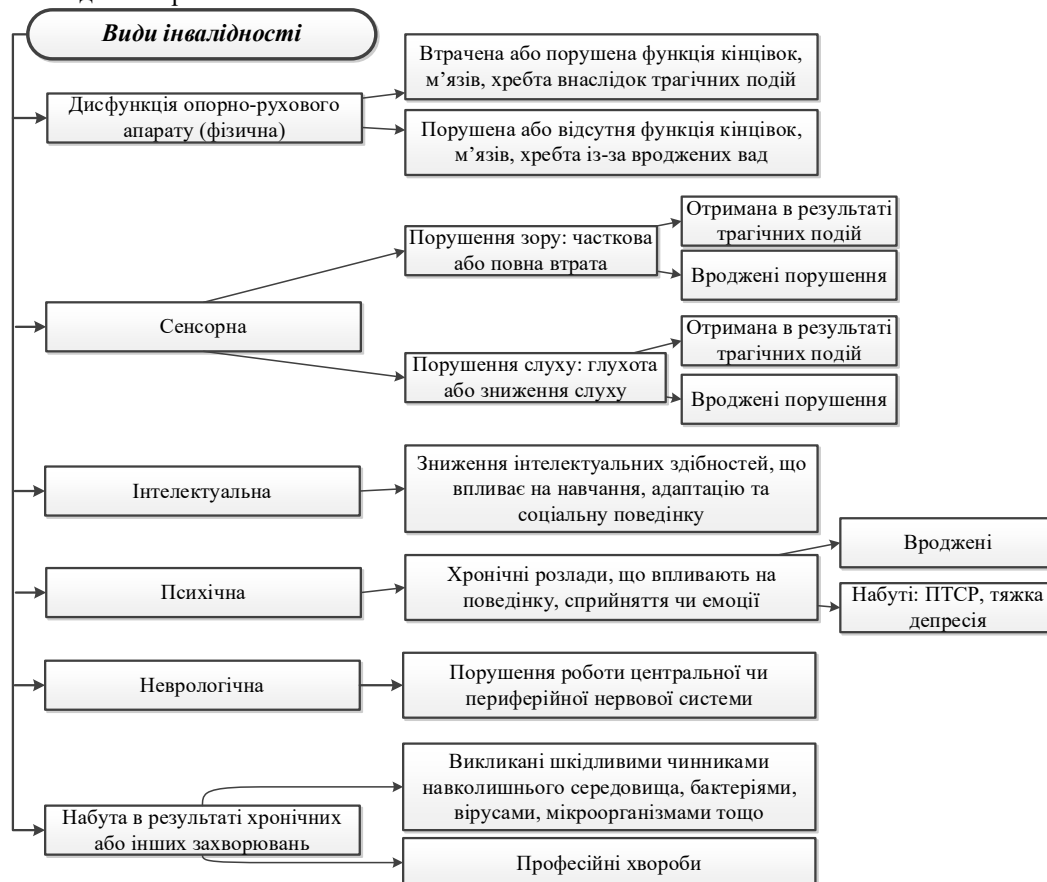


Рис. 1. Класифікація інвалідності за видами

Характеризуючи дані, наведені на рис. 1, можемо дійти висновку, що зовнішні фактори такі як, наприклад, трагічні події: ДТП, стихійні лиха, військові конфлікти тощо, робота на підприємствах, дія речовин із навколишнього середовища – мають суттєвий вплив на здоров'я людини та можуть бути причинами різних видів інвалідності. Також несприятлива екологічна ситуація, соціальні та економічні чинники призводять до того, що збільшується народжуваність дітей з тими чи іншими видами інвалідності [5].

Не зважаючи на все вище перелічене сфера туризму інтенсивно розвивається [6]. Також відмічається, що туризм буде одним із основних чинників відбудови економіки України у післявоєнний час [7] оскільки доведено, що країни з добре розвинутою індустрією туризму отримують значно більші економічні вигоди від його діяльності [8]. Це підтверджує, що розвиток туризму посприє економічному зростанню країни. При цьому слід пам'ятати, що готелі відіграють у туристичній діяльності одну з провідних ролей адже подорожуючі мають зупинитися з ночівлею. Зручності та комфорт, що може надати готель, суттєво впливають на задоволення туристів та формують позитивні емоції від подорожей. Люди з особливими потребами потребують особливих умов проживання і обслуговування. Враховуючи розвиток транспортної індустрії та збільшення можливості людей з інвалідністю подорожувати [9, 10] слід удосконалити технологічний процес інклюзивного обслуговування у готелях. З метою якісного впровадження інклюзивного обслуговування у потужності готельних підприємств слід враховувати всі перспективи і можливі ризики. Для цього доцільно використовувати принципи SWOT-аналізу. Такий підхід широко використовують для оцінки як внутрішнього, так і зовнішнього середовища. Завдяки проведенню SWOT-аналізу можна об'єктивно оцінити внутрішні переваги і проблеми; виявити зовнішні фактори, що будуть сприяти розвитку готелю або, навпаки, заважати. Також можливою стає побудова реалістичної стратегії діяльності готелю оскільки враховані, згруповані та оцінені всі можливі фактори впливу на його функціонування [11]. У зв'язку з цим на наступному етапі досліджень проводили оцінку переваг і можливих ризиків при плануванні та організації інклюзивного обслуговування у готелях спираючись на принципи SWOT-аналізу. Результати наведено в табл. 1.

Таблиця 1

**SWOT-аналіз організації інклюзивного обслуговування у готелях**

<b>Сильні сторони</b>	<b>Слабкі сторони</b>
Формування позитивного іміджу	Фізичні бар'єри
Демонстрація поваги до прав людини та підтримка рівності всіх гостей незалежно від фізичних, сенсорних чи когнітивних особливостей	Інформаційна недоступність
Розширення цільової аудиторії за рахунок можливості обслуговування маломобільних груп людей	Культурні та стереотипні бар'єри, недостатня підготовка персоналу
Лояльність гостей та рекомендації	Проблеми інфраструктури регіонів
Перевага над конкурентами адже на даний час цей напрямок лише розвивається	Недосконалі норми стандартів
Забезпечення доступності готельних послуг для людей з інвалідністю	
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
Розширення цільової аудиторії	Фінансові втрати
Збільшення доходів	Нестача кваліфікованого персоналу
Підвищення репутації та лояльності	Неправильне або формальне впровадження
Конкурентна перевага	Юридичні ризики
Відповідність міжнародним стандартам	Інфраструктурні обмеження
Підвищення соціальної відповідальності	Недостатній попит у короткостроковій перспективі
Можливість участі в інклюзивних проектах	Зовнішні чинники

Спираючись на аналіз, наведений в табл. 1 можемо стверджувати, що організація інклюзивного обслуговування є перспективним рішенням для готелів в умовах сьогодення. Крім того, таке рішення зміцнить репутацію готелю, посприє сталому розвитку туристичної галузі в Україні, що позитивно відобразиться на розвитку економіки і відновленні країни. Проте слід враховувати можливі ризики та приймати рішення щодо їх нівелювання.

Розглядаючи слабкі сторони впровадження інклюзивного обслуговування (табл. 1) можемо дійти висновку, що навіть при організації інклюзивних номерів у готелях все ж є присутні фізичні бар'єри [12]. У більшості готелів бракує пандусів, широких дверей, адаптованих ліфтів, санвузлів. Навіть адаптовані номери інколи облаштовані частково. Це все обмежує мобільність гостей з інвалідністю та не забезпечує їм повної свободи пересування. Слід наголосити, що лише 10...15% персоналу підготовлені до інклюзивного обслуговування. Ще менша кількість володіє жестовою або тактильною комунікацією [13]. Поза тим, рішення щодо впровадження інклюзивного обслуговування є дорогавартісними, потребують розвитку не тільки готелів, а й зовнішнього середовища, удосконалення і гармонізації стандартів. Виходячи з переліченого можемо припустити, що для ефективного впровадження інклюзивного обслуговування готелям варто комплексно підходити до вирішення питань. Потрібно адаптувати зовнішній та внутрішній простір, навчити персонал роботі з людьми з особливими потребами, етиці поводження з такими людьми, залучити інформаційну підтримку готелю у мережах, співпрацювати з органами влади та інклюзивними організаціями [14]. Тобто з метою нівелювання слабких сторін впровадження інклюзивного обслуговування у готелях слід застосовувати системний підхід.

Аналізуючи можливі ризики впровадження таких рішень (табл. 1) бачимо, що вони пов'язані, передусім, з фінансами, неготовністю ринку та організаційною складністю. Слід зазначити, що інклюзивне обслуговування – це не тільки моральна і правова норма, а й інвестиція в довгостроковий розвиток бізнесу. Враховуючи велику значимість розвитку напрямку інклюзивного обслуговування у готелях, слід використовувати стратегічне планування, поетапне впровадження його в роботу готелів України. Це спростить організаційний процес. Саме тому вважали за доцільне скласти модель сервісного процесу інклюзивного обслуговування у готелях (рис. 2).



Рис. 2. Модель сервісного процесу інклюзивного обслуговування у готелях

Характеризуючи рис. 2 очевидно, що сервісний процес інклюзивного обслуговування у готелях, як і будь-якого іншого виду обслуговування, є циклічним. Тобто технологічні операції залежать одна від одної і не можливі без виконання попередньої. Слід зазначити, що стандартні технологічні операції, які застосовуються при обслуговуванні у готелях, є дещо модернізованими для інклюзивного обслуговування. Для впровадження систематизованого якісного інклюзивного обслуговування слід внести корективи у всі етапи технологічного процесу. Так вже при бронюванні споживач повинен мати змогу зазначити категорію власної інвалідності. На етапі бронювання простішою є реєстрація людей із фізичною інвалідністю адже це не потребує зміни інтерфейсу сайтів закладів розміщення. Для якісного надання послуги бронювання номерів людям із сенсорною категорією інвалідності, особливо – із порушенням зору, інклюзивні технології потрібно вводити вже на етапі бронювання. З цією метою інтерфейси програм для бронювання мають бути облаштованими функціями озвучування інформації та звукового супроводу всіх необхідних дій. Також вірогідним може бути частковий супровід, що буде передбачати замовлення дзвінка із служби бронювання готелю і допомогу у цьому питанні працівником готелю.

Ще одним важливим етапом обслуговування гостей з особливими потребами є організація трансферу до готелю. Це має велике значення, оскільки людям з інвалідністю важче самостійно добиратися із аеропорту, залізничного або автовокзалу. Саме тому організація зустрічі таких туристів у місці прибуття та трансферу до готелю з урахуванням усіх їх особливостей є важливим кроком у розвитку інклюзивності готельного господарства та індустрії гостинності в цілому. Саме якісна, тепла зустріч гостя у місці прибуття та комфортна доставка його до готелю першочергово формують позитивне враження про готель та поїздку загалом. Слід враховувати те, що якість організації зустрічі та трансферу гостя з особливими потребами буде напряму залежати від якості організації попередньої технологічної операції – бронювання.

Наступним етапом сервісного процесу обслуговування гостя є безпосередньо його прийом у готелі. Цей етап може посилити вже сформоване позитивне враження про готель. Цього можна досягти завдяки професійним діям персоналу, поважним та привітним ставленням до гостя. Проте непрофесіоналізм та не тактовне ставлення працівників служби прийому та розміщення можуть нівелювати позитивні емоції, отримані при правильній організації зустрічі і трансферу.

Дуже важливим етапом сервісного обслуговування у готелях є надання послуг розміщення. У готелях не менше 10% номерів повинні бути обладнані для людей з інвалідністю [15]. З цією метою мають бути

передбачені допоміжні поручні, пандуси та інше обладнання, що забезпечить доступність і безперешкодність послуг для людей з інвалідністю. Слід відмітити, що з метою покращення обслуговування і безпеки в інклюзивних номерах, підвищення рівня зручності та комфорту, перспективним є впровадження функцій із системи «розумний дім». Крім того, слід встановити спеціальні системи для виклику персоналу. Такі рішення значною мірою покращать умови проживання людей з інвалідністю, дозволять персоналу оперативно реагувати на ситуації, що виникають у гостей.

Також важливим рішенням при організації інклюзивного обслуговування у готелях є впровадження системи для виклику екстреної допомоги. Це дозволить персоналу негайно відреагувати на запит відвідувача і, відповідно, посилить відчуття безпеки і турботи у гостя. Однак потрібно наголосити на тому, що відвідувачі повинні проходити інструктаж щодо використання системи екстреної допомоги. Доцільним є за «хвибний» виклик забов'язувати особу сплачувати штраф, оскільки це може порушувати спокій інших гостей та відволікати персонал від виконання посадових обов'язків, що призведе до зниження продуктивності праці. З метою уникнення випадкового натискання кнопок екстреного виклику рекомендовано розміщати їх під пластиковим ковпаком, що відкривається перед натисканням. У інклюзивному номері повинно бути встановлено мінімум дві такі кнопки: одна у ванній кімнаті, інша – у номері залежно від його оснащення. Обслуговування системи сповіщення повинна здійснювати технічна служба готелю.

З метою покращення інклюзивного обслуговування рекомендовано використовувати спеціальні меблі, що можуть змінювати свою висоту відповідно до потреб відвідувачів. Ця система може бути як автоматичною, так і ручною. Крім того, можливим є використання спеціальних ламп, що реагують на рух. Це дозволить уникнути потреби постійно вмикати і вимикати світло. Такі рішення забезпечать більш комфортне перебування у номері людей на інвалідних візках або тих, хто має проблеми зі зростом через стан здоров'я чи генетичні особливості.

Важливим для організації інклюзивного простору у готелях є й облаштування ліфтів голосовими помічниками, що інформують про поверхи, кнопками із шрифтом Брайля для зручності вибору поверху людям із порушеннями зору. Також важливо встановлювати екран, що показує на якому поверсі знаходиться ліфт, екрани, що будуть надавати текстову і голосову інформацію про відкриття та закриття дверей. Це важливо для людей із порушеннями слуху. Слід врахувати й розмір ліфту. Він має бути більшим за звичайник пасажирський ліфт, близький до вантажного. Це необхідно для можливості пересування ліфтом людей у візках або із іншим медичним обладнанням.

Існує безліч способів вдосконалення готельних номерів та їх доступності для всіх. З кожним роком ці методи стають все більш різноманітними завдяки сучасним технологіям. Вони можуть змінюватися відповідно до потреб населення та вдосконалюватися з часом. Прогрес не зупиняється, а обслуговування в готелях розвивається й надалі.

Останнім етапом інклюзивного сервісного обслуговування у готелях, як і будь-якого іншого виду обслуговування, є розрахунок і трансфер. Особливістю цього етапу при інклюзивному обслуговуванні є те, що персонал повинен враховувати особливі потреби гостя та максимально лояльно підійти до способу розрахунку й організації трансферу. Саме цей етап може посилити та залишити на довго позитивні враження від перебування у готелі, стати передумовою повторного заселення саме в цей готель та рекомендувати його.

Таким чином доведено, що інновації в організації інклюзивного обслуговування у готелях є перспективним напрямком у розвитку індустрії гостинності.

### **ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ У ДАНОМУ НАПРЯМКУ**

За результатами аналізу статистичних даних і літературних джерел було встановлено, що кожного року зростає кількість травмованих в результаті трагічних подій людей. Це значною мірою впливає на фізичний або сенсорний стан, спричиняє виникнення інвалідності. Тому важливо формувати інклюзивний простір, дбати про доступність послуг гостинності всім людям не залежно від їх фізичного стану. З цією метою було класифіковано інвалідності за видами. Розуміння класифікації інвалідності дозволить краще планувати і організовувати обслуговування гостей з особливими потребами.

В роботі представлено SWOT-аналіз організації інклюзивного обслуговування у готелях, охарактеризовано сильні та слабкі сторони такого рішення. Встановлено, що впровадження інклюзивного обслуговування зміцнить репутацію готельного господарства, посприє сталому розвитку туристичної галузі в Україні та наблизить способи обслуговування до європейських.

З метою кращого розуміння технології інклюзивного обслуговування у готелях складено модель сервісного процесу. Надано рекомендації щодо можливих рішень для покращення інклюзивності готельних послуг та створення інклюзивного простору у готелях.

Подальші дослідження будуть направлені на порівняльну оцінку інклюзивного обслуговування в Україні та світі; розгляд можливості впровадження digital-технологій та Штучного Інтелекту для організації інклюзивного простору у готелях; розробку моделі закладу розміщення з інклюзивним обслуговуванням.

Наведені в представлений статті дослідження та запропонований подальший розвиток досліджень є актуальними та своєчасними оскільки кількість людей з особливими потребами зростає щороку. Крім того,

розвиток інклюзивного обслуговування і простору у готелях стане поштовхом до розвитку туристичного бізнесу України. Також ще буде мати соціальний аспект адже подорожі і комфортне проживання людей з інвалідністю можуть виступати як реабілітаційні заходи, покращувати як моральний, так і фізичний стан людини.

### Література

1. Annual statistical report on road safety in the EU 2025. веб-сайт: URL: [https://road-safety.transport.ec.europa.eu/document/download/17d70e9c-d9c4-4273-b497-41b61194e808\\_en?filename=ERSOnext\\_AnnualReport\\_20250227.pdf](https://road-safety.transport.ec.europa.eu/document/download/17d70e9c-d9c4-4273-b497-41b61194e808_en?filename=ERSOnext_AnnualReport_20250227.pdf)
2. У МВС озвучили статистику ДТП за 2024 рік. веб-сайт: URL: <https://mvs.gov.ua/news/u-mvs-ozvucili-statistiku-dtp-za-2024-rik>
3. Work-related injury and illness. Summary. веб-сайт: URL: [https://www.osha.gov/sites/default/files/OSHA\\_2023\\_Work-Related\\_Injury\\_and\\_Illness\\_Summary.pdf](https://www.osha.gov/sites/default/files/OSHA_2023_Work-Related_Injury_and_Illness_Summary.pdf)
4. Державна служба з питань праці. веб-сайт: URL: <https://dsp.gov.ua/stan-vyrobnychoho-travmatyzmu/>
5. Підвальна Ю. Сучасні проблеми сімей з дітьми з інвалідністю в контексті соціальної роботи // Соціальна робота та соціальна освіта. 2019. № 3. С. 72–78.
6. Бойко З. В., Горожанкіна Н. А., Грушка В. В. Тенденції розвитку туризму в Україні в умовах воєнного часу // Економіка та суспільство. 2024. № 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-7>
7. Yermachenko V., Melnychenko S., Sidak M., Dupliak T., Lositska T. Sustainable tourism in the post-war reconstruction of territorial communities in Ukraine // Access to Science, Business, Innovation in Digital Economy. 2024. № 5(1). P. 34–57. [https://doi.org/10.46656/access.2024.5.1\(3\)](https://doi.org/10.46656/access.2024.5.1(3))
8. Sun Zh., Liu L., Pan R., Wang Y., Zhang B. Tourism and economic growth: The role of institutional quality // International Review of Economics & Finance. 2025. № 98. P. 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2025.103913>
9. Turno F. M., Yatskiv (Jackiva) I., Budiloviča E. Enhancing public transport accessibility for people with motor disabilities through deep learning on graphs // Transport and Telecommunication. Vol. 26, № 1. 2025. P. 82–89.
10. Guillén D. R., Soler J. A. C., Lucas J. C. S. Transport accessibility for disabled people in the European Union // Journal of Infrastructure, Policy and Development. 2024. № 8(4). P. 1–18. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.3445>
11. Паньків Н., Сняданко Д. Роль інформаційних технологій для розвитку туризму // Development Service Industry Management. 2025. № 2. С. 106–119.
12. Чернишова Т. М., Мутасова С. А. Ринок готельних послуг України для клієнтів з особливими потребами в умовах сучасних викликів // Індустрія туризму і гостинності в Центральній та східній Європі. 2023. № 9. С. 80–87. <https://doi.org/10.32782/tourismhospcce-9-10>
13. Мілашовська О. І., Паш В. Й., Соскіда І. М. Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу // Економіка і регіон. 2023. № 3(90). С. 61–66. DOI: 10.26906/EiR.2023.3(90).3029
14. Barna M., Semak B. Main trends of marketing innovations development of international tour operating // Baltic Journal of Economic Studies. 2020. № 6(5). P. 33–41. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2020-6-5-33-41>
15. Мінрегіон України. Будинки і споруди. Готелі. ДБН В.2.2 20:2008. Київ: Мінрегіон України, 2008.

### References

1. Annual statistical report on road safety in the EU 2025. Website: [https://road-safety.transport.ec.europa.eu/document/download/17d70e9c-d9c4-4273-b497-41b61194e808\\_en?filename=ERSOnext\\_AnnualReport\\_20250227.pdf](https://road-safety.transport.ec.europa.eu/document/download/17d70e9c-d9c4-4273-b497-41b61194e808_en?filename=ERSOnext_AnnualReport_20250227.pdf)
2. Ministry of Internal Affairs of Ukraine. Road accident statistics for 2024. Website: <https://mvs.gov.ua/news/u-mvs-ozvucili-statistiku-dtp-za-2024-rik>
3. Occupational Safety and Health Administration (OSHA). Work-related injury and illness. Summary. Website: [https://www.osha.gov/sites/default/files/OSHA\\_2023\\_Work-Related\\_Injury\\_and\\_Illness\\_Summary.pdf](https://www.osha.gov/sites/default/files/OSHA_2023_Work-Related_Injury_and_Illness_Summary.pdf)
4. State Labor Service of Ukraine. Occupational injury statistics. Website: <https://dsp.gov.ua/stan-vyrobnychoho-travmatyzmu/>
5. Pidvalna, Yu. (2019). Modern problems of families with children with disabilities in the context of social work. *Social Work and Social Education*, 3, 72–78.
6. Boiko, Z. V., Horozhankina, N. A., & Hrushka, V. V. (2024). Trends in tourism development in Ukraine during wartime. *Economy and Society*, 59. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-7>
7. Yermachenko, V., Melnychenko, S., Sidak, M., Dupliak, T., & Lositska, T. (2024). Sustainable tourism in the post-war reconstruction of territorial communities in Ukraine. *Access to Science, Business, Innovation in Digital Economy*, 5(1), 34–57. [https://doi.org/10.46656/access.2024.5.1\(3\)](https://doi.org/10.46656/access.2024.5.1(3))
8. Sun, Zh., Liu, L., Pan, R., Wang, Y., & Zhang, B. (2025). Tourism and economic growth: The role of institutional quality. *International Review of Economics & Finance*, 98, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2025.103913>
9. Turno, F. M., Yatskiv (Jackiva), I., & Budiloviča, E. (2025). Enhancing public transport accessibility for people with motor disabilities through deep learning on graphs. *Transport and Telecommunication*, 26(1), 82–89.
10. Guillén, D. R., Soler, J. A. C., & Lucas, J. C. S. (2024). Transport accessibility for disabled people in the European Union. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(4), 1–18. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.3445>
11. Pankiv, N., & Sniadanko, D. (2025). The role of information technologies for tourism development. *Development Service Industry Management*, 2, 106–119.

- 
12. Chernyshova, T. M., & Mutasova, S. A. (2023). The hotel services market of Ukraine for clients with special needs under current challenges. *Tourism and Hospitality Industry in Central and Eastern Europe*, 9, 80–87. <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-9-10>
  13. Milashovska, O. I., Pash, V. Y., & Soskida, I. M. (2023). Organization of services for people with special needs in hotel and restaurant businesses. *Economy and Region*, 3(90), 61–66. [https://doi.org/10.26906/EiR.2023.3\(90\).3029](https://doi.org/10.26906/EiR.2023.3(90).3029)
  14. Barna, M., & Semak, B. (2020). Main trends of marketing innovations development of international tour operating. *Baltic Journal of Economic Studies*, 6(5), 33–41. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2020-6-5-33-41>
  15. Ministry of Regional Development of Ukraine. (2008). *Buildings and structures. Hotels. DBN V.2.2-20:2008*. Kyiv: Ministry of Regional Development of Ukraine.