

УДК 338.48:640:364-78
JEL: I31; I38; L83; O18; Z32
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2025-9-142-150>

ТРАНСФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ ІНКЛЮЗИВНОГО РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ РЕГІОНУ

©2025 ГУЗАР У. Є.

УДК 338.48:640:364-78
JEL: I31; I38; L83; O18; Z32

Гузар У. Є. Трансформаційні процеси інклюзивного розвитку закладів індустрії гостинності регіону

У статті досліджено питання впровадження інклюзивного та безбар'єрного середовища в закладах індустрії гостинності України в умовах війни. Проаналізовано вплив воєнних подій на зростання кількості маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю, що зумовлює підвищений попит на якісні послуги з урахуванням їхніх потреб. Визначено основні категорії людей з інвалідністю та специфіку їхнього обслуговування в закладах готельно-ресторанного бізнесу. Представлено результати експертного інтерв'ю з фахівцями різних сфер, менеджерами та гостями з інвалідністю, які засвідчили актуальність проблеми та необхідність комплексного підходу до організації сервісу. Окреслено модель абілітаційних вимірів процесу обслуговування гостей з інвалідністю, яка охоплює медичний, педагогічний, психологічний і соціальний аспекти. Наголошено на важливості синергетичної взаємодії цих вимірів для створення сучасного інклюзивного простору. Визначено, що інвестування в безбар'єрні трансформації повинне спиратися на поєднання соціальної відповідальності та економічної доцільності, а також відповідати чинним державним будівельним нормам і міжнародним стандартам. Особливу увагу приділено формуванню «child friendly» середовища в закладах гостинності як складової сталого розвитку та підвищення конкурентоспроможності галузі. Розроблено концептуальну модель інклюзивного середовища індустрії гостинності регіону, яка базується на поєднанні комунікативного та безбар'єрного підходів і спрямована на забезпечення рівноправної участі всіх категорій гостей. Наукова цінність статті полягає у створенні комплексної моделі абілітаційних вимірів та концептуальної моделі інклюзивного середовища в закладах гостинності. Практична цінність – у пропозиції конкретних рішень для вдосконалення сервісу, що дозволить підвищити рівень адаптації закладів до сучасних викликів, забезпечити комфортне обслуговування гостей з інвалідністю та сімей з дітьми, а також сприятиме розвитку соціально-відповідального бізнесу в умовах війни та в післявоєнний період.

Ключові слова: трансформація, індустрія гостинності, інклюзивний розвиток, регіон, криза, післявоєнний період.

Рис.: 3. Бібл.: 9.

Гузар Ульяна Євгенівна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки та менеджменту, Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського (вул. Костюшка, 11, Львів, 79007, Україна)
E-mail: ulyana1@ukr.net

UDC 338.48:640:364-78
JEL: I31; I38; L83; O18; Z32

Husar U. Ye. The Transformational Processes of Inclusive Development in Regional Hospitality Industry Establishments

This article explores the implementation of an inclusive and barrier-free environment in hospitality industry establishments in Ukraine during wartime. The article analyzes the impact of military events on the growing number of people with limited mobility and individuals with disabilities, which drives an increased demand for quality services tailored to their needs. The main categories of individuals with disabilities and the specifics of their service in the hotel and restaurant sector are identified. The results of expert interviews with specialists from various fields, managers, and guests with disabilities are presented, confirming the relevance of the issue and the necessity of a comprehensive approach to service organization. A model of habilitation dimensions in the process of serving guests with disabilities is outlined, covering medical, educational, psychological, and social aspects. The importance of the synergistic interaction of these dimensions in creating a modern inclusive space is emphasized. It is found that investment in barrier-free transformations should rely on a combination of social responsibility and economic feasibility, while also complying with current national building codes and international standards. Special attention is given to creating a «child friendly» environment in hospitality establishments as a component of sustainable development and enhancing the industry's competitiveness. A conceptual model of an inclusive environment for the region's hospitality industry has been developed, based on a combination of communicative and barrier-free approaches, aimed at ensuring equal participation for all categories of guests. The scientific value of the article lies in the creation of a comprehensive model of habilitation dimensions and a conceptual model of an inclusive environment in hospitality establishments. The practical value lies in proposing concrete solutions for improving service, which will enhance the adaptability of establishments to modern challenges, ensure comfortable service for guests with disabilities and families with children, and also contribute to the development of socially responsible business during the war and in the post-war period.

Keywords: transformation, hospitality industry, inclusive development, region, crisis, post-war period.

Fig.: 3. Bibl.: 9.

Husar Uliana Ye. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor, Department of Economics and Management, Ivan Boberskyi Lviv State University of Physical Culture (11 Kostushko Str., Lviv, 79007, Ukraine)
E-mail: ulyana1@ukr.net

Індустрія гостинності сьогодні зазнає значних трансформаційних змін через глобалізацію, зміни в споживчих уподобаннях, екологічні виклики та найбільше – через війну в Україні. У цьому контексті все більш актуальним стає питання

інклюзії в закладах індустрії гостинності, а саме, здатності забезпечити доступність і комфорт до кожного гостя, незалежно від його фізичних, емоційних чи соціальних особливостей. Саме тому сучасна гостинність – це не лише про матеріальні

чи фінансові аспекти, а передусім – про створення унікальних емоцій, вражень і безпечного, відкритого середовища, де кожен гість почуватиметься прийнятним і важливим.

Трансформаційні перетворення в Україні, які відбуваються під час війни, вимагають чіткого підходу щодо оптимізації просторового розвитку сфери гостинності та туризму. Україна за час своєї незалежності зіткнулася із безліччю кризових ситуацій, пов'язаних із економічною кризою, пандемією COVID-2019, але жодну не порівняти із повномасштабним вторгненням росії в Україну, наслідками активних бойових дій на її території.

Кудінова І. вказує на інклюзію в індустрії гостинності як важливої складової розвитку туризму [1]. Данчевська І. та Калайтан Н. присвячують дослідження аналізу світового досвіду інклюзивного туризму [2], Нагайчук Н., Якушев О., Тернова Л. підкреслюють значення соціального аспекту управління якістю послуг, зокрема створення комфортних умов проживання для осіб з особливими потребами, забезпечення доступності та інклюзивності послуг [3].

Сьогодні тема інклюзивності у сфері гостинності в Україні залишається недостатньо розвинутою, попри її стратегічне значення для розвитку туризму та індустрії гостинності.

Метою статті є дослідження особливостей впровадження інклюзивного та безбар'єрного середовища в закладах індустрії гостинності України в умовах війни, аналіз впливу воєнних подій на зростання потреб маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю, а також розробка концептуальної моделі інклюзивного простору.

Для досягнення мети статті було використано загальнонаукові методи дослідження: аналізу та синтезу, порівняння та систематизації, експертне інтерв'ю. Інформаційною базою дослідження стали наукові праці українських і зарубіжних учених, дані інтернет-ресурсів.

Війна в Україні вплинула на те, що почала зростати кількість маломобільних груп та осіб з інвалідністю, а це, відповідно, – зростання кількості гостей з інвалідністю, які також потребують якісного обслуговування з урахуванням їхніх потреб. Саме тому для нас було важливо дослідити (на прикладі закладів індустрії гостинності м. Львова), чи зросла сьогодні кількість таких гостей, якого типу, як відбувається процес обслуговування та чи має персонал певні навички щодо комунікації з гостями з інвалідністю.

Розрізняють п'ять основних категорій людей з інвалідністю з такими порушеннями [4]:

1. Фізичні недоліки, а саме – порушення опорно-рухового апарату.

2. Порушення інтелекту та психічні захворювання.

3. Порушення функцій слуху (глухі та слабочуючі).

4. Порушення функцій зору (сліпі та слабозорі).

5. Порушення роботи внутрішніх органів, тобто інваліди по «загальному» захворюванню (цукровий діабет, бронхіальна астма, онкозахворювання та інше).

На основі вищезгаданого нами проведене маркетингове дослідження у формі анкетного опитування, яке відбувалося впродовж 1–15 липня 2024 року, в якому взяли участь 17 закладів гостинності Львівської області, серед яких 65% – заклади харчування, а 35% – розміщення.

Відповідно до результатів опитування всі досліджувані заклади гостинності відвідують гості з інвалідністю, але кількість гостей значно відрізняється в різних закладах. Так, у закладах готельного господарства кількість гостей з інвалідністю орієнтовно складає 6–8 осіб у тиждень, натомість у закладах ресторанного господарства – вдвічі менше. Варто зауважити, що на кількість відвідувачів такого типу особливо впливає місце локації закладу. Наприклад, ресторан «Жаровня на Пекарській» розміщений поряд із військовим госпіталем, де на лікуванні перебувають особи, які отримали травми під час бойових дій та мають статус інваліда. Вони є частими гостями даного закладу індустрії гостинності, та, відповідно, у тиждень кількість таких гостей може досягти 40.

Результати дослідження вказують на те, що 80% гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності у Львівському регіоні – це особи з порушенням опорно-рухового апарату, і зрозуміло, що більшість таких осіб – це особи, які отримали травми під час військових операцій. Серед решти 20% – це особи, які мають порушення слуху та зору.

Метою нашого дослідження було з'ясувати особливості обслуговування гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності Львівського регіону, саме тому ми запитували, чи має персонал навички комунікації з таким типом гостей. Результати вказують на те, що персонал закладів гостинності (переважно – ресторанного господарства) не має жодних практичних і теоретичних навичок спілкування з такими гостями, та найбільшу складність для них складає спілкування з гостями, які мають порушення слуху.

Відповідно, усі респонденти погодилися, що сьогодні, в особливих умовах функціонування закладів індустрії гостинності, в умовах гострої кризи, спричиненої війною в Україні, досить актуаль-

ною є потреба у проведенні базових навчань щодо комунікації з гостями з інвалідністю згідно з кожним типом. Серед закладів гостинності, які брали участь в опитуванні, варто виокремити великі підприємства (з великою кількістю посадкових місць), які все ж таки проводять навчання з підготовки персоналу щодо спілкування з гостями з інвалідністю, але частка таких закладів невелика та складає 30%, і переважно це підприємства готельного господарства.

На нашу думку, проведення базових навчань з комунікації повинні проводитися систематично (3–4 рази в рік), залежно від коефіцієнта плинності персоналу, кількості відвідування гостей з інвалідністю. Менеджери ресторанів і готелів зазначають, що сьогодні, при високій плинності персоналу, складно поєднувати роботу працівників з проведенням семінарів або тренінгів, адже обізнаний персонал, пройшовши такі курси, залишає заклад, «забираючи» з собою набутий досвід і знання. Відповідно, перед працівниками, які щойно почали виконувати свої обов'язки, виникає основна проблема, пов'язана з комунікацією з гостями з інвалідністю, – страх підійти до гостя та прийняти в нього замовлення або ж порекомендувати обрати страву.

Варто зазначити, що від типу гостя з інвалідністю будуть залежати і методи комунікації. Спілкування з гостями з порушенням опорно-рухового апарату потребує в персоналу більше навичок психологічної комунікації, пов'язаної з мовою тіла, міміки, фізіогномії тощо. Особливо гостро постає проблема спілкування з гостями, які мають порушення слуху. Звісно, можна скористатися QR-меню, але, як свідчить практика, часто виникають питання, пов'язані з особливостями приготування страви, інгредієнтів тощо, що можуть спричинити непорозуміння. Саме тому варто, аби персонал володів елементарними базовими компонентами під час спілкування з гостями із порушенням слуху. Наприклад, можна підготувати невеликий навчальний матеріал біля стійки барменів, офіціантів, на якому будуть зображені елементарні позначення мови жестів. Такий підхід викликати довіру з боку гостя до персоналу та повагу з боку персоналу до гостя.

Сьогодні, у складних умовах функціонування індустрії гостинності в Україні, варто особливу увагу звернути на процес обслуговування гостей з інвалідністю, який, з одного боку, не відокремлював би обслуговування пересічного гостя та інших типів гостей, а з іншого – підкреслював те, що заклад цінує та поважає гостей з інвалідністю, намагається зрозуміти їхні потреби та якомога краще задовольнити їх.

Позитивною тенденцією щодо покращення особливостей обслуговування гостей з інвалідністю, особливо тих, які користуються колісним кріслом, є облаштування пандусів у ресторанних закладах і спеціально обладнаних номерів у готелях. Серед яскравих представників м. Львова варто виділити готель «Швейцарський», ресторан «Валентино», «Best Western Plus Market Square Lviv Hotel», «Grand Hotel Lviv Casino & Spa».

Відповідно до наших досліджень, заклади індустрії гостинності у Львівському регіоні сьогодні відвідує орієнтовно 10% гостей, які мають порушення слуху, але варто розуміти, що кількість з кожним роком буде зростати – через повномасштабну війну в Україні. Саме тому важливо підготувати персонал до якісної комунікації з таким типом гостей. Вважаємо, що рівень підготовки повинен базуватися на рівні держави, регіону, громади, аби даний процес навчання набув систематичності, залучив якомога більш кваліфікований навчальний персонал і велику кількість представників закладів гостинності. Також варто розмістити в кожному закладі гостинності елементарні фрази мовою жестів (підказки у вигляді таблиці), якими може володіти персонал під час спілкування з такими гостями.

Питання інклюзивності та безбар'єрності в індустрії гостинності сьогодні, в умовах війни в Україні, є надзвичайно актуальним, і воно носитиме цей статус ще довгий період, навіть після закінчення військового стану. Формування політики доступності та якісного обслуговування гостей з інвалідністю має стати однією зі стратегічних цілей розвитку кожного закладу готельно-ресторанного бізнесу, що свідчить про соціально-відповідальний бізнес, адже маломобільні групи населення, особи з інвалідністю так, як і усі інші, хочуть скористатися послугами гостинності в будь-якому закладі в повному обсязі.

Статистика по країні стверджує, що найбільше осіб з інвалідністю належать до молодшої частки населення (17–45 років), яке і є найчастішими споживачами послуг гостинності в готелях і ресторанах [5]. Середній вік українських бійців становить 40–45 років [6], відповідно, особи, які отримали травми та набувають статусу інвалідності, – люди саме такого віку.

Саме тому *мета* нашого дослідження, яке було проведено у вигляді інтерв'ю, – проаналізувати питання впровадження політики інклюзивності та безбар'єрності в закладах індустрії гостинності та запропонувати можливі шляхи вирішення даної проблеми. До інтерв'ю були залучені фахівці різних сфер діяльності, які працюють із людьми з інвалідністю, а також менеджери закладів готельно-рес-

торанного бізнесу та безпосередньо гості з інвалідністю (17 осіб), а саме: ерготерапевт, реабілітолог, військовий психолог, психолог, психотерапевт, практик роботи з людьми з інвалідністю, представник Львівської обласної військової адміністрації, керівники закладів готельно-ресторанного бізнесу (5 осіб), гості з інвалідністю (5 осіб – з порушенням опорно-рухового апарату, слабочуючі та слабозорі), фахівець роботи з слабочуючими.

Враховуючи результати дослідження, найчастіше відвідують заклади гостинності гості з порушенням опорно-рухового апарату. Як стверджують фахівці, для гостей такого типу інвалідності найбільшою первинною проблемою є успішно потрапити в заклад – без зайвої допомоги.

Інвестування в інклюзивні трансформації не повинні відбуватися примусово, а мають стати результатом свідомої позиції підприємців, що поєднує елементи соціальної відповідальності та економічної доцільності (Довідник «Гостинність без бар'єрів»). Вимоги щодо принципів безбар'єрного простору затверджені в документах «Державні будівельні норми В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» та ДСТУ Б ISO 21542:2013 «Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища» [7]. Відповідно до даного нормативного документа керівництво закладів індустрії гостинності з метою впровадження політики безбар'єрності повинно мати:

- ✦ як мінімум одне виділене паркомісце для водіїв з інвалідністю або 10% від загальної кількості місць (якщо є парковка) та встановлення знаків, нанесення нормативної розмітки;
- ✦ покриття на прилеглої території на шляху до входу має бути рівним і твердим, товщина швів між елементами покриття не більше, ніж 0,015 м, застосування насипних або крупноструктурних матеріалів (щебін, гранівідсів тощо) не допускається, елементи мощення – без фаски;
- ✦ повздовжній уклон на пішохідних шляхах має становити не більше 5%, поперечний – у межах 1–2%;
- ✦ сходи на пішохідних шляхах повинні дублюватися пандусами та іншими вимогами щодо їхнього розміщення;
- ✦ двері з автоматичним відчиненням та їх маркування;
- ✦ вільний простір при вході та відповідні вимоги щодо ширини проходів у просвіті (1,5–1,8 м) та висоти (2,1 м).

Здійснений нами аналіз вказує на беззаперечну актуальність дослідження практики обслугову-

вання гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності, яка зумовлена зростаючою потребою не лише в забезпеченні безбар'єрного середовища, а й в ефективній комунікації, яка є критично важливою для повноцінного досвіду перебування осіб з інвалідністю в закладах гостинності. Думки експертів свідчать про рівноцінний вплив фізичної доступності гостей з інвалідністю в закладах гостинності та процесу обслуговування.

На основі сформованих висновків експертного опитування пропонуємо розглядати другу складову процесу обслуговування гостей з інвалідністю у вигляді *моделі абілітаційних вимірів, яку ми розуміємо як сукупність медичних, педагогічних, психологічних і соціальних заходів, що сприятимуть якісному обслуговуванню гостей з інвалідністю з метою забезпечення їх комфортного перебування в закладах індустрії гостинності.*

Медичні абілітаційні виміри, які охоплюють створення певних організаційних і сервісних умов щодо перебування гостя з інвалідністю в закладах готельно-ресторанного бізнесу з метою підтримки функціонального стану гостя та збереження його здоров'я. Сюди варто включити:

- ✦ співпрацю закладу з медичними установами для надання, за потребою, медичної допомоги;
- ✦ доступ до аптечних засобів та можливість зберігання ліків у холодильнику;
- ✦ санітарно-гігієнічні умови з урахуванням медичних аспектів (гіпоалергенна постільна білизна, рушники, засоби гігієни, очищувачі повітря тощо).

Педагогічні абілітаційні виміри, які формують сукупність поведінкових та освітньо-інформаційних практик щодо обслуговування гостей з інвалідністю інформаційною та автономною складовими:

- ✦ навчання персоналу базовій жестовій мові;
- ✦ безперервне навчання персоналу щодо комунікації з гостями з різними формами інвалідності;
- ✦ допомога персоналу щодо адаптованої орієнтації гостей з інвалідністю у приміщенні закладу;
- ✦ інтерактивна взаємодія персоналу та гостей з інвалідністю (допомога щодо замовлення страв чи послуг, організація дозвілля).

Психологічні абілітаційні виміри, які містять у собі різноманітні психологічні практики, що сприяють підвищенню почуття безпеки, впевненості, самостійності та емоційному комфорту гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності, до складу яких доцільно віднести:

- ✦ психологічну та емоційну підтримку з боку персоналу;
- ✦ позитивну невербальну комунікацію персоналу (усмішка, спокійний тон голосу, розуміння особистого простору гостя тощо);
- ✦ сприяння персоналу щодо психологічної автономності гостя з інвалідністю (самостійність замовлення страв, послуг, повага до вибору гостя тощо);
- ✦ створення позитивного досвіду перебування гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності (позитивні мікрокомунікації, надання відчуття «мене тут раді бачити»).

Соціальні абілітаційні виміри, які включають практики соціальної взаємодії та соціальної активності гостей з інвалідністю з метою забезпечення рівноправної участі в суспільному житті. Дані виміри передбачають:

- ✦ створення умов для повноцінного спілкування гостей з інвалідністю з іншими гостями;
- ✦ уникнення практик соціальної ізоляції;
- ✦ наявність у закладі інклюзивного дизайну (стійка реєстрації, столики, крісла, кольорова гамма тощо);
- ✦ запровадження спеціального меню для ветеранів (скажімо, ветерани з відrazою відносяться до м'яса), меню з піктограмами (для гостей з мовними бар'єрами), шрифтом Брайля (для незрячих гостей);
- ✦ організація інклюзивного сервірування для гостей з інвалідністю (спеціальний посуд для гостей з порушенням опорно-рухового апарату);
- ✦ впровадження практик соціальної рівності та недискримінації з урахуванням культурних, вікових і релігійних особливостей (рівноправний доступ до всіх зон, однакова якість обслуговування).

Довідник зі створення безбар'єрного середовища в закладах HoReCa, який розроблено за сприяння управління туризму Львівської міської ради та Державного агентства розвитку туризму України у 2023 році, на нашу думку, є одним із інструментів формування методологічного та термінологічного фундаменту щодо впровадження моделі інклюзивного середовища в закладах індустрії гостинності Львівського регіону під час війни та в післявоєнний період. Але даний документ потребує суттєвого доопрацювання, враховуючи наші дослідження, і насамперед, це стосується абілітаційних вимірів. У довіднику проблемі комунікаційної складової присвячено лише 1% від загальної структури документа та поверхнево враховано медичні, педагогічні, психологічні та со-

ціальні виміри. Варто було б більш ґрунтовно доповнити даний розділ, враховуючи запропоновану нами модель абілітаційних вимірів процесу обслуговування гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності регіону в умовах війни в Україні.

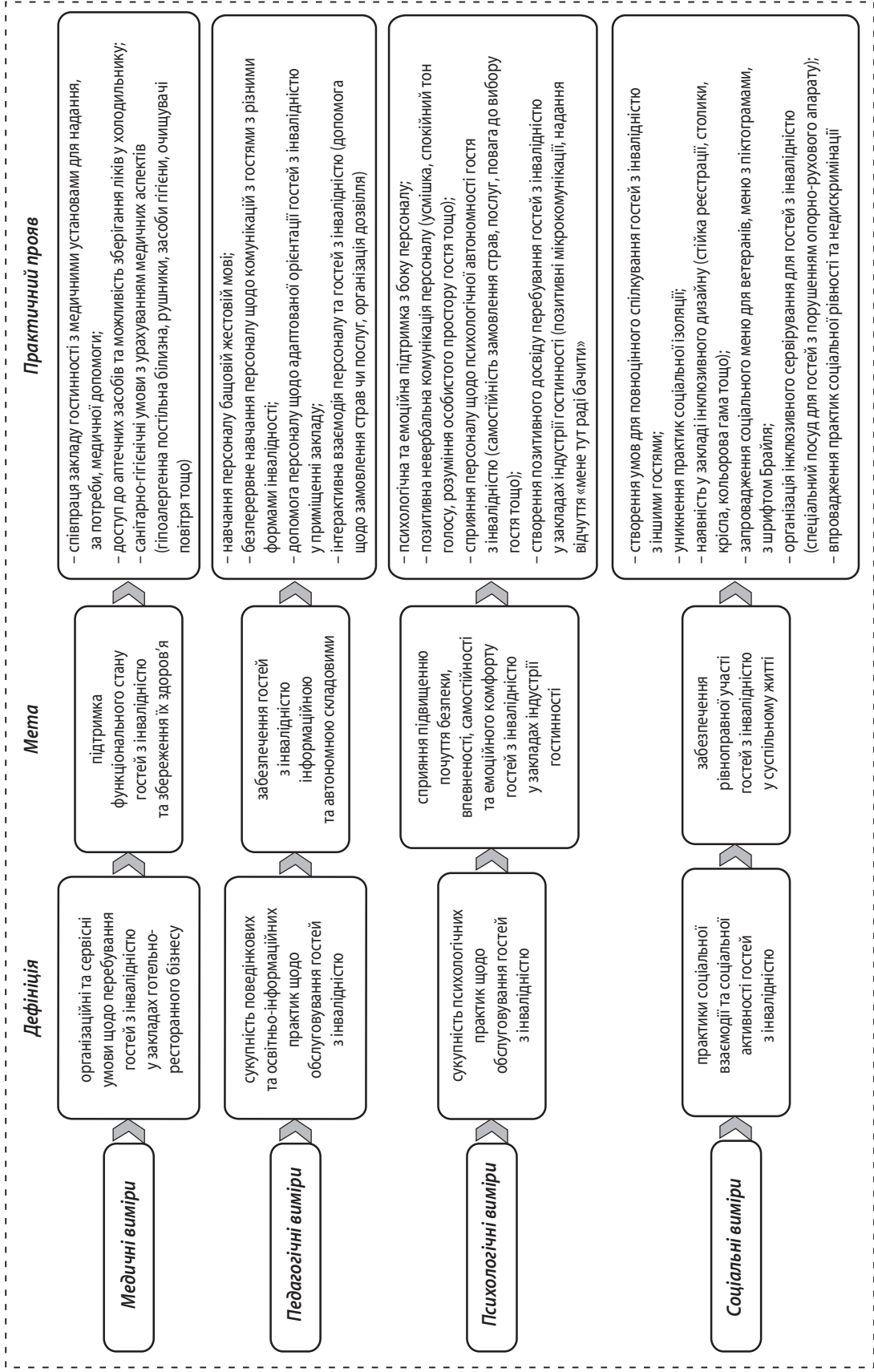
На *рис. 1* схематично зображена модель абілітаційних вимірів процесу обслуговування гостей з інвалідністю у закладах індустрії гостинності в умовах війни в Україні. Впровадження всіх складових даної моделі в закладах індустрії гостинності полягає в їхній синергетичній взаємодії, тобто одночасній, рівноцінній та комплексній інтеграції медичних, педагогічних, психологічних і соціальних вимірів, яка спрямована на створення інклюзивного та безбар'єрного середовища для гостей з інвалідністю.

Сьогодні, в умовах повномасштабної війни в Україні, питання процесу обслуговування гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності набуває особливої актуальності, яка полягає в повноцінній та цілісній підтримці гостей, які постраждали внаслідок військових дій чи за інших обставин.

Дослідження та впровадження на рівні підприємства абілітаційних вимірів у комплексному поєднанні медичних, педагогічних, психологічних і соціальних аспектів дасть змогу закладам індустрії гостинності якісно надавати послуги гостинності для гостей з інвалідністю не лише в період кризи – війни, але й у післявоєнний час. Це сприятиме модернізації закладів гостинності та їхній адаптації щодо вимог сучасності.

Важливими учасниками послуг гостинності сьогодні також вважаємо дітей, які відвідують заклади готельно-ресторанного бізнесу разом із батьками. Ми розглядаємо дітей як соціальних агентів гостинності, які беруть безпосередню участь у процесі соціалізації індустрії гостинності в умовах кризи. *Діти*, на нашу думку, можуть бути носіями певних цінностей, норм, традицій, проявляти власну ініціативу та вільний вибір щодо послуг гостинності. Саме тому варто залучати дітей до різноманітних досліджень щодо формування ефективної стратегії розвитку закладів індустрії гостинності. З практичної позиції, на даному етапі варто навчати дітей культури споживання їжі, етикету за столом, виховувати культурно-гігієнічні навички, ознайомлювати з традиціями приготування українських страв тощо.

Саме тому формування інклюзивного середовища в закладах індустрії гостинності також повинне передбачати як фізичну доступність до послуг гостинності гостей з дітьми, так і беззаперечно – якісну комунікативну політику.



Синергетична взаємодія абалітаційних вимірів моделі

Рис. 1. Модель абілітаційних вимірів процесу обслуговування гостей з інвалідністю в закладах індустрії гостинності в умовах війни в Україні
Джерело: авторська розробка.

Сучасні рекомендації Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) акцентують увагу на необхідності розширення практик «child friendly» – середовища як частини концепції сталого розвитку туризму та гостинності [8], які включають модернізацію інфраструктури, меню, сервісу та розваг для дітей. Комунікаційна складова є одним із важливих елементів емоційного благополуччя дитини та батьків під час перебування в закладі. Створення сприятливої атмосфери сприяє формуванню позитивного досвіду, що має велике значення для сприйняття як самими дітьми, так і їхніми батьками.

Впродовж 2020–2024 рр. Львівщина входить у п'ятірку лідерів щодо кількості народжуваних дітей в Україні [9]. Хоча у зв'язку з військовим станом тенденція до народжуваності зменшується на Львівщині (та й в Україні загалом), але все ж таки заклади індустрії гостинності повинні враховувати і той факт, що відбувається численна міграція сімей, які зазнали втрат фінансового та іншого характеру внаслідок війни, а, відповідно, і збільшення кількості гостей з дітьми.

Якісне обслуговування сімей з дітьми вимагає спеціальної підготовки персоналу та врахування різноманітних аспектів, які забезпечуватимуть комфорт і безпеку гостей такого типу. Пропонуємо розглянути сформовану нами *модель підготовки персоналу для обслуговування гостей у «child friendly» закладах гостинності Львівського регіону (рис. 2).*

Інклюзивне середовище індустрії гостинності регіону – сукупність умов комунікативного та безбар'єрного середовищ, необхідних для сприяння комфортного та безпечного обслуговування не лише гостей з інвалідністю, але й інших маломобільних груп населення, у тому числі сімей з дітьми.

Пропонуємо розглядати інклюзивне середовище індустрії гостинності регіону у вигляді концептуальної моделі, яка ґрунтується на комплексній рівноцінній взаємодії комунікативного та безбар'єрного середовища, спільна мета яких – забезпечення рівноцінної участі у сфері гостинності та повага до всіх учасників послуг гостинності (рис. 3).

Розроблена концептуальна модель інклюзивного середовища в закладах індустрії гостинності регіону є стратегічним драйвером інклюзивних трансформацій у закладах готельно-ресторанного бізнесу для формування сучасного та відкритого простору послуг гостинності. Впровадження відповідної концептуальної моделі на підприємствах гостинності дозволить не лише адаптувати фізичне середовище до послуг гостинності для гостей різних форм інвалідності, сімей з дітьми, але й створити відповідні умови для їхньої повноцінної

участі в соціальному та культурному житті, включно зі сферою гостинності. Саме такий підхід забезпечить удосконалення якості обслуговування, зміцнення довіри гостей з інвалідністю, батьків та дітей, наповнення нових цільових груп, що в підсумку підвищуватиме конкурентоспроможність закладів індустрії гостинності та сприятиме покращенню рівня адаптації підприємств до нових викликів сучасності.

ВИСНОВКИ

В умовах війни питання інклюзивності та безбар'єрності в індустрії гостинності набуває особливої актуальності через зростання кількості осіб з інвалідністю та сімей з дітьми. Дослідження показало, що найбільшою проблемою є поєднання фізичної недоступності закладів і недостатньої підготовки персоналу до якісної комунікації з гостями. Запропонована модель абілітаційних вимірів (медичних, педагогічних, психологічних і соціальних) дає змогу комплексно підходити до організації сервісу та створювати умови комфортного перебування всіх категорій гостей. Формування «child friendly» середовища та інвестування в безбар'єрні трансформації на основі соціальної відповідальності бізнесу мають стати стратегічним напрямом розвитку галузі.

Таким чином, інклюзивна політика у сфері гостинності є не лише вимогою часу, а й запорукою підвищення конкурентоспроможності закладів та їх адаптації до сучасних викликів. ■

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Кудінова І. Інклюзія в індустрії гостинності: адаптація сервісу та простору для всіх. *Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти* : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 30 квітня – 1 травня 2025 р.). Київ : НУБіП України, 2025. С. 32–36. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kudinova7.htm
2. Danchevska I., Kalaitan T. Inclusive Tourism: World Experience and Prospects of Development in Ukraine. *Development Service Industry Management*. 2024. No. 2. P. 96–104. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6\(14\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(14))
3. Нагайчук Н. Г., Якушев О. В., Тернова Л. Ю. Інклюзія послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу в контексті забезпечення їх якості. *Актуальні проблеми економіки*. 2024. № 11. Т. 2. С. 91–106. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2024-2-281-91-106>
4. Портал державних послуг. URL: <https://igov.org.ua/subcategory/1/3/situation/20>
5. Зайчук А. В. Формування політики доступності послуг сфери гостинності для населення з особ-

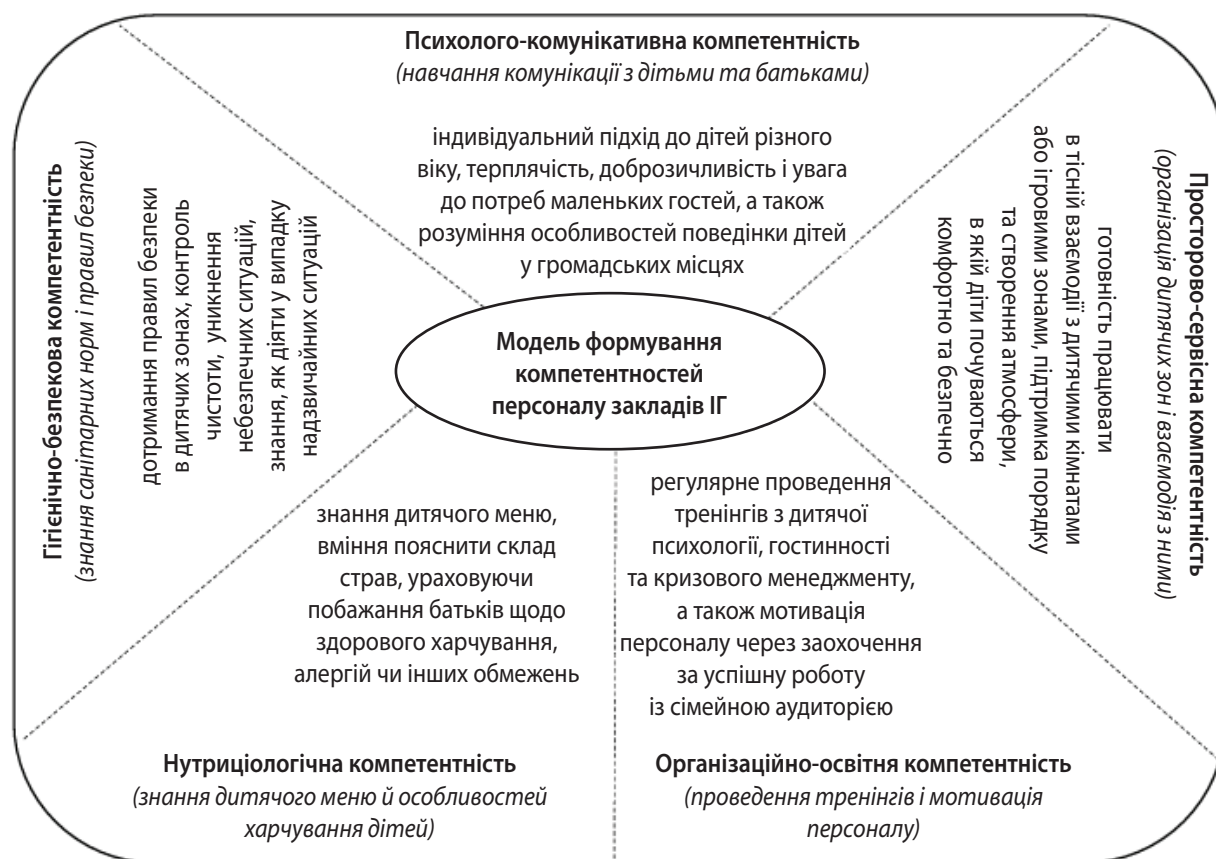


Рис. 2. Модель формування компетентностей персоналу для обслуговування гостей у «child friendly» закладах гостинності України

Джерело: авторська розробка.



Рис. 3. Концептуальна модель інклюзивного середовища в закладах індустрії гостинності регіону в умовах війни та в післявоєнний період в Україні

Джерело: авторська розробка.

- ливими потребами. *Сучасні виклики сталого розвитку бізнесу* : III Міжнародна науково-практична конференція (м. Житомир, 3–4 листопада 2022 р.). Житомир, 2022. С. 250–251. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/45424/1/1.pdf>
6. Стрешкулич А. Старим тут місце. Як ЗСУ стали армією 40+ і чи вплине зниження мобілізаційного віку на боєздатність. URL: <https://www.pravda.com.ua/articles/2024/05/16/7455980/>
 7. Будстандарт. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=82012
 8. Global Guidelines to Restart Tourism. 2021. *UNWTO*. URL: <https://www.unwto.org>
 9. Коваленко М. За останні роки на Львівщині зменшилась народжуваність, – дані статистики. *ДивисьINFO*. 27.06.2024. URL: <https://dyvys.info/2024/06/27/narodzhuvanist-skilky-ditej-narodylys-na-lvivshhyni/>
- REFERENCES**
- Budstandart. https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=82012
- Danchevska, I., & Kalaitan, T. (2024). Inclusive Tourism: World Experience and Prospects of Development in Ukraine. *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))
- Kovalenko, M. (2024, 27 chervnia). *Za ostanni roky na Lvivshchyni zmenshyly narodzhuvanist, – dani statystyky* [Fertility in Lviv region has decreased in recent years, – statistics]. *DyvysINFO*. <https://dyvys.info/2024/06/27/narodzhuvanist-skilky-ditej-narodylys-na-lvivshhyni/>
- Kudinova, I. (2025). *Inkluziia v industrii hostynnosti: adaptatsiia servisu ta prostoru dlia vsikh* [Inclusion in the hospitality industry: adapting service and space for all]. *Hostynnist i turizm maibutnoho: naukovi ta praktychni horyzonty* : materialy IV Mizhnar. nauk.-prakt. konf. (S. 32–36). NUBiP Ukrainy. Kyiv. https://tourlib.net/statti_ukr/kudinova7.htm
- Nahaichuk, N. H., Yakushev, O. V., & Ternova, L. Yu. (2024). *Inkluziia posluh pidpriemstv hotelno-restoranno-ho biznesu v konteksti zabezpechennia yikh yakosti* [Inclusion of services of hotel and restaurant business enterprises in the context of ensuring their quality]. *Aktualni problemy ekonomiky*, 11(2), 91–106. <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2024-2-281-91-106>
- Portal derzhavnykh posluh. <https://igov.org.ua/subcategory/1/3/situation/20>
- Strashkulych, A. (2024, 16 travnia). *Starym tut mistse. Yak ZSU staly armiei 40+ i chy vplyne znyzhennia mobilizatsiinoho viku na boiezdatnist* [The old are at home here. How the Armed Forces became an army of 40+ and whether the reduction of the mobilization age will affect combat capability]. *Ukrainska pravda*. <https://www.pravda.com.ua/articles/2024/05/16/7455980/>
- UNWTO. (2021). *Global Guidelines to Restart Tourism*. <https://www.unwto.org>
- Zaichuk, A. V. (2022). *Formuvannia polityky dostupnosti posluh sfery hostynnosti dlia naselennia z osoblyvymy potrebamy* [Formation of a policy of accessibility of hospitality services for people with special needs]. *Suchasni vyklyky staloho rozvytku biznesu* : III Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia (S. 250–251). Zhytomyr. <https://eprints.zu.edu.ua/45424/1/1.pdf>