УДК 338.48:640.4
Т-33

Рекомендовано до друку Науково-методичною радою Вищого навчального приватного закладу «Дніпровський гуманітарний університет» (протокол від 18.06.2026 протокол № 10).

Т-33 Теорія та практика повоєнного відновлення індустрії гостинності в Україні: матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (Дніпро, 29 травня 2026 р.). Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2026. 87 с.

Збірник містить матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Теорія та практика повоєнного відновлення індустрії гостинності в Україні» (29.05.2026), у роботі якої взяли участь представники закладів вищої освіти та наукових установ, недержавних установ України та зарубіжних країн

Матеріали науково-практичної конференції надруковані в авторській редакції.

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ

докт. юрид. наук, проф. **Олег КИРИЧЕНКО** (*голова);* док. ек. наук, проф. **Ігор САЗОНЕЦЬ** (*заст. голови);* **Андрій МІРОШНИК** *(секретар)*; канд. юр. наук **Сергій ДУБОВ**; док. ек. наук, проф. **Володимир ДЖИНДЖОЯН**; док. ек. наук, проф. **Ольга САЗОНЕЦЬ;** канд. юр. наук, доц. **Тетяна ЛЕЖНЄВА.**

© ВНПЗ ДГУ, 2026
© Автори, 2026

Лучанська Ю.Г.
УПРАВЛІННЯ СОБІВАРТІСТЮ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СКЛАДОВА ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ..... 59

Саленко Андрій Сергійович
МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ МАТРИЦІ MCKINSEY В АНАЛІЗІ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ..... 62

Ярмолюк Д.І., Новіцька С.О.
ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ СУЧАСНИМ БІЗНЕС-ГОТЕЛЕМ В УМОВАХ ТРАНСФОРМАЦІЇ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ..... 64

ЗНАЧЕННЯ ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ ТА КУРОРТНОЇ СПРАВИ В СТВОРЕННІ УМОВ ДЛЯ РЕАБІЛІТАЦІЇ УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ ТА ЦИВІЛЬНОГО НАСЕЛЕННЯ, ЩО ПОСТРАЖДАЛО ПІД ЧАС ВІЙНИ

Баб'як О.В.
ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ОЗДОРОВЧИХ ПРОГРАМ В УКРАЇНІ..... 68

Горшкова Л.О., Бойченко С.О.
ПОТЕНЦІАЛ WELLNESS-ГОТЕЛІВ У СИСТЕМІ МЕНТАЛЬНОГО ВІДНОВЛЕННЯ В ПОВОЄННИЙ ЧАС..... 70

Лучанська Ю.Г., Малєєва І.О.
ІНКЛЮЗИВНИЙ СЕРВІС ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ..... 73

Торянник В.М., Подольський Д. Р.
СУЧАСНІ КОНЦЕПЦІЇ ІНТЕГРАЦІЇ WELLNESS & SPA У ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧОМУ ТУРИЗМІ..... 76

КОМУНІКАЦІЇ ТА РЕКЛАМА В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ

Кривенко С.В.
ЗНАЧЕННЯ ЦИФРОВОГО МАРКЕТИНГУ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ..... 78

Лисенко О.В., Седлецька О.В., Круглик А.В.
ПОРІВНЯННЯ ФОРМАТІВ ГОТЕЛЬНОГО БРЕНДУ IHG HOTELS & RESORTS..... 80

Сазонець О.М., Чичерина К.О.
ВИКЛИКИ ТА ЕФЕКТИВНЕ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ В ТУРИСТИЧНИХ КОМПАНІЯХ..... 83

Лучанська Юлія Геннадіївна
викладач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Дніпровського гуманітарного університету
ORCID: 0009-0005-8234-6965

Малєєва Ірина Олександрівна
здобувач вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Дніпровського гуманітарного університету

ІНКЛЮЗИВНИЙ СЕРВІС ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Упродовж тривалого часу якість обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі оцінювалася переважно через комфортність номерного фонду, асортимент послуг, професійність персоналу та рівень матеріально-технічного забезпечення закладу. Проте сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності свідчать про зміну підходів до розуміння якості сервісу. Одним із ключових критеріїв стає здатність підприємства забезпечити рівний доступ до послуг усім категоріям споживачів незалежно від їхніх фізичних можливостей, віку чи особливих потреб. У зв'язку з цим інклюзивний сервіс поступово трансформується із соціальної ініціативи в обов'язковий елемент конкурентоспроможного бізнесу [1].

Особливої актуальності проблема інклюзивності набула для України в умовах повномасштабної війни. Зростання кількості ветеранів, військовослужбовців із пораненнями, людей, які проходять реабілітацію, а також осіб з інвалідністю формує новий запит на доступність туристичних, готельних і ресторанних послуг. Якщо раніше безбар'єрність часто розглядалася як додаткова перевага підприємства, то сьогодні вона стає необхідною умовою функціонування закладів гостинності. Фактично формується нова категорія споживачів, для яких доступність середовища є одним із головних критеріїв вибору готелю чи ресторану [4].

У цьому контексті доцільно розглядати інклюзивний сервіс як складову загальної системи управління якістю. На відміну від традиційного підходу, орієнтованого на середньостатистичного клієнта, інклюзивний сервіс враховує різноманітність потреб відвідувачів та передбачає адаптацію послуг до широкого кола користувачів. Йдеться не лише про людей з інвалідністю, а й про осіб похилого віку, сім'ї з маленькими дітьми, відвідувачів із тимчасовими порушеннями мобільності та інших представників маломобільних груп населення. Саме тому рівень інклюзивності закладу дедалі частіше виступає індикатором його сервісної зрілості [2].

Дослідження українських науковців показують, що основними складовими інклюзивного сервісу є фізична, інформаційна та комунікаційна доступність [1]. Фізична доступність передбачає можливість безперешкодного пересування територією закладу та користування всіма його послугами. Для готелів це означає облаштування адаптованих номерів, ліфтів, санітарних приміщень і зон загального користування. Для ресторанів важливими є доступні входи, зручне розміщення столів, відсутність архітектурних бар'єрів та можливість комфортного перебування різних категорій гостей.

Водночас практика свідчить, що наявність пандуса сама по собі не гарантує інклюзивності закладу. Нерідко підприємства обмежуються виконанням мінімальних нормативних вимог, тоді як реальна доступність залишається недостатньою. Саме тому сучасні дослідження пропонують застосовувати принципи універсального дизайну, відповідно до яких середовище має бути однаково зручним для максимально широкого кола користувачів без необхідності додаткової адаптації [4]. Такий підхід дозволяє розглядати доступність не як окремий елемент інфраструктури, а як комплексну характеристику якості обслуговування.

Не менш важливою є інформаційна доступність. Значна частина взаємодії клієнта із закладом починається ще до фактичного відвідування через вебсайт, систему бронювання чи соціальні мережі. Якщо інформація про доступні послуги відсутня або подана незрозуміло, потенційний клієнт може відмовитися від користування послугами ще на етапі вибору закладу. Саме тому підприємствам гостинності необхідно інтегрувати принципи доступності в цифрові канали комунікації, забезпечуючи зручний доступ до інформації для всіх категорій користувачів [3].

Окремої уваги заслуговує проблема підготовки персоналу. Досвід провідних підприємств індустрії гостинності свідчить, що саме людський фактор найчастіше визначає загальне враження клієнта від рівня сервісу. Працівники повинні не лише знати особливості обслуговування гостей з різними потребами, а й володіти навичками коректної комунікації та розуміти принципи інклюзивної культури. Відсутність таких компетентностей може нівелювати навіть найкращі інфраструктурні рішення. Тому навчання персоналу необхідно розглядати як один із пріоритетних напрямів підвищення якості обслуговування.

Інклюзивний сервіс має не лише соціальне, а й економічне значення. Розширення доступності послуг дозволяє залучити нові сегменти споживачів, підвищити рівень лояльності клієнтів та зміцнити ринкові позиції підприємства. Крім того, впровадження безбар'єрних рішень позитивно впливає на репутацію закладу, формуючи образ сучасного та соціально відповідального бізнесу. У перспективі саме інклюзивність може стати одним

із ключових критеріїв оцінювання якості підприємств гостинності поряд із комфортом, безпекою та рівнем сервісу.

Підсумовуючи, ми можемо сказати, що в сучасних умовах інклюзивний сервіс доцільно розглядати не як додатковий напрям діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, а як новий стандарт якості обслуговування. Формування безбар'єрного середовища, упровадження принципів універсального дизайну, розвиток доступних цифрових сервісів та підготовка персоналу створюють передумови для підвищення конкурентоспроможності закладів гостинності. Для України, яка перебуває на етапі післявоєнної трансформації та інтеграції до європейського простору, розвиток інклюзивного сервісу є не лише вимогою часу, а й важливим інструментом модернізації всієї сфери гостинності.

Список використаних джерел та літератури:

1. Дуга В. О. Безбар'єрність в індустрії гостинності: базові підходи та нові виклики. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2025. № 24. С. 249–255. DOI: 10.32782/2708-0366/2025.24.33.
2. Доділова К., Земліна Ю., Полуда В. Трансформація індустрії гостинності в світлі парадигми безбар'єрності в туризмі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2025. Т. 8, № 2. С. 281–295. DOI: 10.31866/2616-7468.8.2.2025.348722.
3. Дубінська Т. І., Пушка О. С. Інклюзивність та безбар'єрність у закладах готельно-ресторанного господарства // *Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції, 22 травня 2025 р., м. Київ*. Київ : НУХТ, 2025. С. 236–238.
4. Сазонець О. М., Гессен А. Є., Седлецька О. В., Лучанська Ю. Г. Стандарти формування безбар'єрного простору в готелях України на основі інклюзивних підходів. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 7. С. 27–32. DOI: 10.32702/2306-6814.2025.7.27