

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. Ефективна економіка. 2024. № 11.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.11.87>

УДК 004:640.4

І. Г. Верезомська,

к. е. н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанного і туристичного бізнесу, Київський національний університет культури і мистецтв

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4947-8104>

Л. А. Бовш,

к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту готельно-ресторанного бізнесу, Державний торговельно-економічний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6044-3004>

Є. В. Немченко,

здобувач наукового ступеня «доктор філософії»,

Київський університет культури

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-4199-9133>

О. А. Ковальчук,

здобувач наукового ступеня «доктор філософії»,

Київський університет культури

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-7916-9231>

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ

I. Verezomska,

*PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of
Hotel, Restaurant and Tourism Business,
Kyiv National University of Culture and Arts*

L. Bovsh,

*PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of
Hotel and Restaurant Business Management,
State University of Trade and Economics*

Ye. Nemchenko,

Postgraduate student, Kyiv University of Culture

O. Kovalchuk,

Postgraduate student, Kyiv University of Culture

DIGITAL TECHNOLOGIES OF INCLUSIVE SERVICE IN HOTELS

У статті досліджено напрямки впровадження цифрових технологій для покращення інклюзивного обслуговування в готелях. Актуальність зумовлена необхідністю адаптації готельної інфраструктури та сервісів до потреб внутрішніх та зовнішніх споживачів, зокрема осіб з інвалідністю та тих, що потребують реабілітації. Метою статті є вивчення впливу цифрових технологій на інклюзивність готельних послуг та їх роль у створенні безбар'єрного середовища для людей з особливими потребами. Методи дослідження включають аналіз літературних джерел і наукових публікацій; емпіричні дослідження; сканування горизонту та побудову дорожньої карти стратегування інклюзивності готельних сервісів. Це сприяло розробленню теоретичних підходів та інструментів дослідження, а також логічній інтерпретації перспектив розвитку інклюзивного сервісного

підходу в готелях України. Результати досліджень демонструють теоретичні та практичні аргументації щодо соціальної та економічної ефективності впровадження цифрових технологій для формування безбар'єрного середовища в готелях. Авторами розглянуто конкретні цифрові рішення, які сприяють інклюзивності, такі як смарт-системи управління простором, мобільні додатки для гостей, чат-боти та штучний інтелект, що дозволяють поліпшити комунікацію та обслуговування гостей. Особливу увагу приділено впливу автоматизації на лояльність гостей і посилення готельного бренду. Перспективи подальших досліджень полягають у детальному аналізі ефективності впровадження автоматизованих інклюзивних рішень у процесі обслуговування як складових стратегії сталого обслуговування гостей.

The war in Ukraine has caused an increase in the number of people who need special communication and infrastructure support, including veterans and civilians who have suffered mental and physical injuries. This emphasizes the urgent need for the implementation of innovative technologies to ensure a comfortable stay and service for guests, as well as social adaptation of hotel employees. The purpose of the article is to study the influence of digital technologies on the inclusiveness of hotel services and their role in creating a barrier-free environment for people with special needs. Research methods include analysis of literary sources and scientific publications; empirical studies; scanning the horizon and building a roadmap for strategizing the inclusiveness of hotel services. The hypothesis proposed by the authors suggests that hotels that invest in inclusive digital solutions (for example, mobile applications for people with disabilities, voice assistants, automated services) can receive not only social, but also economic benefits, including increased guest loyalty and hotel competitiveness. The article contains theoretical and practical arguments

regarding the introduction of digital technologies to create a barrier-free environment in hotels in support of this hypothesis. The authors analyzed the role of technology in providing accessibility for people with additional and special needs. Specific digital solutions that promote inclusivity, such as hotel management systems, mobile applications for guests, chatbots and artificial intelligence, which allow for improved communication and guest service, are considered. Special attention is paid to the impact of automation on guest satisfaction and hotel competitiveness. The article contains practical recommendations for the implementation of inclusive solutions in service processes as components of a sustainable guest service strategy. The conducted studies form scientifically based approaches to the definition of digital solutions for inclusive services of hotel business entities. The concept of digital technologies of inclusive service in hotels, with constant monitoring and updating, forms competitive advantages in innovativeness and appropriateness in terms of compliance with the conditions of the Ukrainian market; creates effective mechanisms of interaction with external and internal consumers, staff. Future research will focus on a more detailed analysis of the impact of inclusive solutions on various aspects of the development strategy of hotel business entities, in particular in terms of the goals of sustainable development of society.

Ключові слова: *автоматизація готельного обслуговування, безбар'єрне середовище, інклюзивні сервіси, соціальна інтеграція, інновації.*

Keywords: *hotel service automation, barrier-free environment, inclusive services, social integration, innovations*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Наслідками війни є зростання кількості людей, які потребують інклюзивного сервісу – підходу до надання послуг, який спрямований на забезпечення рівного доступу та

зручності для всіх клієнтів, незалежно від їх фізичних, психічних, сенсорних або когнітивних особливостей. Це означає створення таких умов, при яких усі споживачі, включаючи людей з інвалідністю, людей похилого віку, людей з тимчасовими травмами чи інших, мають змогу отримати повноцінні послуги без дискримінації чи обмежень. Зважаючи, що за новими державними будівельними нормами (ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд») [1] в українських готелях та пансіонатах має проектуватись не менше 10% житлових місць для розміщення людей з інвалідністю, адаптація інфраструктури та процесів (зручного фізичного доступу, адаптованих номерів, цифрових рішень, спеціальних сервісів), що забезпечують комфорт для гостей з різними потребами, є стратегічним завданням політики комплаєнсу суб'єктів бізнесу. При цьому, дослідження цифрових можливостей імплементації інклюзивних сервісів у гостьові цикли сприятиме пошуку ефективних рішень для задоволення потреб когорти споживачів з інвалідністю, особливими та додатковими потребами, що відповідає глобальним цілям сталого розвитку Організації Об'єднаних Націй (ООН) на 2030 рік [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окреслена тематика охоплює такі вектори дослідження, як інклюзивний сервіс, цифровізація та автоматизація готельного обслуговування. Зокрема, вивчення напрямів та механізмів впровадження інклюзивних сервісів присвячено праці Заман (Zaman) М. та ін., які досліджували трансформації послуг готелю відповідно до потреб [3], Інґ (Yin) Ю. та ін., які вивчали інклюзивний дизайн у проектуванні будівель [4]; Коннеруп (Konnerup) У., що пропонує нові методи посилення інклюзії та розширення можливостей людей із труднощами спілкування [5]; Варадараджан (Varadarajan) Р., який досліджує інклюзивні інновації в сервісі [6] та інші. Разом з тим, цифровізація сервісів стала актуальним об'єктом наукових досліджень від початку ковідної пандемії. Так,

Буарар (Bouarar) А. та ін. аналізували вплив COVID-19 на індустрію гостинності та цифрову трансформацію індустрії гостинності в Польщі [7]; Чжоу (Zhou) Д. та ін. – вплив цифрової орієнтації на інноваційні послуги в готелях [8]; Токаренко О. та ін. – ключові інноваційні цифрові технології та тенденції в міжнародному туризмі та готельній індустрії [9] тощо. В свою чергу, автоматизації готельних сервісів присвячено праці Рабеа (Rabea) А., та ін. [10]; Гоял (Goyal) Н. та Сінгх (Singh) Х. [11]; Терещук Н., Транченко Л. [12]; Прахарадж (Paharaj) С. [13] тощо. Враховуючи назрілу проблему із адаптацією готельних сервісів до інклюзії та створення безбар'єрного середовища особливу увагу, на нашу думку, варто приділити компіляції вищезазначених напрямів наукових досліджень та формуванню перспектив розвитку інклюзивного сервісного підходу в готелях України.

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження аспектів впровадження цифрових рішень у реалізацію інклюзивного обслуговування в готелях України, враховуючи виклики та можливості, що виникли внаслідок війни. Основними завданнями статті є: аналіз наукових статей та звітів щодо впровадження інклюзивних цифрових рішень в готелях; вивчення практичних інсайтів використання цих технологій; а також досвіду конкретних готелів, що вже впровадили інклюзивні цифрові технології.

Виклад основного матеріалу дослідження. Кількість людей з інвалідністю від початку повномасштабної війни в Україні зросла на 10%, і за підрахунками Міністерства соціальної політики станом на червень 2024 року становить 300 тис осіб [14]. Тому в контексті формування інклюзивного суспільства, де створюватимуться умови для реабілітації та розвитку потенціалу людей з інвалідністю дане дослідження спрямоване на ідентифікацію викликів для готелів та пошук ефективних цифрових рішень, зокрема й створенню готельного комфорту, - як частини соціальної інклюзії та соціальної відповідальності суб'єктів готельного бізнесу.

1. Виклики формування безбар'єрного середовища в готелях України

Формування безбар'єрного середовища в готелях України – це нагальна потреба в умовах воєнного стану, яка формує когорту споживачів, які отримали фізичні, психічні й сенсорні травми, тому мають додаткові потреби в доступності та комфорті під час подорожей та перебування в готелях. Незважаючи на прогрес у цьому напрямку, існує ряд викликів, які ускладнюють процес створення комфортного та доступного середовища для гостей (Табл. 1).

Таблиця 1. Сканування горизонту викликів інклюзивного обслуговування для готелів України

Ключові виклики	Характеристика	Можливі рішення	Ключові драйвери
Законодавчі та нормативні виклики	відсутність або недостатній контроль за дотриманням законодавчих норм щодо доступності сервісів та безбар'єрності середовища	посилення комплаєнс-контролю за виконанням норм, активізація роботи над новими стандартами інклюзивності сервісів та безбар'єрності середовища	зміни в законодавчій та нормативній базах щодо інклюзивності і безбар'єрності, уніфікація з міжнародними вимогами доступності для готелів
Інфраструктурні виклики	невідповідність будівель міжнародним стандартам доступності; відсутність пандусів, адаптованих номерів.	модернізація будівель, облаштування пандусами, спеціалізовані номери для осіб з інвалідністю.	глобальні стандарти доступності, вимоги сертифікації, потреби людей з інвалідністю
Фінансові виклики	відсутність коштів для інвестицій в адаптацію інфраструктури та впровадження цифрових технологій	залучення донорських програм, інвестицій міжнародних організацій (Світовий банк, USAID).	донорські програми, міжнародні фінансові установи

Продовження таблиці 1

Ключові виклики	Характеристика	Можливі рішення	Ключові драйвери
Кадровий дефіцит та підготовка персоналу	нестача кваліфікованого персоналу для обслуговування гостей з особливими потребами, зокрема з медичною освітою	навчання персоналу, впровадження програм підготовки кадрів у сфері інклюзивного обслуговування; партнерство з місцевими медичними установами	програми підготовки кадрів, підвищення професійної кваліфікації, HR-та бізнес-менторинг
Свідомість персоналу	низька обізнаність персоналу щодо комунікацій, інклюзивності та потреб людей з інвалідністю	навчання персоналу, створення корпоративної культури інклюзивності	підвищення обізнаності через тренінги, міжнародні стандарти обслуговування інклюзивних гостей
Стереотипи та упередження	соціальні стереотипи щодо людей з обмеженими можливостями, які впливають на якість сервісів	проведення інформаційних кампаній, усвідомлення соціальної відповідальності готелю	суспільний тиск, соціальна відповідальність, державні кампанії з усвідомлення
Психічні та соціальні виклики	психічні травми серед гостей та персоналу, які постраждали внаслідок війни	створення комфортного середовища, впровадження спеціальних програм підтримки (зокрема психологічної)	зростання кількості постраждалих через війну, соціальні вимоги до інклюзії
Технічні виклики	відсутність технологічних рішень / недостатня адаптація до потреб людей з інвалідністю	впровадження інноваційних рішень, цифрових технологій для доступності та самообслуговування	розвиток технологій, інтеграція цифрових рішень в готельний сервіс
Військові та поствоєнні наслідки	зростання кількості людей з інвалідністю серед ветеранів та цивільних через війну	інклюзивні цифрові рішення (голосові помічники, адаптовані програми), мобільні додатки для людей з інвалідністю тощо	поствоєнна реабілітація, підтримка міжнародних організацій для відновлення інфраструктури

Джерело: розроблено авторами за [15-18]

Сканування горизонту за представленими в таблиці 1 аспектами дозволяє виокремити стратегічні пріоритети підтримки та розвитку інклюзивності сервісів у готелях, що створює для них конкурентні переваги:

1) розробка чітких нормативних документів, зокрема сервісних стандартів, які регламентуватимуть створення та розвиток інклюзивних сервісів в готелях;

2) підтримка держави, зокрема у наданні фінансових преференцій готелям, які прагнуть адаптуватися до потреб людей з інвалідністю;

3) проведення навчань та тренінгів для персоналу готелів щодо особливостей обслуговування людей з інвалідністю, адже інклюзивний сервіс передбачає зміну культури та ставлення до людей з особливими потребами;

4) співпраця з громадськими організаціями, які представляють інтереси людей з інвалідністю для врахування їхніх потреб при розробці рішень та створення спільного комунікаційного простору щодо пропозиції інклюзивних готельних сервісів;

5) віралізація пропозицій готелю щодо інклюзивності сервісів через власні та дистрибуційні канали комунікацій та продажів;

6) інтеграція цифрових технологій у формування інклюзивних комунікацій та сервісів в готелях, зокрема мобільних додатків, смарт-технологій (Інтернету речей (IoT): розумні кімнати з індивідуальними налаштуваннями освітлення, температури, звуку тощо, системами автоматичного відкривання дверей за допомогою мобільних пристроїв або спеціальних браслетів; голосові помічники для управління освітленням, кондиціонером та іншими пристроями), роботів та автоматизації, блокчейну та штучного інтелекту тощо.

У реалізації вищезазначених стратегічних пріоритетів цифрові технології відкривають нові можливості для створення інклюзивного середовища в готелях. Завдяки їхньому застосуванню готелі можуть стати

більш доступними та комфортними для всіх гостей, незалежно від їхніх потреб та переваг. Крім того, вони здатні сформувати якісні компоненти готельного інклюзивного сервісу, створюючи передумови цифрового залучення гостей з інклюзивними потребами, а не просто доступу до цифрових технологій готелю завдяки цифровим комунікаційним застосункам: мобільним додаткам, голосовим помічникам, чат-ботам тощо. Крім того, нова хвиля автоматизації, пов'язана з інтеграцією роботів та коботів в обслуговуючі процеси (роботизована автоматизація процесів – RPA), революціонізує продуктивність готелю та забезпечує відмінну рентабельність інвестицій [19], зосереджується на операційній ефективності і покращує взаємодію з клієнтами. RPA автоматизує роботу стійки реєстрації гостей, управління запасами та бек-офіси в готелях, оптимізуючи розподіл ресурсів і покращуючи враження від відвідувачів [20].

Зважаючи на вищезазначене, можемо констатувати, що подолання викликів у впровадженні інклюзивних сервісів створить для готелів конкурентні переваги й залучатиме додатково цільову аудиторію споживачів з інвалідністю та потребами в реабілітації.

2. Інклюзивне готельне обслуговування через цифрові технології

У сучасних умовах українського ринку гостинності інклюзивні підходи до організації готельного сервісу передбачають адаптацію готелів до нових вимог і зростаючих очікувань споживачів, а також у відповідь на виклики, пов'язані з війною в Україні. Тому готельні продукти, на нашу думку, повинні включати наступні мінімальний комплекс компонентів:

- двохмісні номери для людей з інвалідністю, адже переважно вони подорожують із супроводжуючими особами;
- зручну й доступну інфраструктуру;
- універсальні санвузли в загальних приміщеннях, ресторани та конференц-залах;

- кнопки виклику допомоги біля ліжок у номерах для людей з інвалідністю, комунікаційних вузлів, санітарних кімнатах;

- QR-коди з мобільними застосунками біля сходів та ліфтів для комунікацій гостей з персоналом готелю із вадами слуху, вказівники шрифтом Брайля – для гостей із вадами зору;

- реабілітаційні компоненти.

Потребу у реабілітаційних послугах підтверджують результати емпіричного дослідження, згідно яким є попит на реабілітаційні послуги у близько 66% респондентів [21]. Зокрема, найбільша потреба у психотерапії – 45,2%, фізіотерапії – 31% та професійній реабілітації – 26,6% [21], що дозволяє створювати готельні продукти інклюзивного характеру на термін понад 5 днів перебування в готелі, що сприяє зростанню доходу готелю (рис. 1).

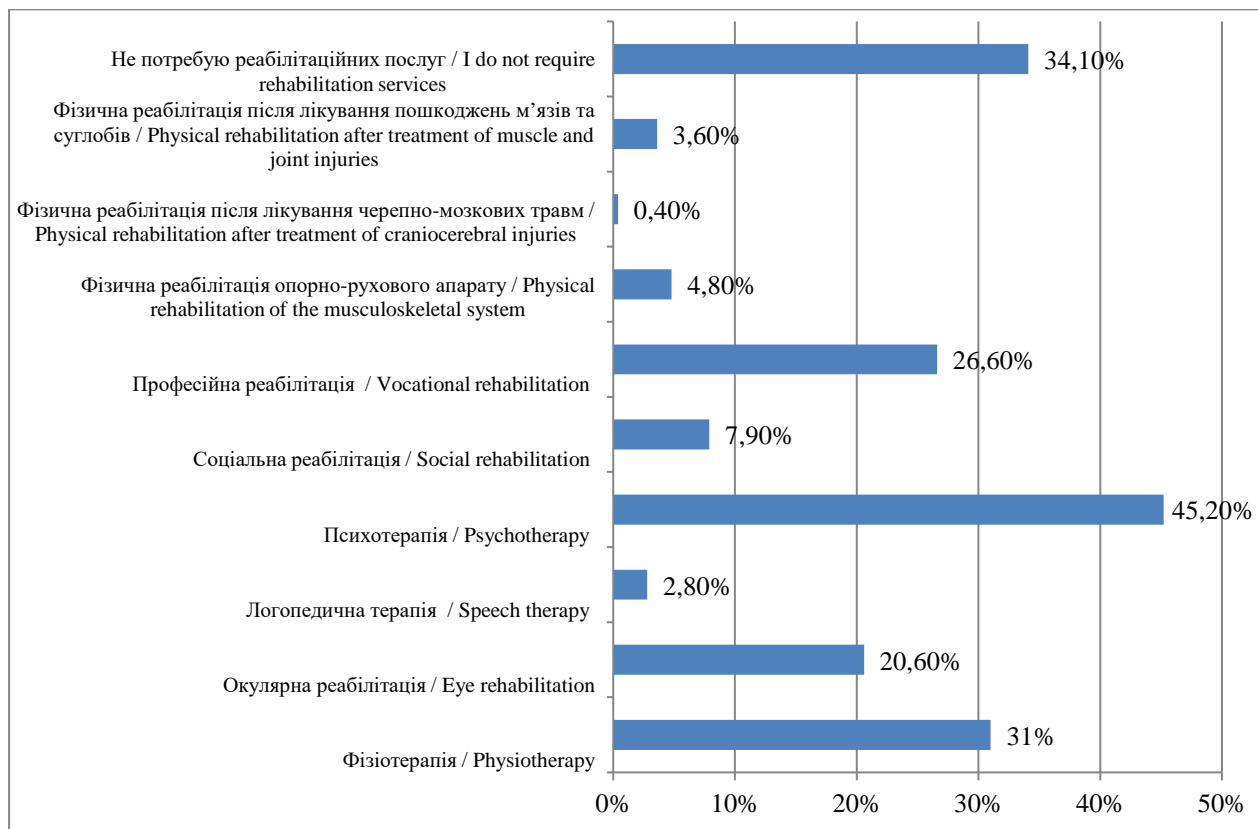


Рис. 1. Структура потреби у реабілітаційних послугах, 2022-2023 рр.

Джерело: за результатами емпіричного дослідження [21]

Численні стреси та соціальні напруження, ескалація ризиків отримання поранень та травм як у військових, так і цивільних формує потребу у створенні інклюзивних та реабілітаційних пропозицій не лише медичними закладами й спеціалізованими центрами, а й усіма сервісними компаніями, про що свідчать результати опитування (рис. 2).

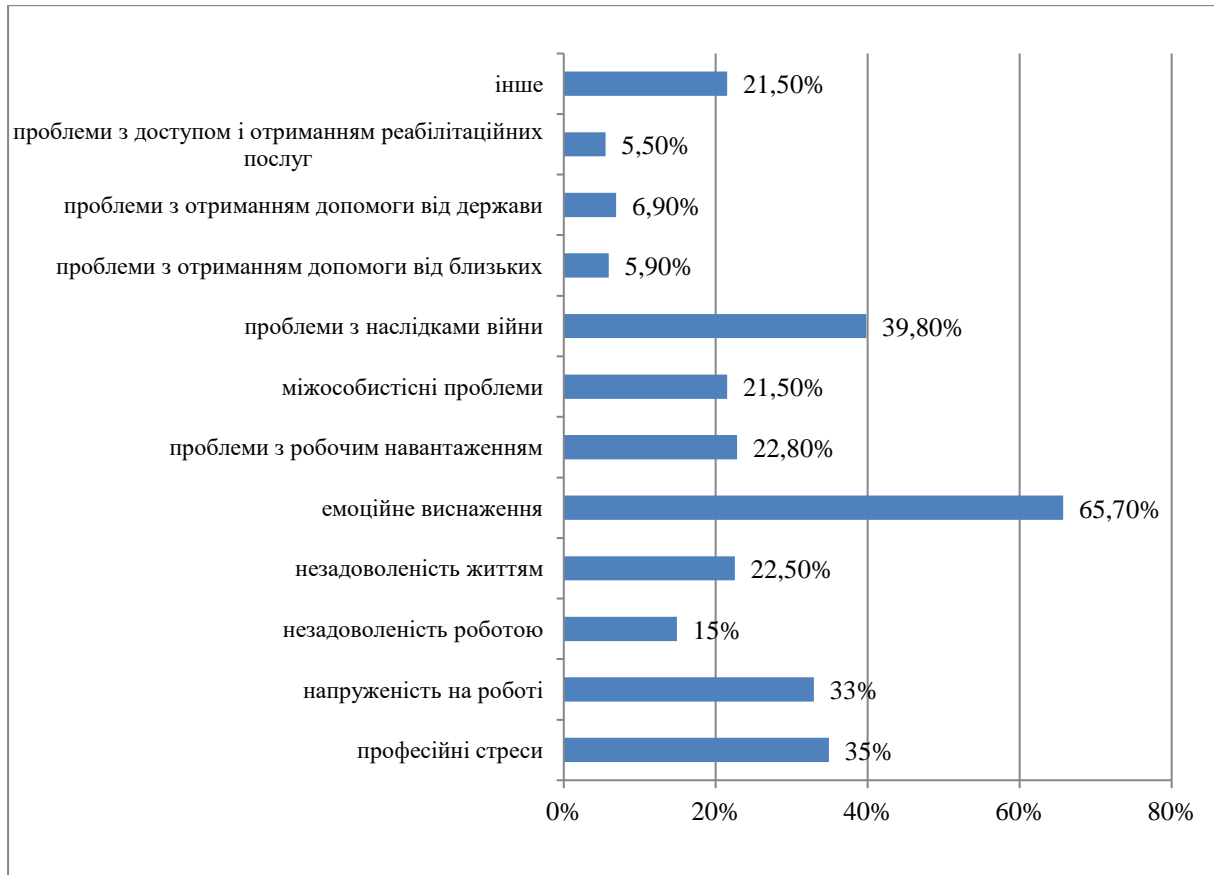


Рис. 2. Домінуючі стреси в українців, 2022-2023 рр.

Джерело: за результатами емпіричного дослідження [21]

Як бачимо, переважають емоційні виснаження (65,7%) та стреси, отримані внаслідок війни (39,8%). Це аргументує економічну доцільність інтеграцій ментальних та фізичних адаптацій гостей з інклюзією в пропозиції готельних послуг. При цьому, зазначені напрями можуть стати вагомою компонентою в інклюзивному обслуговуванні, які для посилення зручності й цінності для споживача, абсорбуються з цифровими інноваційними технологіями (рис. 3).

Інклюзивне готельне обслуговування через цифрові технології для ментальної та фізичної адаптації гостей дозволяє не тільки забезпечити зручність та безпеку, а й створити підтримуюче середовище.

Зокрема, адаптовані мобільні додатки забезпечують доступ до інформації про доступність номерів, послуг і інфраструктури готелю; можуть включати можливості голосового управління, великі шрифти та аудіоінструкції. В свою чергу, впровадження автоматизованих систем для реєстрації, виселення та управління запитами, що спрощує процедури для людей з інвалідністю.

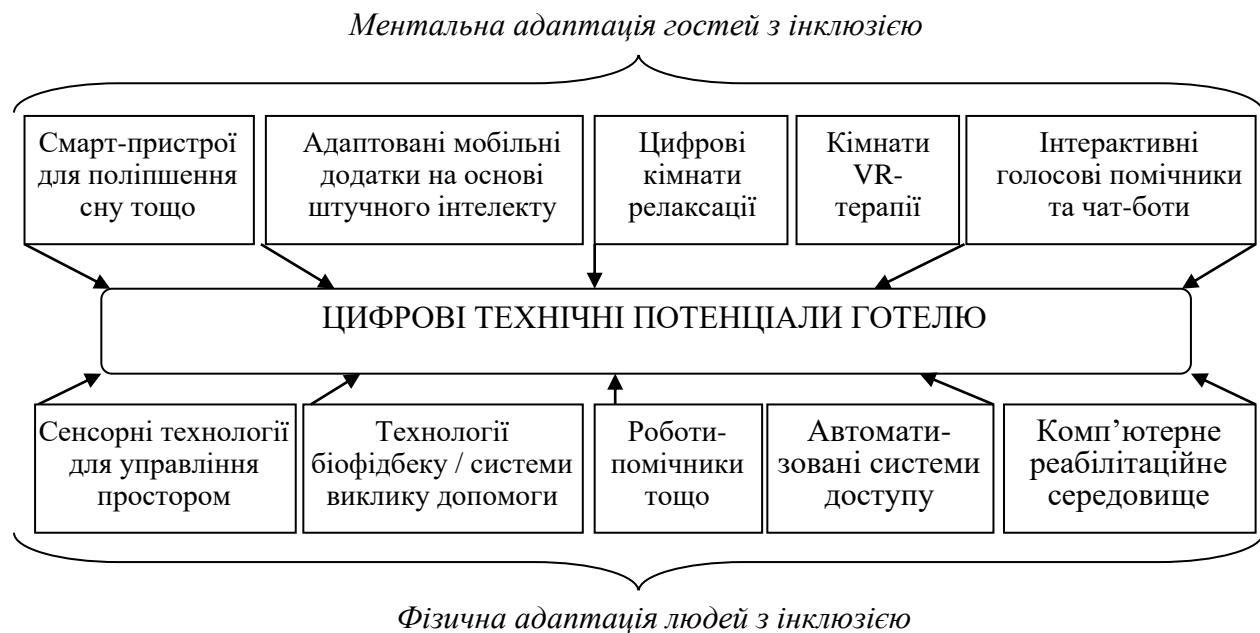


Рис. 3. Цифрові технології інклюзивного обслуговування в готелі

Джерело: власна розробка

В останні роки активно інтегруються в бізнес-процеси та сервіси біометричні технології, штучний інтелект, та блокчейн. Так, штучний інтелект здатен формувати персоналізовані рекомендації послуг та розваг на основі аналізу даних про гостя, використовувати розуміння природної мови для більш ефективного спілкування з гостями, які мають труднощі з мовленням або слухом; а також системи розпізнавання жестів для управління

пристроями. Впровадження біометрії та біофідбеку формує персоналізований підхід для людей з інклюзією та потребою в реабілітації завдяки сенсорному аналізу фізичного та ментального стану гостя. Усі ці рішення підвищують рівень обслуговування, знижують навантаження на персонал та допомагають забезпечити інклюзивність готельних сервісів.

3. Стратегії інтеграції цифрових технологій в інклюзивні сервіси готелів

Роль кожного готелю у формуванні інклюзивності детермінантна., адже його основною метою є організація комфортного перебування гостя та споживання ним додаткових послуг. При цьому формуються наступні цінності інклюзивних сервісів, зокрема шляхом створення унікального досвіду споживача, що сприяють відповідальним інноваціям готелю [6]:

- доступність (фізична, соціальна та інформаційна): визначається наявністю безбар'єрних входів, спеціального обладнання у номерах та доступу до приміщень з надання додаткових послуг готелю;

- персоналізація: дозволяє враховувати індивідуальні особливі потреби та переваги кожного гостя;

- економічна цінність: інклюзивні сервіси можуть стати конкурентною перевагою для готелів, забезпечуючи доступність для всіх гостей, включаючи людей з обмеженими можливостями. Це також може сприяти зростанню повторних візитів та лояльності, що в підсумку позитивно вплине на фінансові показники готелю;

- соціальна цінність: інклюзивні сервіси сприяють створенню справедливого та рівноправного середовища для всіх гостей, підвищуючи соціальну відповідальність готелів. Це посилює репутацію бренду готелю, демонструючи його прихильність до розвитку інклюзивної культури;

- інноваційність: використання цифрових технологій, які сприяють інклюзії для покращення досвіду гостей;

- організаційна цінність: організація сервісів через бізнес-модель постійного навчання персоналу щодо інклюзивного обслуговування та формування відповідної організаційної культури готелю.

Розглянуті цінності повинні стати частиною корпоративної культури готелів та стратегувати можливості інтеграції цифрових технологій в інклюзивні сервіси, адже це стає частиною суспільної свідомості України.

Інтеграцію інклюзивності в готельні сервіси пропонуємо здійснювати на основі дорожньої карти (рис. 4).



Рис. 4. Дорожня карта інтеграції принципів інклюзивного обслуговування в готелі

Джерело: власна розробка

Важливим етапом є комплаєнс-контроль, що передбачає періодичний та поточний контроль відповідності готельних сервісів інклюзивності, зокрема ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» [1], міжнародним стандартам WCAG (Рекомендації щодо доступності веб-вмісту), ISO 30071-1:2019 – Digital accessibility (Цифрова доступність), EN 301 549 – Accessibility requirements for ICT products and services (Вимоги до доступності для продуктів і послуг інформаційно-комунікаційних технологій) тощо. Це дозволяє гарантувати та забезпечити комфортне та доступне обслуговування для всіх гостей, включаючи осіб з особливими потребами.

Висновки. Проведене дослідження дозволило визначити переваги інклюзивного обслуговування через цифрові технології, що полягають у створенні цінності готельного продукту для людей з інвалідністю і потребою в реабілітації. При цьому, цифрові технології обов'язково повинні інтегруватися у наступні процеси: інтеграція пропозицій у системи бронювання, що дозволить гостям за фільтрами «безбар'єрні входи, спеціальне обладнання в номерах і доступ до інфраструктури» вибирати зручні для них послуги та номери; активна присутність у соціальних мережах для комунікації з потенційними гостями; партнерство зі стейкхолдерами, зокрема з громадськими організаціями, медичними установами, місцевими громадами, іншими суб'єктами бізнесу, що є експертами з інклюзії; **використання** цифрових технологій, таких як мобільні додатки для обслуговування гостей, чат-боти для швидкого реагування на запити та штучний інтелект для персоналізації послуг, допоможе зняти бар'єри у комунікації та створити комфортні умови для всіх гостей; а також комплаєнс-контроль над дотримання вимог і протоколів надання інклюзивних сервісів, комплаєнсами гостей, ефективністю впроваджених рішень в цілому.

Таким чином, інклюзивне готельне обслуговування через цифрові технології є важливим кроком у створенні доступного та комфортного

середовища для всіх гостей. Це не лише відповідає сучасним вимогам ринку, але й демонструє соціальну відповідальність бізнесу, що особливо важливо в умовах війни та відновлення України. Застосування технологій також може значно поліпшити рівень обслуговування, зробивши готелі більш привабливими та конкурентоспроможними.

Формування безбар'єрного середовища в готелях України – це тривалий і складний процес, який вимагає спільних зусиль держави, бізнесу та громадськості. Тільки за умови комплексного підходу можна досягти значних результатів у цьому напрямку. Тому перспективами подальших досліджень є детальний аналіз ефективності впровадження автоматизованих інклюзивних рішень у процеси обслуговування як складових стратегії сталого обслуговування гостей.

Література

1. ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.11.2018 № 327 (редакція від 15.09.2023). *Портал єдиної державної електронної системи у сфері будівництва?* available at: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152?doc_type=2
2. *Організація Об'єднаних Націй (ООН)*. Цілі Сталого Розвитку у дії. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/tsili-staloho-rozvytku> (дата звернення: 11.10.2024)
3. Zaman, M., Dauxert, T., & Michael, N. (2020). Kid-friendly digital communication for hotels and service adaptation: Empirical evidence from family hotels. *Children in Hospitality and Tourism*, 123–136. <https://doi.org/10.1515/9783110648416-008>

4. Yin, Y., Wang, S., & Wei, X. (2024). Digital Technologies for Inclusive Healthy Ageing. *Digital Transformation with AI and Smart Servicing Technologies for Sustainable Rural Development*, 54–82. <https://doi.org/10.1201/9781032686691-4>
5. Konnerup, U. (2017). Inclusive Digital Technologies for People with Communication Disabilities. *The Digital Turn in Higher Education*, 193–208. https://doi.org/10.1007/978-3-658-19925-8_14
6. Varadarajan, R. (2024). Inclusive innovations in services: leveraging digital technologies for inclusive innovations in healthcare services. *European Journal of Marketing*, 58(13), 107–129. <https://doi.org/10.1108/ejm-02-2023-0080>
7. Bouarar, A. C., Stojczew, K., & Mouloudj, K. (2023). An Analytical Study on Digital Transformation in the Poland Hospitality Industry. *Handbook of Research on Innovation, Differentiation, and New Technologies in Tourism, Hotels, and Food Service*, 32–50. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6985-9.ch002>
8. Zhou, D., Kohtamäki, M., Peng, X., & Kong, X. (2024). How digital orientation impacts service innovation in hotels: The role of digital capabilities and government support. *Tourism Economics*. <https://doi.org/10.1177/13548166241255408>
9. Токаренко, О., Черемісіна, Т. та Бабіна Н. (2020). Цифрові технології в міжнародному туризмі та готельній індустрії. *Ринкова інфраструктура*, 44. <https://doi.org/10.32843/infrastruct44-21>
10. Rabea, A., Ezzat, H., Mayouf, Magdy, & Moawad, E. (2022). The Relationship Between Service Automation, Service Quality and Hotel Brand Image in Egypt's Hotel Chains: Guests' Perspective. *Journal of Tourism, Hotels and Heritage*, 5(2), 54–76. <https://doi.org/10.21608/sis.2022.173063.1082>

11. Goyal, N., & Singh, H. (2021). Workflow Automation for Implementing Customer Service Request Desk in Hotel Industry. 2021 6th International Conference on Signal Processing, Computing and Control (ISPCC), 10, 25–28. <https://doi.org/10.1109/ispcc53510.2021.9609384>

12. Терещук, Н., Транченко, Л. (2021). Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності готельного підприємства. *Інновації та технології у сфері обслуговування та харчовій промисловості*, 1-2(3-4). [https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2\(3-4\).2021.241949](https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2(3-4).2021.241949)

13. Praharaj S., Mishra BB, Mishra USA, Panigrahi RR. and Mishra PC (2023). ROLE OF SERVICE AUTOMATION ON THE GUEST EXPERIENCE OF THE HOTEL INDUSTRY. *Tourism and Hospitality Management*, 29 (2), 265–278. <https://doi.org/10.20867/thm.29.2.11>

14. *Міністерство соціальної політики України* (2024). Танасишин у штаб-квартирі ООН: В Україні понад 3 млн людей з інвалідністю — це люди з величезним потенціалом, навичками, ідеями, силою. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/23795.html>

15. Bovsh, L. (2024). Outsource processing under staff shortage. *Scientia fructuosa*;4 (156), 103-120. DOI: 10.31617/1.2024(156)06

16. ГО «Доступно.UA». (2024). Тренінги про коректну взаємодію з людьми з інвалідністю – чому вони потрібні компаніям? URL: <https://dostupno.ua/treninhy-pro-korektnu-vzaiemodiiu-z-liudmy-z-invalidnistiu/>

17. USAID (2024). USAID повідомило про початок нової ініціативи у сфері фізичної реабілітації в Україні. URL: <https://www.usaid.gov/uk/ukraine/press-releases/oct-02-2024-usaid-announces-new-rehabilitation-initiative-ukraine>

18. Ждан, П., Іванова, О., Лебідь, М., Назаренко, В., Фролова, С., Соцька, А. (2022). Соціальна інтеграція людей з інвалідністю в аграрному

секторі : посібник, *USAID*, Київ, Україна. 43 с. URL:
<https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/26479>

19. Bakshi, N., & Singh, A. K. (2024). Role of AI in Service Marketing of Eco-Friendly Hotels. Integrating AI-Driven Technologies Into Service Marketing, 559–574. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-7122-0.ch027>

20. Khan, S., & Singh, D. K. (2023). Robotic Process Automation as an Emerging Technology in Tourism, Hotels, and Food Service. Handbook of Research on Innovation, Differentiation, and New Technologies in Tourism, Hotels, and Food Service, 51–69. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6985-9.ch003>

21. Бовш, Л. (2024). Реабілітаційна гостинність в Україні в умовах військового часу: звіт за результатами дослідження. URL:
https://docs.google.com/presentation/d/1u3W_6OuslEp4jkK4AkIUZUhUaHDrXoTB/edit?usp=sharing&ouid=102899623169158189112&rtpof=true&sd=true

References

1. The Ministry of Regional Development, Construction and Housing and Communal Services of Ukraine (2018), “DBN V.2.2-40:2018 “Inclusiveness of buildings and structures. Basic Provisions”, The portal of the unified state electronic system in the field of construction, available at: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152?doc_type=2 (Accessed 10 October 2024).

2. United Nations (2024), “Sustainable Development Goals in action”, available at: <https://www.undp.org/uk/ukraine/tsili-staloho-rozvytku> (Accessed 11 October 2024).

3. Zaman, M., Dauxert, T., & Michael, N. (2020), “8. Kid-friendly digital communication for hotels and service adaptation: Empirical evidence from family hotels”, *Children in Hospitality and Tourism*, pp. 123-136. <https://doi.org/10.1515/9783110648416-008>

4. Yin, Y., Wang, S., & Wei, X. (2024), "Digital Technologies for Inclusive Healthy Ageing", *Digital Transformation with AI and Smart Servicing Technologies for Sustainable Rural Development*, pp. 54-82. <https://doi.org/10.1201/9781032686691-4>
5. Konnerup, U. (2017), "Inclusive Digital Technologies for People with Communication Disabilities", *The Digital Turn in Higher Education*, pp. 193-208. https://doi.org/10.1007/978-3-658-19925-8_14
6. Varadarajan, R. (2024), "Inclusive innovations in services: leveraging digital technologies for inclusive innovations in healthcare services", *European Journal of Marketing*, vol. 58(13), pp. 107-129. <https://doi.org/10.1108/ejm-02-2023-0080>
7. Bouarar, A. C., Stojczew, K., & Mouloudj, K. (2023), "An Analytical Study on Digital Transformation in the Poland Hospitality Industry", *Handbook of Research on Innovation, Differentiation, and New Technologies in Tourism, Hotels, and Food Service*, pp. 32-50. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6985-9.ch002>
8. Zhou, D., Kohtamäki, M., Peng, X., & Kong, X. (2024), "How digital orientation impacts service innovation in hotels: The role of digital capabilities and government support", *Tourism Economics*. <https://doi.org/10.1177/13548166241255408>
9. Tokarenko, O., Cheremisina, T. and Babina, N. (2020), "Digital technologies in international tourism and hotel industry", *Rynkova infrastruktura*, vol. 44. <https://doi.org/10.32843/infrastruct44-21>
10. Rabea, A., Ezzat, H., Mayouf, Magdy, & Moawad, E. (2022), "The Relationship Between Service Automation, Service Quality and Hotel Brand Image in Egypt's Hotel Chains: Guests' Perspective", *Journal of Tourism, Hotels and Heritage*, vol. 5(2), pp. 54-76. <https://doi.org/10.21608/sis.2022.173063.1082>
11. Goyal, N., & Singh, H. (2021). "Workflow Automation for Implementing Customer Service Request Desk in Hotel Industry", *2021 6th*

International Conference on Signal Processing, Computing and Control (ISPCC), vol. 10, pp. 25-28. <https://doi.org/10.1109/ispcc53510.2021.9609384>

12. Tereshchuk, N. and Tranchenko, L. (2021), “Automation of business processes as a mechanism for increasing the efficiency of a hotel enterprise”, *Innovatsii ta tekhnologii u sferi obsluhovuvannia ta kharchovij promyslovosti*, vol. 1-2(3-4). [https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2\(3-4\).2021.241949](https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2(3-4).2021.241949)

13. Praharaj, S., Mishra, BB, Mishra, US, Panigrahi, RR. and Mishra, PC (2023), “Role of service automation on the guest experience of the hotel industry”, *Tourism and Hospitality Management*, vol. 29 (2), pp. 265-278. <https://doi.org/10.20867/thm.29.2.11>

14. The Ministry of Social Policy of Ukraine (2024), “Tanasyshyn at the UN headquarters: In Ukraine, more than 3 million people with disabilities are people with enormous potential, skills, ideas, and strength”, available at: <https://www.msp.gov.ua/news/23795.html> (Accessed 11 October 2024).

15. Bovsh L. (2024), “Outsource processing under staff shortage”, *Scientia fructuosa*, vol. 4 (156), pp. 103-120. DOI: 10.31617/1.2024(156)06

16. Public organization "Dostupno.UA". (2024), “Trainings on correct interaction with people with disabilities - why do companies need them?”, available at: <https://dostupno.ua/treninhy-pro-korektnu-vzaiemodiiu-z-liudmy-z-invalidnistiu/USAID> (Accessed 11 October 2024).

17. USAID (2024), “USAID announced the start of a new initiative in the field of physical rehabilitation in Ukraine”, available at: <https://www.usaid.gov/uk/ukraine/press-releases/oct-02-2024-usaid-announces-new-rehabilitation-initiative-ukraine> (Accessed 11 October 2024).

18. Zhdan, P., Ivanova, O., Lebid, M., Nazarenko, V., Frolova, S. and Sotska, A. (2022), *Sotsial'na intehratsiia liudej z invalidnistiu v ahrarnomu sektori* [Social integration of people with disabilities in the agricultural sector: manual], USAID, Kyiv, Ukraine, available at: <https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/26479> (Accessed 11 October 2024).

19. Bakshi, N., & Singh, A. K. (2024), “Role of AI in Service Marketing of Eco-Friendly Hotels”, Integrating AI-Driven Technologies Into Service Marketing, pp. 559-574. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-7122-0.ch027>

20. Khan, S., & Singh, D. K. (2023), “Robotic Process Automation as an Emerging Technology in Tourism, Hotels, and Food Service”, Handbook of Research on Innovation, Differentiation, and New Technologies in Tourism, Hotels, and Food Service, pp. 51-69. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6985-9.ch003>

21. Bovsh, L. (2024), “Rehabilitation hospitality in Ukraine in wartime conditions: a report on the results of the study”, available at: https://docs.google.com/presentation/d/1u3W_6OusIEp4jkK4AkIUZUhUaHDrXoTB/edit?usp=sharing&oid=102899623169158189112&rtpof=true&sd=true (Accessed 11 October 2024).

Стаття надійшла до редакції 16.10.2024 р.