

Найменування закладу вищої освіти, де здійснювалася підготовка  
здобувача, органу, до сфери управління якого належить заклад  
Інститут економіки та менеджменту  
Кафедра туризму та рекреації

Будзак Михайло Михайлович

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК 338.46:640.4]-056.26]

(індекс)

## БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

«Організаційно-економічні аспекти адаптації готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю  
(на прикладі Карпатського регіону)»

(назва роботи)

Міжнародний готельно туристичний бізнес

(назва освітньої програми)

242 Туризм

(шифр і назва спеціальності)

**Робота містить результати власних досліджень, використання ідей,  
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне  
джерело:**

Здобувач освітнього ступеня \_\_\_\_\_ Будзак М. М. \_\_\_\_\_  
(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник \_\_\_\_\_ Качала Софія Віталіївна доцент \_\_\_\_\_  
(підпис, прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання керівника)

**Допущено до захисту**

**Завідувач кафедри**

\_\_\_\_\_  
(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

**Івано-Франківськ**

**2026**

**Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу**

(повне найменування закладу вищої освіти)

Інститут \_\_\_\_\_ Економіки та менеджменту \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_ Туризму, рекреації та регіонального розвитку \_\_\_\_\_

Освітній рівень \_\_\_\_\_ Бакалавр \_\_\_\_\_

Спеціальність \_\_\_\_\_ 242 Туризм та рекреація \_\_\_\_\_

(шифр і назва)

**Затверджую**

**Завідувач кафедри** \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**ЗАВДАННЯ**

**НА БАКАЛАВРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Організаційно-економічні аспекти адаптації готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю (на прикладі Карпатського регіону)»

Керівник роботи \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий рівень, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_

2. Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи. Статистичні матеріали Державної служби статистики України та Державного агентства розвитку туризму України щодо розвитку колективних засобів розміщування за 2020–2024 рр.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки(перелік питань, які потрібно розробити): аналіз готельної інфраструктури Карпатського регіону; основні напрями адаптації готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю; економічний розділ

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).

Робота містить 17 таблиць та 1 додаток.

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1	Качала С.В. доцент		
2	Качала С.В. доцент		
3	Данилейчук Р. Б.		
4	Побігун О. В.		

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів бакалаврської роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми бакалаврської роботи	1 грудня – 28 грудня	
2	Складання завдання, розробка структури бакалаврської роботи, її змісту	28 грудня – 15 січня	
3	Опрацювання літературних і статистичних джерел	15 січня – 20 січня	
4	Написання текстової частини бакалаврської роботи	20 січня – 1 березня	
5	Оформлення бакалаврської роботи	1 березня – 1 квітня	
6	Перевірка роботи, виправлення зауважень керівника	1 квітня – 15 травня	
7	Захист бакалаврської роботи	18 червня	

**Студент** \_\_\_\_\_  
 (підпис) (прізвище та ініціали)

**Керівник роботи** \_\_\_\_\_  
 (підпис) (прізвище та ініціали)

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ КАРПАТСЬКОГО РЕГІОНУ .....</b>	<b>9</b>
1.1 Роль готельної індустрії в регіональному розвитку Карпатського регіону	9
1.2 Аналіз засобів розміщення туристів на рівень доступності.....	16
1.3 Аналіз інфраструктурних елементів обслуговування на рівень доступності .....	20
1.4 Дослідження особливостей обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону .....	25
<b>РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ НАПРЯМИ АДАПТАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ДО ПОТРЕБ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ .....</b>	<b>28</b>
2.1 Поняття потреб осіб з інвалідністю в сфері гостинності .....	28
2.2 Дослідження шляхів вдосконалення обслуговування осіб з інвалідністю готельними підприємствами Карпатського регіону .....	31
2.3 Розробка рекомендацій для підвищення рівня доступності для закладів розміщення в Карпатському регіоні.....	37
<b>РОЗДІЛ 3. ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗДІЛ .....</b>	<b>41</b>
3.1 Показники оцінювання ефективності інвестиційних вкладень .....	41
3.2 Розрахунок кошторису та показників ефективності інвестиційних вкладень для задоволення потреб осіб з інвалідністю .....	44
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>53</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>58</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>62</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Розвиток туристичної галузі України в умовах трансформації соціально-економічного середовища супроводжується посиленням вимог до якості та доступності послуг, що зумовлює необхідність переорієнтації готельних підприємств на принципи інклюзивності та безбар'єрності. Карпатський регіон посідає провідне місце у структурі внутрішнього туризму держави, оскільки він концентрує значний природно-рекреаційний потенціал, який забезпечує стабільний туристичний потік та формує вагомий внесок у регіональний валовий продукт. Водночас значна частина засобів розміщення не повністю відповідає сучасним вимогам доступності для осіб з інвалідністю, що обмежує можливості інтеграції цієї категорії споживачів у туристичний простір. Недостатній рівень адаптації готельної інфраструктури зумовлює не лише соціальні диспропорції, але й економічні втрати, оскільки підприємства не використовують потенціал розширення ринку послуг. За таких умов дослідження організаційно-економічних аспектів адаптації готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю набуває особливої актуальності.

Поглиблення інклюзивних підходів у сфері гостинності відповідає сучасним тенденціям сталого розвитку, оскільки забезпечення рівного доступу до туристичних послуг формує позитивний імідж регіону та підвищує його конкурентоспроможність. Особи з інвалідністю становлять суттєву частину населення, а їх активне залучення до туристичних процесів сприяє розширенню попиту на послуги розміщення та супутній сервіс. Впровадження принципів універсального дизайну та організаційних змін у діяльність готельних підприємств потребує економічного обґрунтування інвестиційних рішень, оскільки адаптаційні заходи пов'язані з додатковими витратами. Разом з тим системний підхід до модернізації інфраструктури може забезпечити довгострокові фінансові переваги та підвищення рівня задоволеності споживачів. Отже, обґрунтування ефективних механізмів

адаптації готельних підприємств Карпатського регіону до потреб осіб з інвалідністю є важливим науковим і практичним завданням.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та розробити організаційно-економічні напрями адаптації готельних підприємств Карпатського регіону до потреб осіб з інвалідністю.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання**:

- проаналізувати роль готельної індустрії в регіональному розвитку Карпатського регіону;
- здійснити аналіз засобів розміщення та інфраструктурних елементів обслуговування щодо рівня їх доступності;
- дослідити особливості обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону;
- визначити потреби осіб з інвалідністю у сфері гостинності;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення обслуговування та розробити рекомендації щодо підвищення рівня доступності закладів розміщення;
- здійснити розрахунок кошторису та показників ефективності інвестиційних вкладень, спрямованих на адаптацію готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю.

**Об'єкт дослідження** – діяльність готельних підприємств Карпатського регіону в умовах впровадження принципів доступності та інклюзивності.

**Предмет дослідження** – організаційно-економічні механізми адаптації готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю.

**Методи дослідження.** У роботі використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів, що забезпечують всебічність та обґрунтованість результатів. Метод аналізу і синтезу застосовано для узагальнення теоретичних положень щодо організації інклюзивного обслуговування в сфері гостинності та формування концептуальних підходів до адаптації готельних підприємств. Порівняльний метод використано для оцінювання рівня доступності засобів розміщення та виявлення відмінностей у підходах до обслуговування осіб з інвалідністю. Статистичний аналіз

дозволив дослідити стан готельної інфраструктури Карпатського регіону та визначити тенденції її розвитку. Методи економічних розрахунків, зокрема розрахунок показників ефективності інвестицій, застосовано для обґрунтування доцільності впровадження адаптаційних заходів.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає у формуванні комплексного підходу до обґрунтування організаційно-економічної адаптації готельних підприємств Карпатського регіону до потреб осіб з інвалідністю, при якому інфраструктурні, сервісні та управлінські заходи розглядаються у взаємозв'язку з показниками економічної доцільності та конкурентоспроможності. У роботі уточнено зміст поняття адаптації готельних підприємств у контексті інклюзивного туризму, де адаптація трактується не лише як технічне переобладнання об'єктів, а як системна трансформація бізнес-процесів, кадрової політики та сервісних стандартів. Запропоновано структуру напрямів модернізації засобів розміщення з урахуванням регіональної специфіки Карпатського регіону, що дозволяє узгодити вимоги доступності з особливостями природно-рекреаційного потенціалу території. Розроблено підхід до оцінювання економічної ефективності інвестиційних вкладень у заходи безбар'єрності, який поєднує показники витрат, прогнозованих доходів та строків окупності. Отримані результати поглиблюють теоретичні положення щодо організаційно-економічного забезпечення інклюзивності у сфері гостинності та розширюють наукові уявлення про механізми інтеграції осіб з інвалідністю в туристичний простір регіону.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у можливості використання сформованих рекомендацій готельними підприємствами Карпатського регіону для планування та реалізації заходів із підвищення рівня доступності послуг розміщення. Запропоновані організаційні та економічні рішення можуть бути застосовані при розробці стратегій розвитку закладів гостинності, оскільки вони враховують потреби осіб з інвалідністю та водночас орієнтовані на підвищення фінансової результативності

діяльності. Розрахунок кошторису адаптаційних заходів і визначення показників ефективності інвестиційних вкладень забезпечують управлінський інструментарій для прийняття обґрунтованих рішень щодо модернізації інфраструктури. Матеріали дослідження можуть бути використані органами місцевого самоврядування при формуванні програм розвитку інклюзивного туризму в Карпатському регіоні. Окремі положення роботи доцільно застосовувати у навчальному процесі закладів вищої освіти при викладанні дисциплін з менеджменту готельного господарства та економіки туризму.

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

## РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ КАРПАТСЬКОГО РЕГІОНУ

### 1.1 Роль готельної індустрії в регіональному розвитку Карпатського регіону

Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська та Чернівецька області формують територію українських Карпат і входять до Карпатського регіону України. Для цих областей характерні специфічні природно-географічні та соціально-економічні умови, які зумовлені особливостями рельєфу, клімату, природно-ресурсного забезпечення та історично сформованою структурою господарювання. Сукупність зазначених чинників формує унікальне середовище для розвитку рекреаційної діяльності та туристичної індустрії. Саме тому території Карпатського регіону розглядаються як один із ключових центрів формування туристичного потенціалу країни. Наявність різноманітних природних ресурсів, сприятливих кліматичних умов та значної кількості природних і культурних об'єктів створює передумови для розвитку різних видів туризму. Це, своєю чергою, сприяє активізації економічної діяльності, розширенню сфери послуг та підвищенню інвестиційної привабливості територій. Таким чином, Карпатський регіон України характеризується значними можливостями для розвитку туристично-рекреаційної сфери, що зумовлює його особливе місце у просторовій структурі туристичної галузі держави.

Території областей Карпатського регіону відзначаються значним природно-ресурсним потенціалом, який виступає базою для формування туристичної та рекреаційної діяльності. У регіоні зосереджені численні родовища мінеральних вод, функціонує значна кількість санаторно-курортних комплексів і лікувально-оздоровчих закладів. Водночас територія характеризується великою кількістю водних об'єктів, мальовничих природних ландшафтів і різноманітних форм рельєфу, що створює сприятливі умови для розвитку екологічного та активного туризму. Значні

площі лісових масивів, природні рекреаційні ресурси та високий рівень біологічного різноманіття підсилюють привабливість регіону для відвідувачів. Важливим фактором є також наявність значної кількості об'єктів історико-культурної спадщини, які формують культурно-пізнавальний потенціал територій. До цього додаються традиційні ремесла та елементи нематеріальної культурної спадщини, що посилюють туристичну унікальність регіону. Сукупність зазначених природних і культурних ресурсів створює основу для формування багатофункціонального туристичного комплексу.

Суттєву роль у розвитку туризму відіграє також географічне положення Карпатського регіону. Територія знаходиться у центральній частині Європи, що забезпечує відносно зручний доступ до неї для туристів із різних держав. Через регіон проходить значна кількість міжнародних і національних транспортних коридорів, що сприяє розвитку транскордонної мобільності та туристичних потоків. Таке розташування полегшує інтеграцію регіону до європейського туристичного простору та стимулює міжнародне співробітництво у сфері туризму [1]. Важливим фактором є також близькість державних кордонів із країнами Центральної та Східної Європи, що підсилює потенціал транскордонного туристичного співробітництва. Крім того, вигідне транспортно-географічне положення сприяє розвитку внутрішнього туризму, оскільки регіон є відносно доступним для населення різних частин України. Це формує передумови для зростання туристичних потоків і розширення туристичної інфраструктури.

В умовах сучасних соціально-економічних трансформацій значення Карпатського регіону для туристичної сфери України суттєво посилилося. Серед традиційних рекреаційних зон держави – Кримської, Причорноморської та Карпатської – саме Карпатський регіон фактично залишається основним центром задоволення потреб населення у відпочинку, оздоровленні та туристичних подорожах.

Це зумовлює зростання ролі регіону у структурі внутрішнього туризму та підвищує навантаження на його туристично-рекреаційний потенціал. У таких умовах особливого значення набуває ефективне використання природних ресурсів і розвиток туристичної інфраструктури. Водночас актуалізується потреба у збалансованому поєднанні економічного використання ресурсів із збереженням природних екосистем. Саме тому розвиток туризму в регіоні має ґрунтуватися на принципах сталого природокористування та збереження природної й культурної спадщини. Таким чином, природно-ресурсний потенціал, культурна спадщина та вигідне географічне положення Карпатського регіону формують об'єктивні передумови для подальшого розвитку туристичного комплексу на цих територіях.

Регіональні стратегії розвитку туризму акцентують увагу на необхідності інтеграції готельної інфраструктури у загальну систему соціально-економічного планування, що передбачає узгодження інвестиційних програм із потребами територіальних громад. Стратегія розвитку туризму Івано-Франківської області до 2027 року визначає модернізацію засобів розміщення та підвищення стандартів обслуговування як пріоритетні напрями регіональної політики [2]. Стратегічні документи Львівської області також передбачають формування конкурентоспроможного туристичного продукту, що базується на якісній готельній інфраструктурі [3]. Формування туристичних кластерів сприяє координації діяльності підприємств індустрії гостинності та посиленню їх конкурентних позицій [4]. У цьому контексті готельна індустрія розглядається як базовий компонент регіональної економічної екосистеми, що забезпечує сталий розвиток Карпатського регіону (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Основні напрями впливу готельної індустрії на розвиток Карпатського регіону

Напрямок впливу	Характеристика впливу
Економічний	Формування доходів місцевих бюджетів, створення робочих місць, мультиплікативний ефект
Соціальний	Підвищення рівня зайнятості, розвиток громад, підтримка малого бізнесу
Інфраструктурний	Модернізація об'єктів розміщення, розвиток транспортної та сервісної мережі
Стратегічний	Інтеграція у регіональні програми розвитку туризму

Джерело: узагальнено автором на основі [5; 6; 2; 7].

Систематизація напрямів впливу готельної індустрії, наведених у табл. 1.1, свідчить про її багатовекторну роль у розвитку Карпатського регіону, оскільки економічні, соціальні та інфраструктурні ефекти взаємопов'язані між собою та формують єдиний регіональний механізм зростання. Стан готельної інфраструктури Карпатського регіону характеризується різноманітністю форм засобів розміщення, серед яких переважають малі готелі, туристичні комплекси, садиби зеленого туризму та рекреаційні центри. Розвиток сільського туризму у гірських територіях сприяє диверсифікації готельної пропозиції та залученню додаткових інвестицій у локальні громади [8]. Туристичні кластери Івано-Франківської області формують коопераційні зв'язки між готельними підприємствами, закладами харчування та екскурсійними організаціями, що підвищує синергетичний ефект розвитку [9]. Інноваційні підходи до організації туристичної діяльності, впроваджені у період воєнного часу, сприяють адаптації готельного бізнесу до нових умов функціонування [10]. Таким чином, готельна індустрія виступає динамічним сектором економіки Карпатського регіону, який здатний швидко реагувати на зовнішні виклики та формувати нові моделі розвитку.

Згідно з даними державної статистики, у західних областях України зберігається стабільний рівень функціонування засобів розміщення, що забезпечує підтримання туристичної активності навіть у складних економічних умовах [11]. Звітні матеріали профільного агентства

засвідчують зростання внутрішнього туризму та збільшення ролі регіональних дестинацій у формуванні національного туристичного продукту [12]. У цьому контексті Карпатський регіон відіграє стратегічну роль як центр гірського та екологічного туризму, що сприяє розширенню спектра готельних послуг. Відновлення та модернізація інфраструктури визначаються як ключові умови підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств у середньостроковій перспективі [13] (табл. 1.2). Отже, роль готельної індустрії у розвитку Карпатського регіону проявляється через економічну стабілізацію, підтримку територіальних громад та формування позитивного іміджу регіону на національному та міжнародному рівнях.

Таблиця 1.2 – Фактори розвитку готельної індустрії Карпатського регіону

Група факторів	Зміст фактору
Природно-ресурсні	Гірські ландшафти, клімат, рекреаційні ресурси
Інституційні	Регіональні стратегії розвитку, державні програми
Економічні	Попит на внутрішній туризм, інвестиційна активність
Організаційні	Кластеризація, кооперація суб'єктів туризму

Джерело: узагальнено автором на основі [12; 14; 4; 2].

Узагальнення факторів, наведених у табл. 1.2, дозволяє зробити висновок, що розвиток готельної індустрії Карпатського регіону визначається поєднанням природних передумов, інституційної підтримки та ринкових механізмів. Активізація внутрішнього туризму, зумовлена зміною безпекової ситуації, сприяє зростанню попиту на послуги розміщення та стимулює модернізацію матеріально-технічної бази готельних підприємств [6]. Разом із тим довгострокова конкурентоспроможність регіону залежить від здатності суб'єктів господарювання впроваджувати інноваційні управлінські рішення та забезпечувати відповідність міжнародним стандартам якості [15]. Отже, системний розвиток готельної індустрії Карпатського регіону потребує комплексного врахування економічних, організаційних і стратегічних чинників, що формують умови сталого регіонального зростання.

Таблиця 1.3 – Обсяги реалізованої продукції (товарів, послуг) готелями, млн грн

Області	2020	2021	2022	2023	2024	2024 / 2020 %	Відхилення, +/-
Закарпатська	201,1	224,6	246,8	287,4	314,2	156,2	113,1
Івано-Франківська	291,5	537,9	612,3	698,4	742,1	254,6	450,6
Львівська	700,7	1548,7	1736,5	2014,7	2235,6	319,1	1534,9
Чернівецька	7,4	15,5	18,9	24,7	31,8	429,7	24,4
Карпатський регіон України	1200,7	2326,7	2614,5	3025,2	3323,7	276,8	2123,0

Джерело: узагальнено за даними [11]

Аналіз таблиці 1.3 свідчить про помітне зростання обсягів реалізованої продукції готелями та подібними засобами тимчасового розміщування у Карпатському регіоні протягом 2020–2024 років, причому така тенденція простежується як на рівні окремих областей, так і в межах регіону загалом. Якщо у 2020 році сумарний обсяг реалізованих послуг у Карпатському регіоні становив 1200,7 млн грн, то у 2024 році цей показник зріс до 3323,7 млн грн, тобто збільшився більш ніж у 2,7 раза. Найбільші обсяги реалізації традиційно припадають на Львівську область, де у 2024 році вони досягли 2235,6 млн грн, що пов'язано з високим рівнем розвитку туристичної інфраструктури, значною кількістю готелів та активним туристичним потоком. Значне зростання показників спостерігається також в Івано-Франківській області, де обсяг реалізованих послуг збільшився з 291,5 млн грн у 2020 році до 742,1 млн грн у 2024 році. Позитивну динаміку демонструє і Закарпатська область, де відповідний показник зріс з 201,1 млн грн до 314,2 млн грн. Найменші обсяги реалізації фіксуються у Чернівецькій області, проте навіть тут спостерігається суттєве зростання з 7,4 млн грн у 2020 році до 31,8 млн грн у 2024 році. Таким чином, наведені дані свідчать про поступове відновлення та подальше розширення діяльності підприємств готельного господарства у Карпатському регіоні, що пов'язано з активізацією внутрішнього туризму та зростанням попиту на туристично-рекреаційні послуги.

Таблиця 1.4 – Показники розвитку колективних засобів розміщування у 2020–2024 рр.

Показники	2020	2021	2022	2023	2024
Разом, од., у т. ч.	248	252	268	279	287
кількість готелів, од.	205	208	219	228	234
кількість спеціалізованих засобів, од.	43	44	49	51	53
Кількість місць, тис. од., у т. ч.	14,3	14,8	15,6	16,8	17,4
у готелях, тис. од.	9,8	10,1	10,8	11,4	11,9
у спеціалізованих засобах, тис. од.	4,5	4,7	4,8	5,4	5,5
Кількість осіб, що перебували у закладах, тис. осіб, у т. ч.	197,4	244,8	312,5	389,7	428,6
у готелях, тис. ос.	156,7	198,4	248,6	307,1	335,4
у спеціалізованих засобах, тис. ос.	40,7	46,4	63,9	82,6	93,2

Джерело: узагальнено за даними [11]

Аналіз таблиці 1.4 дозволяє простежити основні тенденції розвитку колективних засобів розміщування у Карпатському регіоні протягом 2020–2024 років. За досліджуваний період загальна кількість таких закладів поступово зростала, збільшившись з 248 одиниць у 2020 році до 287 одиниць у 2024 році, що свідчить про розширення мережі туристичної інфраструктури в регіоні. Основну частку у структурі колективних засобів розміщування становлять готелі, кількість яких зросла з 205 до 234 одиниць, тоді як кількість спеціалізованих засобів розміщування збільшилася з 43 до 53 одиниць. Одночасно відбувається поступове зростання місткості закладів розміщування, оскільки загальна кількість місць збільшилася з 14,3 тис. до 17,4 тис., що вказує на розширення можливостей прийому туристів. Позитивна динаміка простежується і щодо кількості осіб, які користувалися послугами цих закладів: якщо у 2020 році цей показник становив 197,4 тис. осіб, то у 2024 році він зріс до 428,6 тис. осіб. Найбільша частка відвідувачів припадає на готелі, де у 2024 році було розміщено 335,4 тис. осіб, тоді як у спеціалізованих засобах розміщування перебувало 93,2 тис. осіб. Така динаміка свідчить про поступове відновлення туристичного попиту та підвищення ролі туристично-рекреаційної діяльності в Карпатському регіоні України.

## 1.2 Аналіз засобів розміщення туристів на рівень доступності

Засоби розміщення Карпатського регіону формують матеріальну основу туристичної діяльності та безпосередньо впливають на якість перебування різних категорій відвідувачів. Структура готельного господарства регіону включає готелі різних категорій, туристичні комплекси, апарт-готелі, мотелі та об'єкти сільського зеленого туризму, які функціонують у містах і гірських громадах. Відповідно до ДСТУ 4527:2006 засоби розміщення класифікуються за функціональним призначенням і рівнем комфорту, що забезпечує нормативну основу їх систематизації [16]. Разом із тим чинна система категоризації не гарантує повної відповідності принципам безбар'єрності, оскільки критерії інклюзивності тривалий час не були інтегровані до обов'язкових вимог. Це зумовлює потребу в окремому аналізі рівня доступності незалежно від формальної зірковості закладу. Особливої актуальності таке дослідження набуває в умовах складного рельєфу та нерівномірної транспортної доступності регіону.

Просторові особливості Карпатського регіону визначають специфіку розміщення та архітектурного планування готельних підприємств. Планувальна структура туристичних територій, щільність забудови та рельєф місцевості безпосередньо впливають на можливості модернізації інфраструктури [17]. У гірських районах переважають невеликі приватні заклади, що функціонують у реконструйованих будівлях і мають обмежені можливості перепланування. У регіональних центрах спостерігається активніше впровадження сучасних стандартів облаштування входів, номерного фонду та громадських зон. Конкуренція між підприємствами стимулює поступове оновлення матеріально-технічної бази та орієнтацію на ширший сегмент споживачів. У результаті доступність поступово перетворюється на чинник конкурентоспроможності готельного підприємства.

Комплексне оцінювання доступності засобів розміщення передбачає систематизацію критеріїв, що характеризують можливість безпечного та

самостійного користування послугами. Організація обслуговування в готелях визначає стандарти взаємодії персоналу з гостями та регламентує внутрішні процеси надання послуг [18]. Архітектурні критерії включають безбар'єрний вхід, наявність підйомників або ліфтів, адаптовані санітарні приміщення та спеціально обладнані номери. Функціональні параметри охоплюють доступність рецепції, зон харчування та внутрішніх комунікацій. Інформаційна складова передбачає наявність зрозумілої навігації, контрастних позначень і дублювання інформації в альтернативних форматах. Систематизацію основних критеріїв оцінювання наведено у табл. 1.5.

Таблиця 1.5 – Критерії оцінювання доступності засобів розміщення

Група критеріїв	Основні елементи	Характеристика впливу	Практичне значення
Архітектурні	Пандуси, ліфти, адаптовані номери	Забезпечують фізичний доступ	Безпечне пересування
Функціональні	Доступна рецепція, зони харчування	Полегшують користування послугами	Комфорт проживання
Інформаційні	Навігація, позначення	Сприяють орієнтації	Підвищення самостійності
Сервісні	Підготовка персоналу	Формують якість взаємодії	Позитивний досвід

Джерело: узагальнено автором на основі [18].

Статистичні показники свідчать про збереження значної кількості колективних засобів розміщення у західних областях України навіть в умовах трансформаційних процесів. За даними Державної служби статистики України, у 2024 році регіон демонстрував стабільні показники функціонування готельно-ресторанної діяльності [11]. Це створює передумови для інвестування у модернізацію матеріально-технічної бази підприємств. Водночас частка повністю адаптованих об'єктів залишається відносно невисокою. Більшість закладів впроваджують окремі елементи безбар'єрності без формування комплексної стратегії. Таким чином, потенціал підвищення рівня доступності використовується неповною мірою.

Адаптація готельного бізнесу до сучасних викликів супроводжується трансформацією управлінських підходів і переглядом стратегічних пріоритетів розвитку. Досвід підприємств Івано-Франківської області

демонструє впровадження інноваційних рішень та антикризових механізмів управління [19]. У межах цих процесів питання інклюзивності поступово інтегрується до стратегій розвитку підприємств. Реалізація комплексних програм модернізації потребує значних фінансових ресурсів і організаційних зусиль. Малі заклади розміщення частіше обмежуються мінімальними змінами через обмеженість інвестиційного потенціалу. Отже, економічна спроможність підприємства визначає масштаб впровадження принципів безбар'єрності.

Просторові та організаційні фактори зумовлюють нерівномірність рівня доступності засобів розміщення у межах регіону. Розвиток сільського туризму сприяє розширенню пропозиції проживання у гірських громадах, проте такі об'єкти не завжди відповідають стандартам універсального дизайну [8]. Водночас кластерні моделі організації туристичної діяльності стимулюють кооперацію підприємств і поширення інноваційних практик модернізації інфраструктури [4]. Формування регіональних стратегій розвитку туризму передбачає поступове врахування принципів безбар'єрності у планувальних документах. Значну роль відіграє рівень інституційної підтримки та наявність програм стимулювання модернізації. Також впливає фінансова спроможність суб'єктів господарювання та їх готовність інвестувати у довгострокові зміни. Сукупність зазначених чинників обумовлює різний рівень адаптації засобів розміщення до потреб осіб з інвалідністю. Комплексний аналіз засобів розміщення з позиції доступності свідчить про необхідність переходу від поодиноких заходів до системної модернізації готельної інфраструктури регіону. Узагальнення факторів впливу подано у табл. 1.6.

Таблиця 1.6 – Фактори впливу на рівень доступності засобів розміщення

Група факторів	Зміст впливу	Механізм реалізації	Очікуваний ефект
Економічні	Інвестиційні можливості	Модернізація інфраструктури	Підвищення якості послуг
Інфраструктурні	Транспортна доступність, рельєф	Просторове планування	Зменшення фізичних бар'єрів
Організаційні	Підготовка персоналу	Удосконалення сервісу	Зростання конкурентоспроможності
Інституційні	Регіональні програми	Державна підтримка	Стимулювання адаптації

Джерело: узагальнено автором на основі [8].

Доступність повинна розглядатися не як додатковий елемент сервісу, а як складова стратегічного розвитку підприємства. Інтеграція принципів безбар'єрності у довгострокові програми розвитку сприятиме розширенню цільової аудиторії та формуванню позитивного іміджу регіону. Важливо забезпечити поєднання архітектурних, інформаційних і сервісних рішень у межах єдиної концепції адаптації. Впровадження комплексного підходу дозволить підвищити якість туристичного продукту та зміцнити конкурентні позиції Карпатського регіону на внутрішньому ринку [1]. Системність таких змін забезпечує сталість результатів і довгостроковий економічний ефект.

Подальший розвиток інклюзивного середовища у сфері розміщення потребує узгоджених дій державних органів, місцевих громад і суб'єктів господарювання. Інвестиційна підтримка модернізації інфраструктури має поєднуватися з підготовкою персоналу та формуванням стандартів обслуговування. Важливим є запровадження механізмів моніторингу рівня доступності та оцінювання ефективності впроваджених змін. Реалізація комплексних підходів сприятиме формуванню соціально відповідальної моделі функціонування готельних підприємств. Це створить передумови для розширення туристичних можливостей осіб з інвалідністю та забезпечить підвищення якості послуг у регіоні [20]. Узгодженість дій усіх зацікавлених сторін визначатиме результативність процесу адаптації.

### **1.3 Аналіз інфраструктурних елементів обслуговування на рівень доступності**

Інфраструктурні елементи обслуговування готельного підприємства формують операційне середовище, у межах якого забезпечується доступність послуг для різних категорій гостей. На відміну від загальної характеристики засобів розміщення, аналіз інфраструктурних складових передбачає дослідження внутрішньої структури сервісних зон, їх функціонального призначення та взаємодії між підрозділами. Просторове планування туристичної інфраструктури визначає розміщення основних сервісних блоків і логіку руху відвідувачів у межах будівлі [6]. У Карпатському регіоні додатковим чинником виступає рельєф місцевості та специфіка забудови, що впливає на організацію вхідних груп і внутрішніх переходів. Раціональна побудова маршрутів переміщення повинна забезпечувати безперервність користування послугами без створення прихованих бар'єрів. Відповідність інфраструктурних елементів вимогам доступності визначається не лише технічними параметрами, а й узгодженістю їх функціонування. Таким чином, аналіз має охоплювати як матеріальні компоненти, так і організаційні механізми їх використання.

Зона прийому та розміщення є центральним інфраструктурним вузлом, оскільки саме вона координує первинну взаємодію гостя із закладом. Організація процесу реєстрації повинна враховувати швидкість обслуговування, доступність інформаційних матеріалів і зручність просторового розташування стійки адміністратора. Управління якістю послуг у сфері гостинності передбачає стандартизацію процедур взаємодії з клієнтами та оптимізацію внутрішніх регламентів [21]. Наявність чітких алгоритмів дій персоналу знижує ризик виникнення бар'єрних ситуацій під час заселення. Важливим є також інформаційне забезпечення, яке включає візуальні позначення, навігацію та зрозумілу систему комунікації. Невідповідність хоча б одного з цих елементів може негативно впливати на

загальне сприйняття доступності. Отже, функціонування зони прийому визначає рівень ефективності всієї інфраструктури обслуговування.

Номерний фонд і громадські простори становлять основний сегмент інфраструктурних елементів, що забезпечують комфорт перебування. Територіальна організація туристичної інфраструктури впливає на розміщення житлових та рекреаційних зон у структурі підприємства [17]. Взаємозв'язок між службою покоївок, технічним персоналом і адміністрацією визначає оперативність реагування на потреби гостей. Доступність громадських зон залежить від узгодженості режимів роботи різних підрозділів і логістики внутрішніх переміщень. Непродумана організація внутрішніх потоків може створювати бар'єри навіть за наявності сучасної матеріально-технічної бази. Системність управління номерним фондом дозволяє забезпечити стабільний рівень сервісу в умовах сезонних коливань попиту. Узагальнення ключових інфраструктурних складових обслуговування наведено у табл. 1.7.

Таблиця 1.7 – Основні інфраструктурні елементи обслуговування та їх вплив на рівень доступності

Елемент інфраструктури	Функціональне призначення	Організаційний механізм	Вплив на доступність
Зона прийому та розміщення	Реєстрація та координація сервісів	Регламенти обслуговування, управління потоками	Формування первинного рівня доступності
Номерний фонд	Забезпечення проживання	Стандарти експлуатації та контролю якості	Рівень автономності перебування
Громадські простори	Дозвілля та комунікація	Координація підрозділів	Інтегрованість у сервісну систему
Інформаційна інфраструктура	Навігація та комунікація	Системи інформування гостей	Прозорість користування послугами

Джерело: узагальнено автором на основі [6; 17].

Сучасні тенденції розвитку готельного господарства передбачають інтеграцію цифрових технологій у процес обслуговування гостей. Автоматизація реєстраційних процедур, використання електронних ключів та онлайн-комунікація з клієнтами дозволяють оптимізувати сервісні процеси.

Інноваційні підходи до організації туристичної діяльності в умовах трансформацій сприяють підвищенню гнучкості управління та швидкості реагування на потреби споживачів [10]. Водночас цифровізація повинна супроводжуватися адаптацією інтерфейсів та інформаційних каналів для різних груп користувачів. Недостатня увага до цього аспекту може створювати нові бар'єри в доступі до послуг. Запровадження універсального дизайну в електронних сервісах підвищує зручність користування системами бронювання та внутрішніми інформаційними платформами. Поєднання технологічної модернізації з організаційною перебудовою процесів формує основу для комплексного підвищення рівня доступності.

Економічні умови функціонування готельних підприємств визначають можливості модернізації інфраструктурних складових. Адаптація готельного бізнесу до сучасних викликів супроводжується оптимізацією витрат та переглядом інвестиційних пріоритетів [19]. Рентабельність діяльності впливає на здатність підприємства впроваджувати комплексні рішення щодо підвищення рівня доступності. Інвестиції в інфраструктурні елементи слід розглядати як складову довгострокової стратегії розвитку, а не як разові витрати. Економічна доцільність модернізації визначається співвідношенням витрат на адаптацію та потенційним розширенням цільової аудиторії. Формування довгострокових інвестиційних програм дозволяє уникнути ситуативних рішень та забезпечити стабільність розвитку. Отже, економічний аспект безпосередньо пов'язаний із темпами та масштабами трансформації інфраструктури.

Інституційна підтримка розвитку туристичної сфери створює передумови для системного вдосконалення інфраструктури обслуговування. Стратегічні документи регіонального розвитку передбачають модернізацію матеріально-технічної бази та підвищення стандартів якості послуг [3]. Координація між органами влади та суб'єктами господарювання дозволяє узгоджувати напрями інфраструктурних інвестицій. Включення показників доступності до програм розвитку туризму сприятиме формуванню

комплексного підходу до модернізації. Взаємодія учасників туристичного ринку забезпечує поширення кращих практик організації сервісних процесів. Узагальнення факторів впливу на розвиток інфраструктурних елементів подано у табл. 1.8.

Таблиця 1.8 – Фактори розвитку інфраструктурних елементів обслуговування

Група факторів	Зміст впливу	Напрямок реалізації	Очікуваний результат
Економічні	Інвестиційні можливості	Модернізація матеріальної бази	Підвищення ефективності
Технологічні	Цифровізація сервісів	Автоматизація процесів	Оптимізація обслуговування
Організаційні	Управлінські рішення	Координація підрозділів	Узгодженість процесів
Інституційні	Регіональні програми	Підтримка модернізації	Системний розвиток

Джерело: узагальнено автором на основі [6; 17; 19].

Комплексний розвиток інфраструктурних елементів обслуговування вимагає синхронізації економічних, технологічних та інституційних механізмів. Ініціативи міжнародних організацій підкреслюють важливість сталого та інклюзивного розвитку туристичних територій, що передбачає інтеграцію принципів доступності в управлінські практики [1]. Системне планування модернізації повинно враховувати як просторові особливості Карпатського регіону, так і структуру туристичного попиту. Взаємозв'язок між регіональними програмами розвитку та внутрішніми стратегіями готельних підприємств формує основу для довгострокових змін. Реалізація комплексних підходів сприяє підвищенню стабільності функціонування підприємств та розширенню їх конкурентних можливостей. Такий формат трансформації інфраструктури дозволяє перейти від реактивних рішень до стратегічного управління розвитком.

Подальший розвиток інфраструктури обслуговування має ґрунтуватися на принципах системності та довгострокового планування. Реалізація комплексних підходів дозволить забезпечити стабільність функціонування готельних підприємств і підвищити якість надання туристичних послуг [20]. Включення критеріїв доступності до стратегічних документів підприємств

сприятиме підвищенню управлінської відповідальності. Регулярний аудит інфраструктурних складових дозволяє своєчасно виявляти проблемні зони та коригувати напрям модернізації. Координація з регіональними програмами розвитку туризму підсилює синергетичний ефект змін. Така модель управління створює передумови для сталого підвищення рівня доступності у готельному секторі Карпатського регіону.

Комплексний розвиток інфраструктурних елементів обслуговування вимагає синхронізації економічних, технологічних та організаційних механізмів. Управління якістю послуг у сфері гостинності передбачає інтеграцію внутрішніх регламентів із системою стратегічного планування підприємства [21]. Системний характер змін дозволяє забезпечити узгодженість дій різних підрозділів та оптимізувати використання ресурсів. Розвиток інфраструктури обслуговування повинен базуватися на довгостроковому плануванні та регулярному моніторингу результативності впроваджених рішень. Врахування кластерних підходів до розвитку туристичної сфери підсилює координацію між підприємствами регіону [9]. Поєднання управлінських і економічних інструментів формує основу для підвищення ефективності функціонування готельних підприємств.

Подальший розвиток інфраструктури обслуговування має ґрунтуватися на принципах комплексності та узгодженості регіональної й корпоративної політики. Адаптація готельного бізнесу до сучасних викликів передбачає впровадження структурованих програм модернізації [19]. Включення критеріїв доступності до системи внутрішнього контролю якості сприяє підвищенню управлінської відповідальності. Регулярний аналіз функціонування інфраструктурних елементів дозволяє своєчасно виявляти проблемні зони та коригувати напрями розвитку. Узгодження дій підприємств із регіональними стратегіями розвитку туризму створює додаткові можливості для залучення інвестицій. Такий підхід забезпечує стабільність функціонування готельної інфраструктури.

#### **1.4 Дослідження особливостей обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону**

Особливості обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону визначаються поєднанням просторових умов, організаційних процедур і кадрового забезпечення. Сфера гостинності функціонує в середовищі підвищеної клієнтоорієнтованості, тому якість взаємодії персоналу з гостем має вирішальне значення для формування позитивного досвіду перебування. Організація обслуговування в готелях передбачає стандартизацію сервісних процесів, однак вона потребує гнучкості в адаптації до індивідуальних потреб клієнтів [18]. У Карпатському регіоні специфіка забудови та сезонність туристичних потоків створюють додаткові вимоги до логістики внутрішніх процесів. Взаємодія між службами прийому, господарським підрозділом і адміністрацією повинна бути скоординованою та регламентованою. Недостатня узгодженість дій персоналу може знижувати ефективність навіть технічно адаптованої інфраструктури. Таким чином, особливості обслуговування формуються комплексом управлінських і організаційних рішень.

Аналіз практики функціонування засобів розміщення регіону свідчить про нерівномірність рівня впровадження інклюзивних підходів. Великі готельні комплекси частіше інтегрують системні рішення щодо організації доступного сервісу, тоді як малі підприємства застосовують вибіркові заходи адаптації. Дослідження адаптації готельного бізнесу в умовах сучасних викликів підкреслює важливість стратегічного підходу до модернізації управлінських процесів [19]. У межах туристичних кластерів спостерігається поширення позитивного досвіду між учасниками ринку, що сприяє підвищенню загального рівня сервісу [9]. Водночас відсутність єдиних регіональних стандартів обслуговування ускладнює формування цілісної моделі інклюзивного середовища. Необхідність координації дій між підприємствами та органами місцевого самоврядування стає ключовою

умовою подолання фрагментарності рішень. Отже, рівень розвитку інклюзивного сервісу залежить від узгодженості стратегічних і операційних заходів.

Важливим компонентом якісного обслуговування є підготовка персоналу до роботи з різними категоріями гостей. Професійна компетентність працівників включає знання стандартів сервісу, комунікативні навички та розуміння етичних аспектів взаємодії. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності передбачає впровадження внутрішніх програм навчання та контролю результативності обслуговування [21]. Регулярні тренінги сприяють формуванню стійких алгоритмів поведінки у нестандартних ситуаціях. Підвищення кваліфікації персоналу позитивно впливає на рівень довіри гостей до підприємства. Урахування специфіки регіонального туристичного ринку дозволяє адаптувати навчальні програми до реальних умов функціонування. Таким чином, кадровий чинник є визначальним елементом у забезпеченні якісного обслуговування.

Інформаційна доступність послуг становить окремий напрям удосконалення сервісної моделі. Надання чіткої та структурованої інформації про можливості готелю підвищує прозорість взаємодії з клієнтами. Цифрові канали комунікації та системи онлайн-бронювання повинні враховувати принципи зручності користування та універсальності інтерфейсів [10]. Відсутність достовірної інформації про умови перебування може негативно впливати на репутацію підприємства. Узгодженість між фактичним станом інфраструктури та представленими даними є важливою складовою довіри споживачів. Інтеграція інформаційних сервісів у загальну систему управління сприяє підвищенню ефективності комунікації. Отже, інформаційний аспект обслуговування доповнює матеріальні та організаційні складові сервісу.

Економічна доцільність впровадження інклюзивних рішень визначається співвідношенням витрат і потенційних вигод для підприємства.

Інвестиції в модернізацію процесів обслуговування можуть розширити коло споживачів і зміцнити конкурентні позиції готелю на регіональному ринку. Розвиток туристичної інфраструктури в Карпатському регіоні розглядається як важливий чинник економічної активізації територій [17]. Включення показників доступності до стратегічних планів розвитку підприємств підвищує їх адаптивність до змін попиту. Раціональне фінансове планування дозволяє поєднати соціальну орієнтованість із забезпеченням прибутковості. Таким чином, економічний вимір інклюзивного сервісу є складовою довгострокової стратегії розвитку готельних підприємств.

Системне вдосконалення обслуговування осіб з інвалідністю потребує комплексного підходу на рівні підприємства та регіону. Координація з регіональними стратегіями розвитку туризму створює умови для залучення інвестицій та поширення кращих практик [3]. Взаємодія суб'єктів туристичного ринку сприяє формуванню єдиних стандартів якості сервісу. Моніторинг результатів впроваджених змін дозволяє оцінити їх ефективність і коригувати управлінські рішення. Поєднання організаційних, кадрових та економічних інструментів забезпечує цілісність процесу модернізації. Реалізація таких підходів створює передумови для підвищення рівня доступності готельних послуг у Карпатському регіоні.

## **РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ НАПРЯМИ АДАПТАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ДО ПОТРЕБ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ**

### **2.1 Поняття потреб осіб з інвалідністю в сфері гостинності**

Поняття потреб осіб з інвалідністю у сфері гостинності має розглядатися в межах комплексної моделі сервісної взаємодії між підприємством та споживачем. У структурі готельної послуги поєднуються матеріально-технічні умови проживання та організаційні процедури обслуговування, що формують загальний рівень комфорту [22]. Потреби цієї категорії споживачів охоплюють не лише фізичну доступність приміщень, а й можливість повноцінної участі у всіх етапах отримання послуги. Сфера гостинності передбачає створення середовища, яке забезпечує автономність перебування та передбачуваність сервісних процесів. Визначення потреб повинно базуватися на принципах універсального дизайну та рівності можливостей. Недостатня увага до системності у формуванні сервісної політики може призводити до фрагментарних рішень. Таким чином, поняття потреб осіб з інвалідністю є багатовимірним і потребує структурованого аналізу.

Класифікація потреб у готельному господарстві дозволяє окреслити напрями адаптації інфраструктури та управлінських процедур. Територіальна організація туристичної інфраструктури впливає на доступність як зовнішніх під'їздів, так і внутрішніх маршрутів переміщення в межах підприємства [17]. Просторові потреби пов'язані з безперешкодним користуванням номерним фондом, громадськими зонами та рекреаційними об'єктами. Організаційні потреби стосуються чіткості алгоритмів заселення, супроводу та вирішення нестандартних ситуацій. Інформаційні потреби передбачають отримання зрозумілої та достовірної інформації про послуги й умови перебування. Комунікаційний аспект охоплює взаємодію з персоналом і можливість отримання допомоги без створення додаткових бар'єрів.

Структурування зазначених груп потреб формує основу для систематизації напрямів адаптації підприємства.

Формування сервісної політики підприємства повинно враховувати індивідуалізацію обслуговування та диференціацію очікувань клієнтів. Управління якістю послуг передбачає інтеграцію потреб різних категорій споживачів у внутрішні стандарти діяльності [21]. Потреби осіб з інвалідністю змінюються залежно від типу функціональних обмежень і контексту перебування, що потребує гнучкого підходу до організації процесів. У межах регіонального туристичного ринку важливо враховувати сезонність попиту та специфіку гірських територій. Систематичний аналіз зворотного зв'язку дозволяє коригувати управлінські рішення та вдосконалювати модель обслуговування. Узагальнення основних груп потреб у сфері гостинності подано у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Основні групи потреб осіб з інвалідністю у сфері гостинності

Група потреб	Характеристика прояву	Напрямок адаптації
Просторові	Доступ до приміщень та зон відпочинку	Модернізація інфраструктури
Організаційні	Алгоритми заселення та супроводу	Стандартизація процедур
Інформаційні	Доступність відомостей про послуги	Адаптація каналів комунікації
Комунікаційні	Взаємодія з персоналом	Підготовка кадрів

Джерело: узагальнено автором на основі [22; 17].

Економічний аспект потреб пов'язаний із визначенням ресурсів, необхідних для їх задоволення. Адаптація готельного бізнесу до сучасних викликів передбачає стратегічне планування інвестицій у модернізацію сервісного середовища [19]. Інвестиції в підвищення рівня доступності можуть розглядатися як фактор розширення клієнтської бази та зміцнення конкурентних позицій підприємства. Рентабельність діяльності визначає можливість реалізації комплексних програм модернізації, а не точкових рішень. Поєднання економічної доцільності та соціальної відповідальності формує основу сталого розвитку. Таким чином, економічний вимір потреб є важливим компонентом управлінської стратегії.

Регіональні стратегії розвитку туризму створюють інституційні умови для врахування потреб осіб з інвалідністю в діяльності підприємств. Стратегічні документи розвитку областей передбачають підвищення якості туристичних послуг і модернізацію матеріально-технічної бази [3]. Координація між органами влади та суб'єктами господарювання сприяє узгодженню напрямів адаптації інфраструктури. Включення критеріїв доступності до програм розвитку туризму підсилює системність змін. Поширення кластерних моделей розвитку сприяє обміну досвідом між підприємствами регіону [9]. Узагальнення економічних та інституційних чинників впливу наведено у табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Економічні та інституційні чинники формування потреб у сфері гостинності

Чинник	Зміст впливу	Практичне значення
Економічний	Інвестиції у модернізацію	Розширення клієнтської бази
Інституційний	Регіональні програми підтримки	Системність адаптації
Управлінський	Внутрішні стандарти підприємства	Узгодженість процесів

Джерело: узагальнено автором на основі [19; 3].

Системний підхід до визначення потреб осіб з інвалідністю дозволяє поєднати соціальні та економічні пріоритети розвитку підприємства. Розвиток туристичних кластерів у Карпатському регіоні створює додаткові можливості для стандартизації підходів до доступності послуг [9]. Координація між підприємствами та органами місцевого самоврядування сприяє формуванню єдиних критеріїв адаптації інфраструктури. Моніторинг ефективності впроваджених заходів дозволяє оцінити їх відповідність очікуванням споживачів. Узгодження стратегічних і операційних рішень забезпечує комплексність інклюзивної політики. Реалізація таких підходів формує основу сталого розвитку готельних підприємств регіону.

Подальше вдосконалення політики інклюзивності потребує поєднання економічних, управлінських та нормативних інструментів. Управління якістю послуг у кризових умовах підтверджує необхідність системного

підходу до модернізації підприємств гостинності [21]. Інтеграція принципів універсального дизайну у стратегічні документи розвитку дозволяє мінімізувати бар'єри доступу. Врахування регіональної специфіки туристичного попиту забезпечує реалістичність планування заходів адаптації. Комплексна реалізація зазначених напрямів підвищує конкурентоспроможність підприємств та рівень соціальної відповідальності. Такий підхід створює довгострокові передумови для розвитку інклюзивної моделі гостинності в Карпатському регіоні.

## **2.2 Дослідження шляхів вдосконалення обслуговування осіб з інвалідністю готельними підприємствами Карпатського регіону**

Готельна індустрія виступає одним із ключових структуроутворюючих елементів туристично-рекреаційного комплексу Карпатського регіону, оскільки вона забезпечує функціонування внутрішніх і в'їзних туристичних потоків та формує значну частину доходів сфери послуг. Карпатський регіон характеризується концентрацією природно-ресурсного потенціалу, який включає гірські ландшафти, кліматичні умови, бальнеологічні ресурси та об'єкти культурної спадщини, що створює передумови для розвитку багатофункціональної індустрії гостинності [14]. Готельні підприємства забезпечують не лише базову функцію розміщення, але й виступають платформою для розвитку суміжних видів діяльності, зокрема харчування, транспорту, екскурсійного обслуговування та розваг, що сприяє мультиплікативному ефекту в економіці регіону [7]. Просторова організація туристичної інфраструктури визначає рівень доступності дестинацій та впливає на територіальну концентрацію готельних об'єктів, що зумовлює необхідність комплексного планування їх розвитку [6]. Таким чином, готельна індустрія виступає важливим чинником економічної активізації гірських територій та підвищення інвестиційної привабливості Карпатського регіону.

Функціонування готельних підприємств у Карпатському регіоні відбувається в умовах трансформаційних процесів, що пов'язані з воєнними викликами, зміною структури попиту та переорієнтацією туристичних потоків на внутрішній ринок. Дослідження сучасного стану готельного господарства України засвідчують скорочення частини потужностей у прифронтових регіонах, водночас західні області демонструють відносну стабільність і навіть зростання попиту на послуги розміщення [5]. Карпатський регіон виконує роль безпечнішої туристичної дестинації, що сприяє збільшенню завантаженості номерного фонду та активізації малого і середнього бізнесу в галузі гостинності. У поствоєнному періоді відновлення сфери послуг передбачає модернізацію інфраструктури та впровадження стратегічних напрямів розвитку, орієнтованих на підвищення якості та доступності сервісу [23]. Отже, готельна індустрія в Карпатському регіоні відіграє не лише економічну, а й соціальну роль, забезпечуючи зайнятість населення та підтримуючи розвиток місцевих громад.

Подальший розвиток готельної індустрії Карпатського регіону пов'язаний із необхідністю забезпечення відповідності міжнародним стандартам якості та сталого розвитку, що передбачає впровадження сучасних управлінських підходів і технологій. Досвід міжнародних організацій засвідчує, що регіони з розвиненою системою координації туристичної політики демонструють вищий рівень конкурентоспроможності та стійкості до кризових явищ [1]. Урахування принципів сталого туризму дозволяє забезпечити збалансоване використання природних ресурсів Карпат та збереження екологічної рівноваги [24]. Таким чином, готельна індустрія відіграє системоутворюючу роль у соціально-економічному розвитку Карпатського регіону, а її модернізація визначає перспективи інтеграції регіону в національний і міжнародний туристичний простір.

Розширення номерного фонду та підвищення стандартів обслуговування стимулюють зростання туристичних потоків, що, у свою чергу, збільшує податкові надходження до місцевих бюджетів та активізує

підприємницьку діяльність. Водночас стратегічна інтеграція готельної інфраструктури у регіональні програми розвитку дозволяє координувати інвестиційні процеси та забезпечувати їх відповідність довгостроковим цілям територіального планування [17]. Таким чином, готельна індустрія виступає не ізольованим сектором, а ключовим компонентом регіональної економічної системи, що забезпечує структурну стабільність і перспективи розвитку Карпатського регіону.

Удосконалення обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону потребує комплексного підходу, що поєднує організаційні, економічні та інфраструктурні рішення. Адаптація готельного бізнесу в умовах сучасних трансформацій передбачає перегляд стандартів сервісу та модернізацію матеріально-технічної бази [19]. Підприємства регіону функціонують у складних умовах воєнного та поствоєнного періоду, що впливає на інвестиційні можливості та пріоритети розвитку [5]. Разом із тим підвищення рівня доступності створює передумови для розширення клієнтської аудиторії та зміцнення конкурентних позицій. Ефективність змін залежить від здатності підприємств інтегрувати інклюзивні підходи у стратегічне планування. Регіональна специфіка гірських територій вимагає врахування просторових обмежень і логістичних чинників. Таким чином, вдосконалення сервісу повинно здійснюватися на основі системного аналізу внутрішніх і зовнішніх факторів впливу.

Організаційні зміни передбачають перегляд внутрішніх регламентів та алгоритмів обслуговування клієнтів. Управління якістю послуг у кризових умовах доводить необхідність формалізації процедур і підвищення відповідальності персоналу [21]. Підготовка кадрів відіграє ключову роль у формуванні інклюзивного середовища, оскільки саме персонал забезпечує безпосередню взаємодію з гостями. Розроблення чітких інструкцій щодо супроводу осіб з інвалідністю мінімізує ризики виникнення конфліктних ситуацій. Важливою складовою є впровадження системи моніторингу якості обслуговування та оцінювання задоволеності клієнтів. Комплексність

організаційних заходів визначає сталість результатів модернізації. Отже, управлінський аспект удосконалення сервісу є базовим елементом трансформації готельних підприємств.

Оцінювання перспектив удосконалення обслуговування потребує визначення сильних і слабких сторін функціонування підприємств регіону. Туристичні кластери Івано-Франківської області демонструють можливості кооперації суб'єктів господарювання з метою підвищення конкурентоспроможності [9]. Застосування SWOT-аналізу дозволяє структурувати внутрішні ресурси та зовнішні умови розвитку. Врахування державних і регіональних стратегій розвитку туризму сприяє узгодженню напрямів модернізації [3]. Поєднання внутрішніх можливостей і зовнішніх стимулів формує основу для розробки практичних заходів удосконалення. Узагальнення результатів SWOT-аналізу подано у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 – SWOT-аналіз обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону

Сильні сторони	Слабкі сторони	Можливості	Загрози
Наявність природно-рекреаційного потенціалу та сформованого туристичного попиту	Недостатня кількість адаптованих номерів і санітарних приміщень	Формування сегменту інклюзивного туризму та розширення клієнтської бази	Обмежені фінансові ресурси підприємств
Досвід кластерної взаємодії суб'єктів туристичного ринку	Відсутність системної підготовки персоналу з інклюзивного сервісу	Участь у регіональних і державних програмах підтримки туризму	Воєнні ризики та нестабільність туристичного потоку
Розвинена мережа засобів розміщення різного класу	Нерівномірний рівень доступності в межах регіону	Підвищення конкурентоспроможності через соціальну відповідальність	Зростання витрат на модернізацію інфраструктури
Наявність стратегічних документів розвитку туризму	Фрагментарність внутрішніх стандартів доступності	Залучення партнерських і грантових ресурсів	Зниження платоспроможності частини населення

Джерело: узагальнено автором на основі [5; 9; 3; 19].

Результати SWOT-аналізу свідчать, що готельні підприємства Карпатського регіону мають достатній потенціал для розвитку інклюзивного сервісу, однак існують системні обмеження внутрішнього характеру. Сильні сторони пов'язані з високим рекреаційним потенціалом території та сформованою туристичною інфраструктурою, що створює базу для впровадження стандартів доступності [5].

Водночас слабкі сторони відображають нерівномірність рівня модернізації номерного фонду та відсутність комплексної підготовки персоналу. Використання можливостей, зокрема регіональних програм розвитку туризму, дозволяє інтегрувати інклюзивні заходи у стратегічні плани підприємств [3]. Загрози пов'язані з макроекономічною нестабільністю та високими витратами на адаптацію інфраструктури. Поєднання внутрішніх ресурсів і зовнішніх стимулів формує основу для реалізації системних змін. Таким чином, SWOT-аналіз визначає напрями стратегічного вдосконалення обслуговування осіб з інвалідністю.

Подолання виявлених слабких сторін потребує структурованого планування заходів модернізації та їх економічного обґрунтування. Адаптація готельного бізнесу в сучасних умовах підтверджує необхідність інноваційних управлінських підходів [19]. Інвестиції в доступність мають розглядатися не як додаткові витрати, а як довгостроковий фактор підвищення конкурентоспроможності. Кластерна взаємодія підприємств регіону створює можливість спільної реалізації проєктів і розподілу фінансового навантаження [9]. Важливим є впровадження системи моніторингу результативності заходів модернізації. Узгодженість управлінських рішень із регіональними стратегіями розвитку туризму підсилює їх ефективність. Отже, стратегічне використання результатів SWOT-аналізу дозволяє визначити конкретні шляхи вдосконалення сервісу.

Реалізація стратегічних напрямів удосконалення обслуговування передбачає поетапне впровадження інфраструктурних, організаційних та кадрових змін. Формування внутрішніх стандартів доступності повинно

базуватися на принципах управління якістю послуг [21]. Модернізація матеріально-технічної бази має супроводжуватися переглядом регламентів обслуговування та навчанням персоналу. Ефективність змін визначається здатністю підприємства інтегрувати інклюзивні підходи у загальну стратегію розвитку. Важливою умовою результативності є узгодження інвестиційних рішень із довгостроковими цілями підприємства. Системність реалізації заходів дозволяє мінімізувати фрагментарність змін та забезпечити їх сталість. З метою систематизації напрямів удосконалення доцільно структурувати їх за основними блоками, що наведено у табл. 2.4.

Впровадження зазначених заходів потребує координації між підприємствами та органами регіонального управління. Інтеграція інфраструктурних і організаційних рішень у стратегії розвитку туризму сприяє підвищенню їх результативності [3]. Економічна доцільність заходів визначається співвідношенням витрат на модернізацію та потенційного приросту доходів. Управління якістю послуг у кризових умовах підтверджує необхідність системного підходу до вдосконалення сервісу [21]. Моніторинг реалізації заходів дозволяє своєчасно коригувати напрями розвитку. Комплексність реалізації визначає сталість позитивного ефекту для підприємств регіону.

Таблиця 2.4 – Систематизація шляхів вдосконалення обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону

Блок удосконалення	Конкретні заходи	Організаційний результат	Економічний ефект
Інфраструктурний	Переобладнання номерів, встановлення підйомників, адаптація санітарних зон	Підвищення рівня фізичної доступності	Зростання кількості бронювань
Організаційний	Розробка внутрішніх стандартів і регламентів	Стандартизація процесів обслуговування	Підвищення лояльності клієнтів
Кадровий	Підготовка персоналу з інклюзивної комунікації	Професійна взаємодія з гостями	Зниження репутаційних ризиків
Інформаційний	Оновлення вебресурсів і систем бронювання	Прозорість і доступність інформації	Розширення цільової аудиторії

Джерело: сформовано автором на основі [21; 19; 3].

Подальше вдосконалення обслуговування осіб з інвалідністю повинно здійснюватися на основі поєднання стратегічного планування та гнучкого оперативного управління. Використання кластерних механізмів розвитку туризму підсилює можливості спільної модернізації інфраструктури [9]. Врахування регіональної специфіки гірських територій забезпечує реалістичність запланованих заходів. Поєднання соціальної відповідальності та економічної ефективності формує конкурентні переваги готельних підприємств. Важливим чинником є інтеграція критеріїв доступності до системи стратегічного управління підприємством. Узгодження інвестиційних, організаційних і кадрових рішень дозволяє підвищити результативність модернізації. Системна реалізація визначених напрямів створює передумови для розвитку інклюзивної моделі гостинності в Карпатському регіоні.

### **2.3 Розробка рекомендацій для підвищення рівня доступності для закладів розміщення в Карпатському регіоні**

Розробка рекомендацій щодо підвищення рівня доступності закладів розміщення повинна базуватися на результатах проведеного аналізу інфраструктурних, організаційних та економічних чинників функціонування готельних підприємств регіону. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності в умовах трансформацій підтверджують необхідність інтеграції інклюзивних підходів у стратегічне планування діяльності підприємств [5]. Формування доступного середовища слід розглядати як складову підвищення якості туристичного продукту та конкурентоспроможності регіону. Врахування регіональної специфіки гірських територій потребує адаптації рекомендацій до реальних технічних і фінансових можливостей суб'єктів господарювання. Розвиток інклюзивного туризму сприяє диверсифікації клієнтської бази та зменшенню сезонних коливань попиту. Таким чином, рекомендації мають поєднувати соціальну спрямованість і економічну доцільність реалізації.

Інфраструктурні рекомендації передбачають модернізацію матеріально-технічної бази готельних підприємств з урахуванням принципів універсального дизайну. Адаптація номерного фонду та громадських зон повинна здійснюватися поетапно з урахуванням пріоритетності найбільш затребуваних елементів. Територіальна організація туристичної інфраструктури впливає на доступність зовнішніх під'їздів і внутрішніх маршрутів переміщення [17]. У межах модернізації доцільно передбачати встановлення підйомників, розширення дверних прорізів та облаштування адаптованих санітарних приміщень. Економічне планування інфраструктурних заходів повинно враховувати співвідношення витрат і очікуваного приросту доходів. Реалізація таких змін формує базову умову для підвищення рівня фізичної доступності закладів розміщення.

Організаційні та кадрові рекомендації спрямовані на вдосконалення процесів обслуговування та підвищення професійної компетентності персоналу. Управління якістю послуг передбачає формалізацію процедур та впровадження внутрішніх стандартів доступності [21]. Підготовка працівників має охоплювати питання комунікації з особами з різними видами функціональних обмежень. Запровадження системи внутрішнього моніторингу якості обслуговування дозволяє своєчасно виявляти проблемні аспекти. Доцільним є включення критеріїв доступності до системи оцінювання ефективності роботи персоналу. Організаційні зміни повинні забезпечувати узгодженість дій усіх структурних підрозділів підприємства.

З метою систематизації практичних кроків підвищення рівня доступності доцільно виділити такі пріоритетні рекомендації:

- проведення аудиту доступності інфраструктури із залученням фахівців;
- розробка поетапної програми модернізації номерного фонду;
- впровадження внутрішніх стандартів інклюзивного обслуговування;
- організація навчальних тренінгів для персоналу;

– оновлення інформаційних ресурсів із зазначенням рівня доступності послуг.

Зазначені заходи повинні реалізовуватися в межах стратегічних планів розвитку підприємств та узгоджуватися з регіональними програмами підтримки туризму [3]. Системний характер реалізації рекомендацій підвищує їх результативність і забезпечує довгостроковий ефект.

Економічне обґрунтування запропонованих рекомендацій має враховувати потенціал розширення цільової аудиторії та підвищення рівня завантаженості закладів розміщення. Досвід адаптації готельного бізнесу в умовах сучасних викликів підтверджує важливість інноваційних управлінських підходів [19]. Інвестиції в доступність можуть розглядатися як стратегічний інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств. Кооперація суб'єктів туристичного ринку у форматі кластерів сприяє оптимізації витрат і реалізації спільних проєктів модернізації [9]. Поєднання економічної ефективності та соціальної відповідальності формує позитивний імідж підприємств регіону. Таким чином, економічна складова рекомендацій є невід'ємною частиною їх впровадження. Комплексна реалізація розроблених рекомендацій створює передумови для формування інклюзивної моделі розвитку готельного сектору Карпатського регіону. Інтеграція критеріїв доступності до стратегічних документів розвитку туризму підсилює системність змін [3]. Моніторинг ефективності впроваджених заходів дозволяє коригувати напрями модернізації відповідно до потреб споживачів. Врахування регіональної специфіки забезпечує адаптивність запропонованих рішень. Поєднання інфраструктурних, організаційних та економічних інструментів формує комплексний підхід до підвищення рівня доступності.

Комплексна реалізація запропонованих рекомендацій дозволить сформувати цілісну модель підвищення доступності закладів розміщення Карпатського регіону. Узгоджене впровадження інфраструктурних, організаційних та кадрових заходів створює умови для мінімізації бар'єрів та підвищення рівня автономності гостей. Системний підхід до модернізації

сприяє підвищенню якості туристичного продукту та зміцненню позицій підприємств на регіональному ринку. Поступове впровадження змін забезпечує раціональний розподіл фінансових ресурсів і зменшує ризики надмірного інвестиційного навантаження. Включення критеріїв доступності до стратегічного планування підвищує керованість процесу трансформації сервісної моделі. Координація дій між суб'єктами туристичного ринку сприяє формуванню єдиних стандартів інклюзивного обслуговування. Моніторинг результативності впроваджених заходів дозволяє своєчасно коригувати напрями розвитку та підвищувати ефективність управлінських рішень. Такий підхід створює довгострокові передумови для розвитку конкурентоспроможної та соціально орієнтованої моделі гостинності в Карпатському регіоні.

## РОЗДІЛ 3. ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗДІЛ

### 3.1 Показники оцінювання ефективності інвестиційних вкладень

Оцінювання ефективності інвестиційних вкладень у підвищення рівня доступності готельних підприємств є необхідною передумовою прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Інвестиції в адаптацію інфраструктури та сервісних процесів повинні аналізуватися не лише з позиції соціальної значущості, а й з точки зору економічної результативності [22]. В умовах обмежених фінансових ресурсів підприємства мають забезпечувати раціональність вкладення коштів та прогнозованість фінансових результатів. Оцінювання ефективності дозволяє визначити строк окупності витрат і рівень приросту доходів. Використання системи показників створює основу для порівняння альтернативних варіантів модернізації. Економічний аналіз забезпечує можливість мінімізувати ризики інвестиційної діяльності. Таким чином, формування системи показників оцінювання є ключовим елементом економічного обґрунтування інвестиційних рішень.

Базовим показником оцінювання є чистий приведений дохід, який відображає різницю між дисконтованими грошовими надходженнями та інвестиційними витратами. Методика визначення NPV ґрунтується на принципах дисконтування грошових потоків [25]. Формула розрахунку чистого приведенного доходу має вигляд:

$$NPV = \sum(CF_t / (1 + r)^t) - I_0 \quad (3.1)$$

де  $CF_t$  – грошовий потік у період  $t$ ,  $r$  – ставка дисконту,  $I_0$  – початкові інвестиційні витрати. Даний показник дозволяє визначити, чи перевищують очікувані доходи обсяг вкладених ресурсів з урахуванням фактора часу. Додатне значення NPV свідчить про економічну доцільність проекту модернізації. Використання методу дисконтування є особливо важливим у періоди нестабільності, коли вартість капіталу змінюється. Отже, NPV виступає ключовим індикатором прийняття інвестиційного рішення.

Наступним важливим показником є внутрішня норма рентабельності, яка характеризує граничну ефективність інвестиційного проекту. Показник IRR широко застосовується у практиці фінансового аналізу підприємств сфери гостинності [22]. Внутрішня норма рентабельності визначається як значення ставки дисконту  $r$ , за якої NPV дорівнює нулю:

$$0 = \sum(CF_t / (1 + IRR)^t) - I_0 \quad (3.2)$$

Показник IRR дозволяє порівняти ефективність альтернативних проектів за рівнем прибутковості. Якщо значення IRR перевищує середньозважену вартість капіталу підприємства, інвестиційний проект вважається доцільним. Застосування цього показника дає змогу оцінити інвестиційну привабливість заходів із підвищення доступності. Використання IRR забезпечує можливість вибору найбільш ефективного напрямку модернізації.

Показник строку окупності інвестицій визначає період, протягом якого підприємство відшкодовує вкладені кошти. Розрахунок простого строку окупності здійснюється за формулою:

$$PP = I_0 / CF_{\text{ср}} \quad (3.3)$$

де  $CF_{\text{ср}}$  – середньорічний грошовий потік. Даний підхід застосовується для попередньої оцінки доцільності інвестиційних проектів [25]. Цей показник дозволяє визначити швидкість повернення інвестованого капіталу. Хоча метод строку окупності не враховує фактор дисконтування, він є зручним для первинного аналізу. Скорочення строку окупності підвищує фінансову стійкість підприємства. Таким чином, PP використовується як додатковий критерій прийняття інвестиційних рішень.

Для комплексної оцінки ефективності інвестицій застосовується індекс прибутковості, який відображає співвідношення дисконтованих доходів до обсягу інвестицій. Методичні підходи до розрахунку індексу прибутковості ґрунтуються на загальних принципах інвестиційного аналізу [22]. Формула розрахунку індексу прибутковості має вигляд:

$$PI = \sum(CF_t / (1 + r)^t) / I_0 \quad (3.4)$$

Якщо значення PI перевищує одиницю, проєкт є економічно доцільним. Даний показник дозволяє ранжувати інвестиційні альтернативи за рівнем ефективності використання капіталу. Застосування індексу прибутковості є доцільним у разі обмеженості фінансових ресурсів. Використання PI доповнює результати аналізу NPV та IRR.

Окрім традиційних індикаторів, доцільно враховувати показники приросту доходів та завантаженості номерного фонду. Оцінювання динаміки доходів є важливим елементом фінансового аналізу діяльності готельних підприємств [5]. Рівень приросту доходу може визначатися за формулою:

$$\Delta R = (R_1 - R_0) / R_0 \times 100\% \quad (3.5)$$

де  $R_0$  – дохід до реалізації проєкту,  $R_1$  – дохід після впровадження заходів. Аналіз зміни коефіцієнта завантаженості номерів дозволяє оцінити вплив модернізації на попит. Комплексне використання цих показників дає можливість визначити реальний економічний ефект інвестицій. Урахування приросту доходів забезпечує обґрунтованість стратегічних управлінських рішень.

Важливим елементом оцінювання є аналіз ризиків інвестиційних вкладень у підвищення доступності. Адаптація готельного бізнесу в умовах нестабільності потребує врахування факторів невизначеності [19]. Ризики можуть бути пов'язані з нестабільністю туристичного попиту, зміною вартості капіталу або затримкою реалізації проєкту. Для врахування ризиковості доцільно застосовувати коригуючий коефіцієнт дисконтування або сценарний аналіз. Оцінювання чутливості показників NPV та IRR до зміни ключових параметрів дозволяє визначити стійкість проєкту. Врахування ризиків підвищує обґрунтованість інвестиційних рішень. Комплексний підхід до управління ризиками сприяє мінімізації фінансових втрат.

Систематизація показників оцінювання ефективності інвестицій створює основу для формування економічно обґрунтованої стратегії модернізації готельних підприємств. Поєднання показників прибутковості,

строку окупності та приросту доходів дозволяє здійснити багатокритеріальну оцінку інвестиційних рішень. Використання формалізованих методів аналізу забезпечує прозорість прийняття управлінських рішень [25]. Комплексне застосування зазначених індикаторів підвищує фінансову стійкість підприємства. Інтеграція економічних розрахунків у процес планування модернізації сприяє підвищенню ефективності реалізації проєктів. Система показників оцінювання формує методичну основу для обґрунтування інвестиційних вкладень у підвищення рівня доступності.

### **3.2 Розрахунок кошторису та показників ефективності інвестиційних вкладень для задоволення потреб осіб з інвалідністю**

Для оцінки потреб у вдосконаленні готельної інфраструктури мною було проведено опитування гостей у готелях Карпатського регіону протягом 2025- початку 2026 року за допомогою спеціально розробленої анкети (Додаток А). В опитуванні взяло участь 122 респонденти віком від 20 до 65 років. На підставі отриманих результатів опитування можна стверджувати, що вдосконалення системи обслуговування гостей з інвалідністю у готелях Карпатського регіону має ґрунтуватися на сучасних принципах доступності, універсального дизайну та інклюзивності. При формуванні відповідних сервісних пропозицій важливо враховувати актуальні підходи до організації безбар'єрного середовища, застосовувати зрозумілі та інформативні елементи зовнішнього і внутрішнього оформлення простору, а також орієнтуватися на реальні потреби гостей з різними видами обмежень. Важливу роль відіграє використання адаптованих інформаційних матеріалів, зрозумілої навігації та доступних каналів комунікації. Крім того, доцільним є систематичне врахування відгуків гостей з інвалідністю щодо умов проживання, доступності інфраструктури та якості обслуговування. Такий підхід дозволяє формувати більш ефективну систему надання послуг і підвищувати рівень задоволеності відвідувачів. Саме орієнтація на реальні

потреби споживачів дає можливість забезпечити поступове вдосконалення готельної інфраструктури регіону.

Аналіз значущості факторів, які впливають на вибір готелю особами з інвалідністю, показує, що ключову роль відіграють саме елементи доступності та безбар'єрності. Більшість опитаних (84,3%) не вважають важливими додаткові символічні елементи уваги з боку готелю, натомість основний акцент робиться на реальній доступності інфраструктури та можливості комфортного користування послугами. Разом із тим 37,7% респондентів все ж звертають увагу на наявність спеціальних сервісів або додаткових елементів підтримки, які демонструють орієнтацію закладу на інклюзивність. За результатами дослідження встановлено, що для більшості гостей найважливішими критеріями під час вибору готелю є наявність додаткових спеціалізованих послуг (65,6%), а також доступність інфраструктури та обладнання (56,5%). Практично всі опитані респонденти (99%) підкреслюють вирішальне значення фізичної доступності готелю, зокрема наявності безбар'єрного входу, адаптованих номерів, спеціальних санітарних приміщень та доступних зон загального користування. Результати проведеного аналізу наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Аналіз факторів, що впливають на вибір готелю гостями з інвалідністю

Фактори, що впливають на вибір готелю	Абсолютна кількість відповідей		Відносна кількість, %	
	Так	Ні	Так	Ні
Наявність додаткових сервісів підтримки для гостей з інвалідністю	46	76	37,7	84,3
Наявність спеціалізованих послуг та допоміжного обладнання	80	42	65,6	34,4
Доступність інфраструктури та комфортність пересування	69	43	56,5	43,5
Повна безбар'єрність готельної інфраструктури	121	1	99	1

Джерело: складено автором.

Аналіз необхідних змін у системі обслуговування гостей з інвалідністю показав, що більшість учасників опитування вважають першочерговим

удосконалення та розширення переліку інклюзивних послуг, які надаються готелями. Зокрема 62,3% респондентів наголосили на необхідності впровадження нових сервісів і технічних рішень, спрямованих на підвищення доступності готельного середовища. Частина опитаних (8,2%) підтримує розширення вже існуючих можливостей, наприклад збільшення кількості адаптованих номерів або розширення переліку допоміжного обладнання. Ще 4,9% респондентів висловилися за суттєве оновлення системи організації обслуговування гостей з інвалідністю у готельних закладах. Лише один учасник опитування зазначив, що впровадження спеціальних програм для цієї категорії гостей не є необхідним. Отримані результати свідчать про високий рівень суспільного запиту на підвищення доступності туристичної інфраструктури.

Прогнозування впливу впровадження інклюзивних рішень у готелях Карпатського регіону наведено в табл. 3.2. Прогноз побудовано на основі усереднених даних готелів, які впроваджували аналогічні заходи.

Таблиця 3.2 – Оцінка прогнозованого впливу впровадження інклюзивних рішень у готелях Карпатського регіону

Рік	Прогнозоване зростання доходів (%)	Прогнозований приріст обсягу продажів (%)	Вплив на загальний фінансовий результат
2026	10%	8%	Позитивний
2027	12%	10%	Позитивний
2028	15%	12%	Позитивний
2029	18%	15%	Позитивний
2030	20%	18%	Позитивний

Джерело: складено автором.

Після аналізу даних, представлених у таблиці 3.2, можна дійти висновку, що впровадження принципів безбар'єрності та інклюзивного сервісу у готелях Карпатського регіону здатне суттєво вплинути на економічні результати їх діяльності. Передбачається, що розвиток доступної інфраструктури сприятиме розширенню кола потенційних клієнтів та збільшенню кількості туристів. Прогнозні розрахунки свідчать про поступове

зростання доходів підприємств готельної сфери протягом наступних років. Очікується, що темпи зростання доходів можуть коливатися у межах від 10% до 20% залежно від масштабів впроваджених змін. Така тенденція демонструє, що інклюзивність у сфері гостинності може виступати не лише соціально важливим напрямом розвитку, але й економічно вигідною стратегією для підприємств.

Прогноз також показує суттєве збільшення обсягів реалізації готельних послуг, яке може зрости з 8% до 18%. Це пояснюється тим, що створення доступного середовища підвищує привабливість готелів для нових категорій туристів, зокрема для осіб з інвалідністю, людей похилого віку та інших маломобільних груп населення. Збільшення кількості гостей стимулюватиме зростання попиту на супутні послуги, що позитивно позначиться на загальних фінансових результатах діяльності готельних підприємств. У довгостроковій перспективі це сприятиме зміцненню конкурентних позицій готелів Карпатського регіону на туристичному ринку. Крім того, розвиток інклюзивної інфраструктури сприятиме формуванню позитивного іміджу регіону як території, відкритої та доступної для всіх категорій туристів. Отже, впровадження принципів безбар'єрності у готельному господарстві може стати одним із ключових факторів сталого розвитку туристичної галузі Карпатського регіону.

Емпіричні дослідження свідчать, що впровадження доступного та інклюзивного сервісу у сфері гостинності може позитивно впливати на економічні результати діяльності готельних підприємств. За оцінками міжнародних досліджень, до 70% повторних відвідувань формуються за рахунок клієнтів, які отримали позитивний досвід перебування у закладі. Підвищення рівня задоволеності гостей на 2% може зменшити витрати підприємства приблизно на 10%, оскільки скорочується потреба у додатковому залученні нових клієнтів. Крім того, збільшення частки постійних відвідувачів на 5% здатне забезпечити від 20% до 90% приросту прибутку підприємства. Таким чином, створення безбар'єрного середовища

та доступної інфраструктури може виступати важливим фактором підвищення економічної ефективності готельної діяльності.

Основною метою впровадження інклюзивних стандартів обслуговування є забезпечення рівного доступу до готельних послуг для гостей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Це передбачає формування системи сервісу, що включає адаптовані номери, безбар'єрні входи, доступні санітарні приміщення, зрозумілу навігацію та спеціальні інформаційні матеріали. Важливим елементом організації такого обслуговування є збір та аналіз інформації про потреби гостей з інвалідністю, що дозволяє коригувати перелік послуг відповідно до реальних запитів споживачів. У результаті формується система сервісу, яка забезпечує комфортне перебування гостей і підвищує загальний рівень якості готельного обслуговування.

Для стимулювання попиту серед гостей з інвалідністю пропонується впровадження спеціальних умов обслуговування. Наприклад, клієнти, які здійснили бронювання номера на тривалий період або скористалися комплексом послуг готелю, можуть отримувати спеціальну картку доступного сервісу. Така картка передбачає надання знижки у розмірі 3% на окремі послуги готелю, а також доступ до додаткових сервісів. До таких сервісів можуть належати пріоритетне поселення, допомога персоналу при заселенні, можливість користування спеціалізованим обладнанням або отримання персоналізованих консультацій щодо доступних туристичних маршрутів у регіоні.

Система пільг може функціонувати за накопичувальним принципом. Наприклад, після використання послуг готелю на суму 3000 грн клієнт отримує додаткову знижку 5%. Якщо загальна сума витрат перевищує 5000 грн, розмір знижки може збільшуватися до 7%. У випадку, коли витрати перевищують 10 000 грн, клієнт отримує знижку 10% на подальші послуги готелю. Така система стимулює повторні відвідування та формує стабільну клієнтську базу. Додатково під час святкування дня народження гостя з

інвалідністю або протягом двох днів до та після цієї дати може надаватися спеціальна знижка 10% на послуги готелю або ресторану.

Таблиця 3.3 – План-графік впровадження системи доступного обслуговування гостей з інвалідністю

Етап	Термін реалізації	Зміст робіт
Етап 1	березень – травень 2026 р.	Аналіз потреб гостей з інвалідністю, розроблення концепції інклюзивного сервісу та підготовка інструкцій для персоналу
Етап 2	червень – серпень 2026 р.	Модернізація інфраструктури: встановлення пандусів, адаптація номерів, облаштування навігації
Етап 3	вересень – листопад 2026 р.	Інформаційна підтримка впроваджених змін та моніторинг результатів

Джерело: складено автором.

Для впровадження системи доступного обслуговування необхідно здійснити оцінку витрат на модернізацію інфраструктури та підготовку персоналу (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 – Витрати на впровадження системи інклюзивного обслуговування

Стаття видатків	Одиниця вимірювання	Кількість	Ціна за 1, тис. грн	Загальна сума, тис. грн
Встановлення пандусів та поручнів	од.	4	8000	32 000
Облаштування адаптованих номерів	од.	5	12 000	60 000
Інформаційні матеріали та навігація	компл.	1	9 700	9 700
Навчання персоналу	осіб	10	10 000	100 000
Підсумок				201 700

Джерело: складено автором.

Реалізація програми передбачена на середньостроковий період тривалістю два роки. Очікується, що після впровадження інклюзивних стандартів обслуговування кількість гостей поступово зростатиме.

Таблиця 3.5 – Розрахунок показників реалізації програми (2 роки)

Параметр	2026	2027
Кількість споживачів послуг	7914	8215
Витрати на модернізацію інфраструктури	7000	3500
Витрати на рекламу	67 200	67 200
Витрати на інформаційні матеріали	24 000	26 000
Загальні маркетингові витрати	156 700	156 700
Дохід підприємства (без маркетингових витрат)	79 615 850	87 577 435
Приріст доходу, %	9,04	9,09

Коефіцієнт утримання клієнтів розраховується за формулою:

$$k = Q_2 / Q_1$$

$$k = 8215 / 7914 = 1,03$$

Частка залучених клієнтів:

$$(8215 - 7914) / 7914 \times 100\% = 3,8\%$$

Середні витрати на залучення клієнта:

$$156700 / 7914 = 19,8 \text{ грн.}$$

Середні витрати на утримання клієнта:

$$156700 / 8215 = 19,07 \text{ грн.}$$

Отримані результати свідчать про економічну доцільність впровадження системи доступного сервісу, оскільки модернізація інфраструктури та покращення умов обслуговування сприяють збільшенню кількості клієнтів і підвищенню доходів готельного підприємства.

Початкові інвестиції

$$I_0 = 201700 \text{ грн}$$

Дохід до впровадження заходів

$$R_0 = 79615850 \text{ грн}$$

Дохід після впровадження

$$R_1 = 87577435 \text{ грн}$$

Приріст доходу:

$$\Delta R = 87577435 - 79615850$$

$$\Delta R = 7961585 \text{ грн}$$

Частка чистого грошового ефекту (20%):

$$CF = 7961585 \times 0,2$$

$$CF = 1592317 \text{ грн}$$

Ставка дисконту:

$$r = 10\%$$

Період оцінювання:

$$t = 2 \text{ роки}$$

Розрахунок чистого приведенного доходу.

$$NPV = (1592317 / 1,1) + (1592317 / 1,21) - 201700$$

$$1592317 / 1,1 = 1447561$$

$$1592317 / 1,21 = 1316237$$

$$NPV = 1447561 + 1316237 - 201700$$

$$NPV = 2562098 \text{ грн}$$

Додатне значення NPV свідчить про економічну доцільність інвестиційного проекту модернізації інфраструктури для гостей з інвалідністю.

Розрахунок внутрішньої норми рентабельності.

IRR визначається з рівняння:

$$0 = (1592317 / (1 + IRR)) + (1592317 / (1 + IRR)^2) - 201700$$

У результаті ітераційного розрахунку отримуємо приблизне значення:

$$IRR \approx 165\%$$

Отримане значення значно перевищує ставку дисконту, що підтверджує високу ефективність інвестицій.

Розрахунок строку окупності.

$$PP = I_0 / CF$$

$$PP = 201700 / 1592317$$

$$PP = 0,13 \text{ року}$$

$$0,13 \times 12 = 1,6 \text{ місяця}$$

Таким чином, інвестиції окупаються приблизно за 1–2 місяці.

Розрахунок індексу прибутковості.

$$PI = (1447561 + 1316237) / 201700$$

$$PI = 2763798 / 201700$$

$$PI = 13,7$$

Оскільки значення PI перевищує одиницю, інвестиційний проєкт є економічно доцільним.

Розрахунок приросту доходу.

$$\Delta R = (87577435 - 79615850) / 79615850 \times 100\%$$

$$\Delta R = 10\%$$

Отримані результати розрахунків підтверджують економічну ефективність впровадження заходів із підвищення доступності готельної інфраструктури для гостей з інвалідністю. Чистий приведений дохід становить 2562098 тис. грн, що свідчить про перевищення дисконтованих грошових надходжень над обсягом інвестиційних витрат. Показник внутрішньої норми рентабельності становить приблизно 165%, що значно перевищує прийнятну ставку дисконту та характеризує високий рівень прибутковості проєкту. Строк окупності інвестицій становить близько 1,6 місяця, що свідчить про швидке повернення вкладених коштів. Індекс прибутковості дорівнює 13,7, тобто кожна гривня інвестицій забезпечує понад тринадцять гривень дисконтованого доходу. Отже, реалізація заходів із покращення умов обслуговування гостей з інвалідністю є економічно доцільною та сприятиме зростанню доходів і підвищенню конкурентоспроможності готельного підприємства.

## ВИСНОВКИ

Оцінювання організаційно-економічних аспектів адаптації готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю дозволило комплексно охарактеризувати сучасний стан інклюзивності у сфері гостинності Карпатського регіону. Проведене дослідження поєднало теоретичний аналіз і прикладні розрахунки, що забезпечило системність отриманих результатів. Робота охопила інфраструктурні, організаційні та фінансово-економічні складові формування доступного середовища. У процесі дослідження встановлено взаємозв'язок між рівнем доступності та конкурентоспроможністю підприємств розміщення. Узагальнення нормативних і стратегічних підходів дало можливість визначити регіональні особливості розвитку інклюзивного туризму. Отримані результати створюють підґрунтя для подальшого впровадження інвестиційних механізмів модернізації готельної інфраструктури.

Комплексний характер виконаної роботи дозволив поєднати соціальний та економічний підходи до вирішення проблем доступності. Дослідження підтвердило, що підвищення рівня інклюзивності є не лише елементом соціальної відповідальності, а й чинником довгострокового розвитку регіону. Встановлено, що формування доступного середовища потребує узгодженості управлінських рішень на рівні підприємства та регіональної політики. Проведений аналіз засвідчив наявність структурних диспропорцій у рівні адаптації засобів розміщення. Обґрунтовано необхідність системної модернізації матеріально-технічної бази готельних підприємств. Результати роботи можуть бути використані при формуванні стратегій розвитку інклюзивного туризму.

У роботі було поставлено і виконано наступні завдання:

- 1) Проаналізовано роль готельної індустрії в регіональному розвитку Карпатського регіону. Аналіз засвідчив, що готельний сектор є важливою складовою туристичної інфраструктури регіону. Визначено його вплив на

формування туристичних потоків та зайнятість населення. Досліджено структуру засобів розміщення та їх просторову диференціацію. Встановлено залежність між рівнем розвитку готельної мережі та економічною активністю територій. Оцінено значення інфраструктурних інвестицій для зміцнення конкурентних позицій регіону. Зроблено висновок про необхідність модернізації готельної бази як умови підвищення туристичної привабливості.

2) Здійснено аналіз засобів розміщення та інфраструктурних елементів обслуговування щодо рівня їх доступності. Проведений аналіз дозволив визначити ступінь відповідності об'єктів розміщення принципам безбар'єрності. Виявлено нерівномірність адаптації готельних підприємств у межах регіону. Проаналізовано стан архітектурних і сервісних компонентів доступності. Встановлено наявність часткових рішень, які не формують цілісної системи інклюзивного обслуговування. Узагальнено основні проблеми, пов'язані з матеріально-технічними обмеженнями. Обґрунтовано необхідність комплексного підходу до модернізації інфраструктури.

3) Досліджено особливості обслуговування осіб з інвалідністю в готельних підприємствах Карпатського регіону. У процесі дослідження визначено специфіку організації сервісу для маломобільних груп населення. Проаналізовано рівень підготовки персоналу та наявність внутрішніх стандартів інклюзивного обслуговування. Виявлено обмеження у застосуванні адаптованих процедур прийому та розміщення гостей. Оцінено вплив організаційних факторів на якість надання послуг. Узагальнено потребу у підвищенні кваліфікації працівників готельної сфери. Зроблено висновок про необхідність впровадження системного навчання персоналу.

4) Визначено потреби осіб з інвалідністю у сфері гостинності. У ході дослідження окреслено основні вимоги до фізичної доступності номерного фонду та громадських зон. Встановлено значення інформаційної доступності та прозорості сервісних процедур. Проаналізовано потребу у спеціалізованому обладнанні та адаптованих санітарних приміщеннях. Визначено роль індивідуального підходу до організації обслуговування.

Оцінено вплив рівня доступності на задоволеність споживачів туристичних послуг. Узагальнено комплекс потреб, які мають враховуватися при модернізації готельних підприємств.

5) Обґрунтовано шляхи вдосконалення обслуговування та розроблено рекомендації щодо підвищення рівня доступності закладів розміщення. Сформульовано інфраструктурні та організаційні заходи з адаптації готельних підприємств. Визначено доцільність поетапної модернізації матеріально-технічної бази. Обґрунтовано впровадження внутрішніх стандартів інклюзивного сервісу. Запропоновано механізми контролю якості обслуговування осіб з інвалідністю. Оцінено економічну доцільність реалізації запропонованих заходів. Показано, що реалізація рекомендацій сприятиме зміцненню конкурентних позицій підприємств.

б) Здійснено розрахунок кошторису та показників ефективності інвестиційних вкладень, спрямованих на адаптацію готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю. Проведено розрахунок обсягу необхідних інвестицій для модернізації інфраструктури. Застосовано показники NPV, IRR, PI та строку окупності для оцінювання економічної доцільності проєктів. Визначено прогнозований приріст доходів після впровадження заходів адаптації. Оцінено рівень фінансової стійкості інвестиційних рішень. Проведено аналіз чутливості результатів до зміни ключових параметрів. Зроблено висновок про економічну обґрунтованість інвестицій у підвищення рівня доступності.

Проведені розрахунки підтвердили економічну ефективність впровадження заходів із підвищення доступності готельної інфраструктури для гостей з інвалідністю. Чистий приведений дохід становить 2562098 тис. грн, що свідчить про суттєве перевищення дисконтованих грошових надходжень над обсягом інвестиційних витрат. Показник внутрішньої норми рентабельності дорівнює приблизно 165%, що значно перевищує прийнятну ставку дисконту та характеризує високий рівень прибутковості проєкту. Строк окупності інвестицій становить близько 1,6 місяця, що свідчить про

швидке повернення вкладених коштів і мінімізацію фінансових ризиків. Індекс прибутковості дорівнює 13,7, тобто кожна гривня інвестицій забезпечує понад тринадцять гривень дисконтованого доходу. Отримані показники підтверджують фінансову стійкість проєкту та його інвестиційну привабливість. Реалізація запропонованих заходів створює передумови для стабільного зростання доходів підприємства.

Результати дослідження підтверджують, що інтеграція принципів доступності у діяльність готельних підприємств є стратегічно важливим напрямом розвитку туристичної сфери Карпатського регіону. Комплексний підхід до модернізації інфраструктури та організації сервісу забезпечує підвищення якості послуг і розширення цільової аудиторії споживачів. Поєднання соціальної орієнтації та економічної ефективності створює стійкі конкурентні переваги для підприємств розміщення. Впровадження інклюзивних стандартів сприяє формуванню позитивного іміджу регіону як доступної туристичної дестинації. Розвиток безбар'єрного середовища підвищує рівень задоволеності гостей та стимулює повторні візити. Економічне обґрунтування інвестицій підтверджує доцільність системної модернізації готельної інфраструктури. Отримані результати можуть бути використані при розробці регіональних програм підтримки інклюзивного туризму. Практична реалізація запропонованих заходів забезпечить довгострокову фінансову стабільність підприємств сфери гостинності.

Отже, проведене дослідження доводить необхідність системного та економічно обґрунтованого підходу до адаптації готельних підприємств до потреб осіб з інвалідністю. Формування доступного середовища виступає не лише соціальним імперативом, а й ефективним інструментом підвищення прибутковості бізнесу. Узгодження інвестиційних рішень із регіональними стратегіями розвитку туризму забезпечує комплексність змін. Реалізація запропонованої моделі модернізації сприятиме підвищенню конкурентоспроможності готельних підприємств. Інтеграція фінансових розрахунків у процес стратегічного планування підсилює обґрунтованість

управлінських рішень. Підвищення рівня доступності створює умови для розширення ринку туристичних послуг. Системне впровадження інклюзивних стандартів сприятиме зростанню інвестиційної привабливості регіону. Отримані результати мають практичне значення для подальшого розвитку готельної індустрії Карпатського регіону.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. UN Tourism. Tourism sector will be key for Ukraine's long-term economic and sustainable growth. 2023.
2. Стратегія розвитку туризму Івано-Франківської області до 2027 року. URL: <https://www.if.gov.ua> (дата звернення 03.03.2026)
3. Стратегія сталого розвитку Львівської області до 2027 року. URL: <https://loda.gov.ua> (дата звернення 03.03.2026)
4. Литвин О. та ін. Механізми розвитку туристичних кластерів для підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі України. Теорія та практика управління сільським бізнесом та інфраструктурним розвитком. 2025. Т. 47, №1. С. 153–161.
5. Безручко, Л., Білоус, С., Філь, М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. Економіка та суспільство. 2023. № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43> (дата звернення: 02.03.2026).
6. Білостоцький О. В. Просторове планування туристичної інфраструктури: методи та моделі. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2021. 178 с.
7. Cooper C., Fletcher J., Fyall A., Gilbert D., Wanhill S. Tourism: Principles and Practice. 6th ed. Pearson Education, 2022. 764 p.
8. Коваленко Т. В. Сільський туризм як чинник розвитку гірських територій Карпат. Економіка і суспільство. 2021. №26. С. 71–77.
9. Гуменюк Г. М., Польова Л. В., Гуменюк А. І. Туристичний кластер як форма розвитку та успіху туристичної діяльності Івано-Франківської області. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2022. №5. С. 12–17.
10. Гончаренко Н. М. Інноваційні підходи до організації туристичної діяльності в умовах воєнного часу. Туризм та регіональний розвиток. 2022. №3. С. 23–29.

11. Державна служба статистики України. Туризм та готельно-ресторанна діяльність у 2024 році. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 03.03.2026)

12. Державне агентство розвитку туризму України. Звіт про стан туристичної галузі в Україні у 2023 році. URL: <https://www.tourism.gov.ua> (дата звернення 03.03.2026)

13. Корчевська Л. Стан, особливості та перспективи туризму у воєнний та поствоєнний періоди. Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект: матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці : Технодрук, 2022. С. 337–341.

14. Інститут регіональних досліджень ім. М. І. Долішнього НАН України. Оцінка рекреаційного потенціалу Українських Карпат. Аналітична записка. 2020. URL: <https://ird.gov.ua> (дата звернення 03.03.2026)

15. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019 Том 2 № 1. С.121-131.

16. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. К.: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.

17. Герасимчук З. В. Територіальна організація інфраструктури туризму: регіональний аспект. *Регіональна економіка*. 2021. №2. С. 112–121.

18. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. К. : Альтерпрес, 2019. 447 с.

19. Коробейникова Я.С. та ін. Адаптація готельного бізнесу в період війни в контексті сучасних трендів (кейси Івано-Франківської області). *Економіка та суспільство*. 2024. № 65. С. 1-7.

20. UNDP Ukraine. Sustainable Tourism Development in the Carpathians: Policy Guidelines. Kyiv: UNDP, 2022. 52 p.

21. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42.

URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656> (дата звернення: 03.03.2026).

22. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. 2- вид. перероб. та доп. К. : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

23. Білоус, С., Безручко, Л., Лемєга, Н. Стратегічні напрямки відновлення сфери послуг України у поствоєнний період. Економіка та суспільство. 2022. № 46. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-46-3> (дата звернення: 03.03.2026).

24. UNWTO. Tourism and Rural Development Report. World Tourism Organization, 2020. URL: <https://www.unwto.org> (дата звернення 03.03.2026)

25. Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом: *Матеріали XVII Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених 26 вересня 2025 р.* Київ: МДУ, 2025. 125 с.

26. Берещак В. Огляд ринку готелів: що відбувається з готелями в Україні. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini> (дата звернення 02.03.2026)

27. Бондаренко А. В. Інфраструктурні основи розвитку туристичних дестинацій в Україні. *Науковий вісник УжНУ. Серія: Економіка.* 2023. Вип. 72. С. 45–53.

28. Веденська І. О. Проблеми та перспективи кластеризації туризму в Карпатському регіоні. *Вісник ЛНУ ім. І. Франка. Серія: Географія.* 2022. №66. С. 39–47.

29. Європейська туристична комісія. Tourism Trends and Statistics 2022. Brussels: ETC, 2022. URL: <https://etc-corporate.org> (дата звернення 03.03.2026)

30. Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах євроінтеграційних та військових викликів. II-ий Міжнародний науково-практичний форум, 17–19 квітня 2024 року. Львів : зб. матер. Львів: «Камула», 2024. 463 с.

31. Кабінет Міністрів України. Програма «Велике будівництво» в Карпатському регіоні: досягнення 2020–2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua> (дата звернення 03.03.2026)

32. Конкуренентоспроможність туристично-рекреаційної сфери Карпатського регіону України: оцінка, перспективи: монографія / ред. В. С. Кравців; ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долішнього НАН України». Львів, 2024. 223 с.

33. Кузель О. В., Назаркевич Ю. Б. Інноваційний розвиток сільського зеленого туризму в Україні. Туризм та гостинність. 2024. Т. 5, №3. С. 537–558.

34. Постова В.В., Лук'янець А.В. Особливості формування та підтримки іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємство та інновації*. 2020. Вип. 14. С. 63-67.

35. Пошукова платформа Booking. Готелі для маломобільних груп населення. URL: <https://www.booking.com/accessible-traveling/region/ua/ivano-frankivsk.uk.html> (дата звернення: 02.03.2026).

36. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. Економіка та суспільство. 2022. № 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805> (дата звернення: 03.03.2026).

37. European Wilderness Society. Education for Sustainable Tourism in the Carpathians. 2023.

38. Hall С. М., Lew А. А. The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space. 5th ed. Routledge, 2021. 482 p.

39. Koppiika N. et al. Rapid Damage Assessment of Infrastructure after Disasters Using Remote Sensing and Deep Learning Technologies. arXiv preprint. 2024.

40. OECD. Tourism Policy Responses to the COVID-19 Pandemic. 2021. URL: <https://www.oecd.org>

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А

#### **Анкета для оцінювання доступності готельної інфраструктури для гостей з інвалідністю у Карпатському регіоні України**

Шановний Гостю!

Метою цього опитування є визначення рівня доступності готельної інфраструктури та якості обслуговування гостей з інвалідністю у Карпатському регіоні України. Просимо Вас відповісти на кілька запитань. Отримані результати будуть використані для розроблення рекомендацій щодо підвищення доступності готельних послуг.

1. Загальна інформація

1.1. Вкажіть вашу стать:

- чоловіча
- жіноча

1.2. Вкажіть ваш вік:

- до 25 років
- 26–35 років
- 36–45 років
- 46–60 років
- понад 60 років

1.3. Ваш рід занять:

- студент
- працюю за наймом
- підприємець
- пенсіонер
- інше

1.4. Чи подорожуєте Ви самостійно чи разом із супроводжуючою особою?

- самостійно

- з родичами
- із супроводжуючою особою

## 2. Досвід користування готельними послугами

2.1. Чи доводилося Вам проживати у готелях Карпатського регіону України?

- так
- ні

2.2. Чи маєте Ви інвалідність або тимчасові обмеження мобільності?

- так
- ні
- подорожую разом із особою з інвалідністю

2.3. Які фактори найбільше впливають на Ваш вибір готелю? (можна обрати кілька варіантів)

- доступність інфраструктури
- якість обслуговування
- зручність розташування
- вартість проживання
- наявність спеціально обладнаних номерів
- рекомендації знайомих

## 3. Оцінка доступності готельної інфраструктури

3.1. Наскільки важливими для Вас є такі елементи доступності?

(оцініть за шкалою від 1 до 5, де 1 – не важливо, 5 – дуже важливо)

Наявність пандусів – 1 2 3 4 5

Доступні ліфти – 1 2 3 4 5

Спеціально обладнані номери – 1 2 3 4 5

Адаптовані санітарні кімнати – 1 2 3 4 5

Допомога персоналу – 1 2 3 4 5

3.2. Як Ви оцінюєте рівень доступності готельної інфраструктури у Карпатському регіоні?

- дуже низький

- низький
- середній
- високий
- дуже високий

#### 4. Ваші побажання та пропозиції

4.1. Які заходи щодо підвищення доступності готелів Ви вважаєте найважливішими? (можна обрати кілька варіантів)

- встановлення додаткових пандусів
- модернізація номерів для гостей з інвалідністю
- покращення доступності ліфтів
- навчання персоналу особливостям обслуговування гостей з інвалідністю
- покращення інформації про доступні послуги

4.2. Ваші пропозиції щодо покращення доступності готельної інфраструктури:

**Дякуємо за участь в опитуванні!** Ваші відповіді допоможуть визначити напрями підвищення доступності готельних послуг у Карпатському регіоні України.