

ЕКОНОМІКА

УДК 338.488.2:640.4(477.82-25)"364"

DOI: <https://doi.org/10.32782/easterneurope.43-1>

БЕЗПЕЧНІСТЬ ТА БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА МІСТА ЛУЦЬКА В УМОВАХ ВІЙНИ

SAFETY AND BARRIER-FREE ACCESS OF HOSPITALITY INDUSTRY ENTERPRISES IN THE CITY OF LUTSK DURING WARTIME

Демчук О.А.

студентка,

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Єрکو І.В.

кандидат географічних наук, доцент,

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Demchuk Olga, Ierko Iryna

Lesya Ukrainka Volyn National University

Проаналізовано безпечність та безбар'єрність підприємств готельного господарства міста Луцька в умовах війни. Дано оцінку результатам анкетування ознак безпечності та безбар'єрності, які розробленою управлінням туризму та промоції міста Луцька. Проаналізовано поняття інклюзії та її специфіки. Розглянуто проблематику ознак фізичної безбар'єрності у сфері туризму в нормативно-правових документах. Проаналізовано кількість осіб з інвалідністю у Волинській області з 2019 по 2023 роки. Встановлено важливість забезпечення в готелях Луцька інклюзивного простору для осіб з обмеженими можливостями. Запропоновано методи вирішення проблем підприємств готельного господарства міста Луцька. Досліджено найбільш розповсюджені проблеми з якими зіштовхнулася готельна сфера міста Луцька, а також пропозиції їх вирішення. Доведено, що створення доступного середовища на підприємствах готельного господарства міста Луцька дозволить людям усіх категорій реалізовувати свої права і основні свободи, для їх повноцінної участі в функціонуванні туризму та забезпечення безбар'єрності.

Ключові слова: безпечність, безбар'єрність, інклюзія, готельне господарство, туризм, Луцьк, безбар'єрний простір, люди з обмеженими можливостями, інклюзивний туризм, туристична індустрія.

Today, the direction of the socio-economic development of the hospitality industry has changed in Ukraine. In the context of war, there is a growing number of people who need effective solutions in the service sector to improve the provision of inclusive services. Given the growing demand of hospitality establishments among tourists, including people with disabilities, the direction of introducing barrier-free services is becoming relevant. Such solutions will improve the quality and culture of service. The safety and barrier-free enterprises of the hotel industry of the city of Lutsk in the conditions of war are analyzed. An assessment of the results of the questionnaire of signs of safety and barrier-free, which was developed by the Department of Tourism and Promotion of the city of Lutsk, is given. The concept of inclusion and its specifics is analyzed. The problems of signs of physical barrier-free in the field of tourism in regulatory documents are considered. The number of persons with disabilities in the Volyn region from 2019 to 2023 is analyzed. The importance of providing inclusive space for persons with disabilities in Lutsk hotels has been established. Methods of solving problems of enterprises of hotel economy of Lutsk are proposed. The most common problems faced by the hotel sector of the city of Lutsk, as well as proposals for their solution, are investigated. It is proved that the creation of an accessible environment at the enterprises of the hotel industry of the city of Lutsk will allow people of all categories to exercise their rights and fundamental freedoms, for their full participation in the functioning of tourism and ensuring barrier-free. Many Ukrainian scientists are investigating the relevance of improving inclusive services in hotels. As a result of numerous studies, there is a need to improve the organization

of services for people with special needs in the field of hospitality. This article states that Lutsk hotel establishments strive for positive changes in the field of inclusion, since this form of interaction between people with special needs and private business best reflects respect, and thereby takes into account their needs and responds to challenges from society caused by the war.

Keywords: safety, barrier-free, inclusion, hotel, tourism, Lutsk, barrier-free space, people with disabilities, inclusive tourism, tourism industry.

Постановка проблеми. В умовах війни активно підіймається питання про розвиток умов безпечності та безбар'єрності на підприємствах готельного господарства через збільшення кількості нової категорії травмованих – військові, цивільні та загалом усіх, хто постраждав внаслідок бойових дій. З урахуванням даної проблеми постає питання виконання основних принципів рівності та доступності по розбудові інклюзивного середовища у готелях Луцька. Важливим аспектом для позитивних змін у сфері гостинності Луцька стоїть створення сприятливих умов для всіх гостей незалежно від їхніх фізичних можливостей, оскільки туризм займає чільне місце у формуванні змін на користь осіб, які травмувалися внаслідок бойових дій. Така форма туризму може стимулювати відновлення, надаючи можливість відволіктися від стресу та відновити фізичне та психічне здоров'я. На сьогоднішній день, стан інклюзивності закладів розміщення Луцька перебуває на дуже низькому рівні – значна кількість готелів не дотримується умов інклюзивності і тим самим залишається важкодоступною для осіб із особливими можливостями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні значну увагу дослідженню питання проблем обслуговуванню людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу висвітлено у працях Ніколайчук О., Попова В., Попова С., Слащева А. та Сімакова О. [10], Гірняк Л., Сопіга В. [2], Маршаленко М., Кропива О. [6], Сільчук Л. [11]; Власовець Д. [1].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми: Здійснення оцінки рівня безбар'єрності закладів готельного господарства міста Луцьк в умовах війни залишається актуальною формою дослідження для пропозицій вирішення основних проблем зумовлених війною у закладах гостинності, оскільки необхідність вивчення даної проблеми є важливим з точки зору економіки та управління.

Постановка завдання. Основною метою здійснення аналізу є оцінка рівня безбар'єрності підприємств готельного господарства міста Луцька в умовах війни. Поставленими завданнями є визначення правових засад інклюзивності, оцінка даних кількості осіб з обмеженими можливостями у Волинській області, аналіз анкети ознак безбар'єрності, висвітлення методів вирішення проблем у готельній галузі міста Луцька, а також розробка пропозицій та виділення проблем з якими зіштовхнулася сфера індустрії гостинності в умовах війни.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах війни постає питання адаптації туристичної інфраструктури до потреб людей з обмеженими можливостями, оскільки попит на відпочинок постійно має тенденцію до зростання. Важливо створити умови, де кожна людина зможе позбутися ізольованості, що стоїть на заваді у повній мірі споживати наявні туристичні ресурси.

Проблематика ознак фізичної безбар'єрності у сфері туризму в Україні визначено в таких нормативно-правових документах: Конституція України, Закон України «Про державні соціальні стандарти і державні соціальні гарантії», Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», «Конвенція про права осіб з інвалідністю», Указ Президента України № 501/2015 «Про затвердження Національної стратегії у сфері прав людини» [5; 9].

Питання забезпечення інклюзивного середовища в Україні вперше згадується в Указі Президента України № 900/2005 «Про першочергові заходи щодо створення сприятливих умов життєдіяльності осіб з обмеженими можливостями» [12].

У грудні 2015 року Україна затвердила основні міжнародні документи щодо гарантії прав людини відповідно до міжнародних стандартів у сфері освіти, соціального захисту та охорони здоров'я.

Інклюзія – це процес збільшення ступеня участі всіх громадян в соціумі, у тому числі людей з обмеженими можливостями та інших маломобільних груп населення (люди похилого віку, вагітні жінки, тощо) [4]. Дане поняття дає підстави для вдосконалення готельного господарства шляхом створення засобів для пристосування готелів Луцька до різних потреб людей з обмеженими можливостями. А враховуючи військові дії на сході України у 2014 та повномасштабне вторгнення росії у 2022 році, до загального числа людей з фізичними вадами додаються військові, цивільне населення, діти та внутрішньо переселенні особи (ВПО).

Згідно першої офіційної глобальної доповіді про людей з обмеженими можливостями, їх загальна кількість становить 1 млрд, що складає 15 % населення планети. У порівнянні з іншими громадянами Євросоюзу, люди з обмеженими можливостями подорожують менше: від 37 % у Великобританії до 53 % у Німеччині. Проте їхня участь у туризмі все ж значна, з 11 % усіх

подорожей в Європі і 7% у всьому світі, причому вони найчастіше подорожують як члени сім'ї або друзі [8]. В Україні станом на 01 січня 2020 року зареєстровано 2,7 млн. осіб з обмеженими можливостями, за півтора року великої війни кількість осіб з обмеженими можливостями зросла на 300 тисяч, тепер цей показник сягнув 3 мільйонів [3].

За даними табл. 1 ми можемо побачити, що кількість осіб з обмеженими можливостями у Волинській області має тенденцію до зростання та спадання в окремі роки. На початок 2023 року зафіксовано найвищу кількість осіб з обмеженими можливостями, що ймовірно обумовлено тривалістю військових дій від початку повномасштабного вторгнення порівняно з 2022 роком. Особливо насторожує ситуація, що кількість осіб з обмеженими можливостями зростає, у 2020 році порівняно з 2019 роком на 10839 осіб, а у 2021 році спостерігається незначне зниження у порівнянні з попереднім роком на 1222 осіб.

Таблиця 1
Кількість осіб з обмеженими можливостями у Волинській області станом на 2019–2023 рр.

Роки	2019	2020	2021	2022	2023
Усього, тис. осіб	66886	77725	76503	66864	77967
У тому числі I група	6282	8831	8296	5922	8447
II група	24166	27126	26287	22986	26012
III група	36438	41768	41920	37956	43508

Джерело: складено авторами за даними [7]

У зв'язку з актуалізацією питань інклюзії в сучасному суспільстві, особлива увага приділяється розвитку інклюзивного середовища в закладах готельного господарства Луцька. Спільно з управлінням туризму та промоції міста Луцької міської ради було проведено анкетування ознаки фізичної безбар'єрності серед закладів розміщення міста Луцька. В анкеті було запропоновано 17 питань, на які 12 закладів розміщення з 31 взяли участь у заповненні анкети та поданні необхідних відомостей.

На питання «Вхід на територію безбар'єрний (ширина хвіртки мінімально 90 см; відсутність в проході сходів чи порогів тощо; відсутність бар'єрів (наприклад, бордюрів) в місцях перетину тротуару із заїздом у ворота)», позитивно відповіли 32,2% закладів.

На питання «Система безпеки і евакуації доступна для усіх осіб з МГН», позитивно відповіли 19,3% закладів.

На питання «Шляхи евакуації в будівлі є доступними для осіб з обмеженими можливостями», позитивно відповіли 16,1% закладів.

На питання «Чи обізнаний персонал з правилами та етикетом приймання осіб з МГН», позитивно відповіли 29,0% закладів.

Згідно даного анкетування встановлено, що готельна інфраструктура Луцька частково дотримується вимог інклюзивності та доступності для осіб з обмеженими можливостями і перебуває на старті свого розвитку. Низка готелів міста відмітили, що мають безпроблемний вхід на територію, розвинуту систему евакуації та персонал, який обізнаний з правилами прийому осіб з обмеженими можливостями. Зрештою, відповідність готелів до норм безбар'єрності робить їх конкурентоспроможними на ринку і дає запит на позитивні зміни серед конкурентів, що спонукає їх до постійного розширення своїх умов і послуг, щоб підвищити власний статус у галузі гостинності.

Також, варто виділити найбільш проблемні аспекти у функціонуванні готельної сфери міста, адже низка проблем можуть гальмувати і так не достатньо розвинутий рівень інклюзивності у закладах гостинності. Низка готелів міста в анкетуванні відзначили наявність невирішених питань, які не відповідають певним критеріям доступності для осіб з обмеженими можливостями.

На питання «Ліфт оснащений сигналами звукового супроводу та дублювання позначень поверхів шрифтом Брайля (за наявності технічної можливості розміщення ліфту у будівлі), негативно відповіли 25,8% закладів.

На питання «Будь-які прозорі конструкції на шляхах руху до будівлі мають відповідне контрастне маркування (у разі наявності таких конструкцій)», негативно відповіли 19,3% закладів.

На питання «Суб'єкт туристичної діяльності застосовує вказівні таблички шрифтом Брайля (біля кожних дверей)», негативно відповіли 32,2% закладів.

На питання «Суб'єкт туристичної діяльності має ліфт, що функціонує (за наявності технічної можливості розміщення ліфту у будівлі)», негативно відповіли 22,5% закладів.

Згідно даної інформації, значна частина готелів Луцька не відповідає певним критеріям безбар'єрності, що може створювати серйозні труднощі для осіб з обмеженими можливостями. Більшість готелів Луцька мають перешкоди до інклюзивності, де більшість туристів ці проблеми не заважають для проживання в готелі, в той час як для інших вони створюють незручності та ускладнюють а іноді унеможливають перебування в готелях.

Порушені питання є розповсюдженими серед готелів, оскільки їх реалізація є дорогавартісною і багато готелів можуть уникати їх виконання через фінансові обмеження. Низький рівень відповідності стандартам безбар'єрності може призвести до ізоляції цієї категорії гостей, зменшення конкурентоспроможності готелів та негативного впливу на їх репутацію.

В контексті даного питання варто розглянути питання, які частково враховують вимоги інклюзивності для осіб з обмеженими можливостями,

але можуть потребувати подальших заходів для досягнення повної відповідності.

На питання «Суб'єкт туристичної діяльності передбачив відокремлені місця для паркування транспортних засобів осіб з обмеженими можливостями (за наявністю парковки), 19,3% готелів відповіли «частково».

На питання «Сходи, на вході до будівлі облаштовані пандусом, що має поручні з обох боків, в тому числі простір для маневрування крісла колісного (за наявністю сходів), 12,9% готелів відповіли «частково».

Таким чином, доступність готелів Луцька не завершується на рівні встановлених стандартів та їх повної доступності, але їй потребують постійного вдосконалення та адаптації для забезпечення більш гнучких підходів до взаємодії та відповідності на потреби цільових груп. Необхідно досягти повної відповідності до норм стандартів, а не частково виконаних, адже їх повна доступність дасть можливість повною мірою надавати послуги проживання для осіб

з обмеженими можливостями. Частково ж виконані норми у готелях міста можуть створювати бар'єри та обмеження, які ускладнюють перебування гостей та здійснюють психологічний тиск на осіб з обмеженими можливостями.

Туризм можна сміливо називати одним із способів інтеграції та реабілітації травмованих людей внаслідок війни. Місто Луцьк має потенціал та можливість для створення сприятливого суспільного середовища, де кожен зможе повноцінно вести активний спосіб життя, втім на заваді стоять низка факторів, які заважають ефективному функціонуванню безбар'єрного простору у готелях Луцька. У зв'язку з цим, варто згадати найбільш розповсюджені проблеми з якими зіштовхнулася готельна сфера міста:

1. Системні недоліки у законодавстві та регулюючих стандартах;

2. Проблема в комунікації між підприємствами готельного господарства та осіб з обмеженими можливостями від яких надходить запит на позитивні зміни у сфері безбар'єрності;

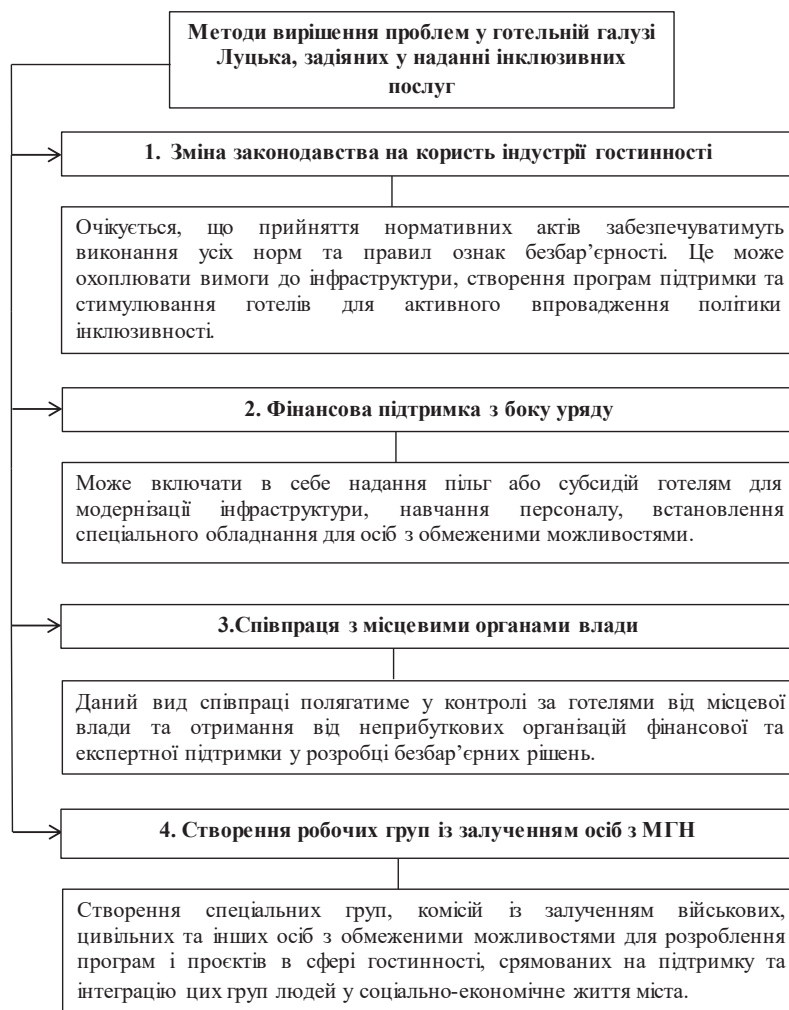


Рис. 1 Методи вирішення проблем у готельній галузі м. Луцька, задіяних у наданні інклюзивних послуг

Джерело сформовано авторами

3. Неможливість профінансувати устаткування для осіб з обмеженими можливостями через високу вартість;

4. Незалучення громадськості, туристичного бізнесу та експертного середовища до розробки вирішення проблем у сфері інклюзії;

5. Відсутність єдиного алгоритму дотримання та покарання (штрафи) готелів міста через недотримання норм інклюзивної доступності.

6. Наявність негативних стереотипів, що в результаті відображається на недбалому функціонуванні готельної інфраструктури міста.

З урахуванням порушеного питання ознак безбар'єрності варто запропонувати методи вирішення проблем з якими зіштовхнулись готелі Луцька після початку великої війни (рис. 1).

Найбільш раціональним рішенням буде участь державного сектора у формуванні безбар'єрного середовища у закладах гостинності, оскільки війна стала причиною збільшення кількості поранених і травмованих, як військових, так і цивільних осіб, які не можуть значною мірою користуватися туристичною інфраструктурою, лише через те, що вона не пристосована до умов сьогодення і не враховує потреби людей з обмеженими можливостями. Завдання держави створити умови для травмованих, щоб інтегрувати їх до звичного

життя без бар'єрів і тим самим недопустити ізоляції МГН.

Вищезазначені проблеми носять не тільки місцевий характер, а й також розповсюдженні по всій території України. Важливо підійти до вирішення проблем комплексно, залучаючи усі етапи державного і приватного сектору для ефективної взаємодії на користь безбар'єрного простору в готельній індустрії Луцька. Така співпраця буде корисною для обох сторін, оскільки державний сектор зацікавлений у розбудові туристичного сектору, а приватний сектор в одержанні прибутку та розширенні власного бізнесу.

Висновки. Підсумовуючи вищевикладений матеріал зазначимо, що відповідність готельної інфраструктури до норм безбар'єрності має набути масового характеру, оскільки війна зумовила ріст травмованих людей внаслідок війни. Згідно анкетування бачимо, що ситуація в місті Луцьк потребує змін на користь розбудови інклюзивного середовища. Наголошується, що вдосконалення розвитку інклюзивності на підприємствах готельного господарства є важливою в умовах сьогодення частиною в туристичній діяльності, адже люди з обмеженими можливостями матимуть змогу зупинитися в готелях міста без обмежень у доступі, що сприятиме підвищенню свідомості суспільства про потреби та права людей з обмеженими можливостями.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Власовець Д.О. Роль людських ресурсів у менеджменті готельно-ресторанного бізнесу. *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології* : зб. наукових праць VI Всеукр. наук.-практ. інтернет-конференції, (Вінниця, 22 жовтня 2018 р.). Вінниця : Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2019. Ч. 2. 539 с.
2. Гірняк Л.І., Сопіга В.Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Ужгород : УжНУ, 2018. Вип. 21. Ч. 1. С. 50–55.*
3. За півтора року кількість людей з інвалідністю в Україні зросла на 300 тисяч. Мінсоцполітики. *Українська правда*. URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2023/09/19/256633/> (дата звернення 29.03.2024).
4. Інклюзивна політика. *Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/inklyuzivna-politika> (дата звернення: 03.04.2024).
5. Конвенція про права осіб з інвалідністю (Конвенція про права інвалідів) ООН; Конвенція від 13.12.2006. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g (дата звернення: 08.04.2024).
6. Маршеленко М., Кропива О. Особливості організації послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні людей з інвалідністю. *Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі* : тези доп. VIII Всеукр. наук.-практ. конференції, присвяченої 135-річчю Національного університету харчових технологій, (м. Київ, 20 березня 2019 р.) Київ : НУХТ, 2019. С. 216–217.
7. Пенсійний фонд України. *Інформаційна сторінка веб-порталу*. URL: <https://www.pfu.gov.ua/> (дата звернення: 09.04.2024).
8. Радіонова О.М. Сучасні арт-об'єкти та інклюзивний туризм: діалектика співвідношень. URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/18_ukr/96.pdf
9. Резолюція Генеральної Асамблеї Організації Об'єднаних Націй від 20 грудня 1993 року № 48/96. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_306
10. Сімакова О.О., Ніколайчук О.А., Слащева А.В., Попова С.Ю., Попова В.В. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. Т. 1. № 4. С. 181–185.
11. Сільчук Л.О. Сучасні тенденції розвитку обслуговування у готельному господарстві на прикладі готелів мережі "Hyatt" : кваліфікаційна робота «бакалавра». Київ : Київський національний лінгвістичний університет, 2021. 86 с.
12. Указ Президента України № 900/2005 «Про першочергові заходи щодо створення сприятливих умов життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/900/2005> (дата звернення: 14.04.2024).

REFERENCES:

1. Vlasovets D. O. (2019) Rol ludskykh resursiv u menedzhmenty hotelno-restorannoho biznesu [The role of human resources in hotel and restaurant business management]. *Menedzhment XXI stolittia: suchasni modeli, stratehii, tekhnologii*: zbirnyk prats VI Vseukrainskoho naukovo-prakrychnoi internet konferentsii (Vinnytsia, Ukrainian, Oktober 22nd, 2018). Vinnytsia: VTEI KNTEU, 539 p. (in Ukrainian)
2. Hirniak L. I., Sopiha V. B. (2018) Formuvannia kulury ta yakosti obsluhovuvannia u hotelno-restorannykh pidpriemstvakh [Formation of culture and quality of service in hotel and restaurant enterprises]. *Naukovii visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu – Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University*, vol. (21), part 1. Uzhhorod: UzhNU, pp. 50–55.
3. Za pivtora roku kilkist liudei z invalidnistiu v Ukraini zroslo na 300 tysiach – Minsotspolityky [In one and a half years, the number of people with disabilities in Ukraine increased by 300,000. Ministry of Social Policy] *Ukrainian Pravda*. Available at: <https://life.pravda.com.ua/society/2023/09/19/256633/> (accessed March 29, 2024).
4. Inkluzyvna polityka [Inclusive policy]. Yedynyi veb-portal orhaniv vykonavchoi vlady Ukrainy. Available at: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/inklyuzivna-politika> (accessed April 3, 2024).
5. Konventsiiia pro prava osib z invalidnistiu (Konventsiiia pro prava invalidiv) OON; Konventsiiia vid 13.12.2006. [UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Convention on the Rights of Persons with Disabilities); Convention dated 13.12.2006]. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g (accessed April 8, 2024).
6. Marshelenko M., Kropyva O. (March 20, 2019) Osoblyvosti orhanizatsii posluh hostynnosti pry rozmichenni i obsluhovu-vanni ludei z invalidnistiu [Peculiarities of the organization of hospitality services when accommodating and serving people with disabilities]. *Innovatsiini tekhnologii v hotelno-restorannomu biznesi: tezy dop. VIII Vseukrainskoi nauko-vo-prakrychnoi konferentsii*. Kyiv: NUKHT, pp. 216–217. (in Ukrainian)
7. Pensiyni fond Ukrainy [Pension Fund of Ukraine]. Informatsiina storinka veb-portal. Available at: <https://www.pfu.gov.ua/> (accessed April 9, 2024).
8. Radionova O. M. (2018) Suchasni art-ob'iekty ta inkluzyvnyi turizm: dialektyka spivvidnoshen [Contemporary Art Studies and Inclusive Tourism: The dialectic of relations]. *Demography*. Available at: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/18_ukr/96.pdf (accessed March 25, 2024).
9. Rezoliutsiia Heneralnoi Asamblei Orhanizatsii Obiednanykh Natsii vid 20 hrudnia 1993 roku № 48/96. [Resolution of the General Assembly of the United Nations Organization of December 20, 1993 No. 48/96]. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_306 (accessed March 25, 2024).
10. Simakova O. O., Nikolaichuk O. A., Slantseva O. O., Popova S. Yu., Popova V. V. (2020) Problemy udosko-nalennia orhanizatsii obsluhovuvannia na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho hospodarstva [Problems of improving service organization at hotel and restaurant enterprises]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnogo unever-sytetu – Bulletin of the Khmelnytskyi National University*, vol. 1, no. 4, pp. 181–185.
11. Silchuk L. O. (2021) Suchasni tendentsii rozvytku obsluhovuvannia u hotelnomu hospodarstvi na prykladi hote-liv merezhi “Hyatt” [Modern trends in the development of service in the hotel industry on the example of hotels of the “Hyatt” chain]: “Bachelor’s” qualifying work. Kyiv National Linguistic University. Kyiv, 86 p. (in Ukrainian)
12. Ukaz Prezidenta Ukrainy № 900/2005 “Pro pershocherhovi zakhody shchodo stvorennia spriyatlyvykh umov zhyttiediialnosti osib z obmezhenymy fizychnymy mozhlyvostiamy”. [Decree of the President of Ukraine No. 900/2005 “On priority measures to create favorable living conditions for persons with physical disabilities”]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/900/2005> (accessed April 14, 2024).