

РОЗВИТОК ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ НА ПРИКЛАДІ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ ТА АНАЛОГІЧНИХ ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ

©2019 РЯБЕВ А. А., КРАЙНЮК Л. М., АНДРЕНКО І. Б.

УДК 338.48
JEL: I12; L83; L84

Рябев А. А., Крайнюк Л. М., Андренко І. Б. Розвиток інклюзивного туризму на прикладі організації харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення

У світі у сфері туризму продовжує спостерігатися тенденція розвитку готельних підприємств завдяки поглибленню спеціалізації шляхом задоволення інклюзивних вимог споживачів готельних послуг. Найбільш актуальним у цьому плані напрямом є задоволення вимог з надання інклюзивних послуг харчування. У статті розглянуто питання організації інклюзивного харчування в готельних підприємствах з метою задоволення попиту на цю послугу, підвищення прибутковості готельних підприємств та посилення міжнародної інтеграції туристського ринку України у світовий туристський ринок. Здійснено аналіз сайтів – агрегаторів з бронювання послуг у готелях та аналогічних засобах розміщення щодо можливості обрання таких місць розміщення, де є послуги інклюзивного харчування. На основі аналізу автори дістались висновку, що на сайтах у фільтрах з обрання варіантів розміщення відсутня інформація про наявність послуг інклюзивного харчування. Для організації надання послуг інклюзивного харчування пропонується розробити відповідний набір меню та рецептів з урахуванням вірогідного попиту на дану послугу. Спираючись на наведені факти, можна зробити висновок, що організація надання послуг інклюзивного харчування дозволить утримати існуючих споживачів готельних послуг та залучити нових. Усе це дасть можливість підвищити прибутковість як виключно ресторанних підприємств при готелях та аналогічних засобах розміщення, так і готельних підприємств у цілому. Також буде посилено інтеграцію українського туристського ринку у світовий на умовах розвитку в межах концепції інклюзивного туризму.

Ключові слова: інклюзивний туризм, послуги інклюзивного харчування, інклюзивне меню, задоволення попиту.

DOI:

Рис.: 1. Бібл.: 22.

Рябев Антон Анатолійович – кандидат економічних наук, старший викладач кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: anton.ryabev@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2220-3282>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-1136-2019>

Крайнюк Людмила Миколаївна – кандидат технічних наук, професор, професор кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: kraynlyud@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9655-5902>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-4845-2019>

Андренко Ірина Борисівна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: aaaaand2903@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4530-9445>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-7676-2019>

УДК 338.48
JEL: I12; L83; L84

Рябев А. А., Крайнюк Л. М., Андренко И. Б. Развитие инклюзивного туризма на примере организации питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения

В мире в сфере туризма продолжает наблюдаться тенденция развития гостиничных предприятий за счет углубления специализации путем удовлетворения инклюзивных потребностей потребителей гостиничных услуг. Наиболее актуальным в этом плане направлением является удовлетворение требований по предоставлению инклюзивных услуг питания. В статье рассмотрены вопросы организации инклюзивного питания в гостиничных предприятиях с целью удовлетворения спроса на эту услугу, повышения прибыльности гостиничных предприятий и усиления международной интеграции туристского рынка Украины в мировой туристский рынок. Осуществлен анализ сайтов – агрегаторов по бронированию услуг в гостиницах и аналогичных средствах размещения в аспекте возможности выбора таких мест размещения, где есть услуги инклюзивного питания. На основе анализа авторы пришли к выводу, что на сайтах в фильтрах по избранию вариантов размещения отсутствует информация о наличии услуг инклюзивного питания. Для организации предоставления услуг инклюзивного питания предлагается разработать соответствующий набор меню и рецептов с учетом возможного спроса на данную услугу. Опираясь на приведенные факты, можно сделать вывод, что организация

UDC 338.48
JEL: I12; L83; L84

Ryabev A. A., Kraynyuk L. M., Andrenko I. B. Developing the Inclusive Tourism on the Example of the Catering Organization in Hotels and Similar Means of Accommodation

In the world and in the sphere of tourism there is a continuing tendency of development of hotel enterprises by means of deepening their specialization through meeting the inclusive needs of consumers of hotel services. The most relevant direction in this regard is to meet the requirements for providing inclusive catering services. The article considers issues of organization of inclusive catering in hotel enterprises with the purpose of satisfaction of demand for this service, increase of profitability of hotel enterprises, and strengthening of international integration of the tourism market of Ukraine in the global world tourism market. An analysis of websites-aggregators on reservation of services in hotels and similar means of accommodation is carried out in the aspect of possibility of choice of such places of accommodation with provision of the inclusive catering services. Based on the analysis, the authors came to the conclusion that in the websites' filters for selection of accommodation options there is no information about the availability of inclusive catering services. To provide organized catering services, it is proposed to develop an appropriate set of menus and recipes, taking into view the possible demand for this service. Based on the above facts, we can conclude that organization

предоставления услуг инклюзивного питания позволит удержать существующих потребителей гостиничных услуг и привлечь новых. Всё это даст возможность повысить доходность как исключительно ресторанных предприятий при гостиницах и аналогичных средствах размещения, так и гостиничных предприятий в целом. Также будет усилена интеграция украинского туристического рынка в мировой на условиях развития в рамках концепции инклюзивного туризма.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, услуги инклюзивного питания, инклюзивное меню, удовлетворение спроса.

Рис.: 1. **Библ.:** 22.

Рябев Антон Анатольевич – кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного хозяйства, Харьковский национальный университет городского хозяйства им. А. Н. Бекетова (ул. Маршала Бажанова, 17, Харьков, 61002, Украина)

E-mail: anton.ryabev@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2220-3282>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-1136-2019>

Крайнюк Людмила Николаевна – кандидат технических наук, профессор, профессор кафедры туризма и гостиничного хозяйства, Харьковский национальный университет городского хозяйства им. А. Н. Бекетова (ул. Маршала Бажанова, 17, Харьков, 61002, Украина)

E-mail: kraynyud@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9655-5902>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-4845-2019>

Андренко Ирина Борисовна – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры туризма и гостиничного хозяйства, Харьковский национальный университет городского хозяйства им. А. Н. Бекетова (ул. Маршала Бажанова, 17, Харьков, 61002, Украина)

E-mail: aaaaand2903@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4530-9445>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-7676-2019>

of the provision of inclusive catering services will keep existing consumers of hotel services and attract new ones. All this will provide an opportunity to increase profitability both the restaurant enterprises exclusively at hotels and also at similar means of accommodation, thus hotel enterprises as a whole. Integration of the Ukrainian tourism market in the global according to the conditions of development within the conception of inclusive tourism will also be strengthened.

Keywords: inclusive tourism, inclusive catering services, inclusive menus, satisfaction of demand.

Fig.: 1. **Bibl.:** 22.

Ryabev Anton A. – PhD (Economics), Senior Lecturer of the Department of Tourism and Hotel Industry, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: anton.ryabev@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2220-3282>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-1136-2019>

Kraynyuk Lyudmyla M. – PhD (Engineering), Professor, Professor of the Department of Tourism and Hotel Industry, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: kraynyud@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9655-5902>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-4845-2019>

Andrenko Iryna B. – PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Tourism and Hotel Industry, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: aaaaand2903@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4530-9445>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/F-7676-2019>

Попит на доступні подорожі продовжувати-ме зростати завдяки низці факторів, а саме: збільшенню загальної кількості споживачів з підвищеними вимогами та високою індивідуалізацією запитів; демографічному старінню; можливостям науково-технічного прогресу і т. ін. При цьому під доступними подорожами розуміються такі подорожі, в яких будь-які запити та попит з боку туристів буде обов'язково задоволено за рахунок надання так званих інклюзивних послуг, що мають на меті задоволення максимально індивідуалізованих запитів та попиту з боку туристів.

Усе це створює значні актуальні можливості для подальшого безперервного розвитку туристської галузі, у т. ч. і в межах засобів розміщення, в яких туристи проводять значну частину часу під час подорожей і послідовно висовують до них значну низку вимог.

Питання розвитку доступного туризму розглянуто в роботах таких вітчизняних і зарубіжних учених: В. Абрамова, І. Амброзе, І. Баландіної, Н. Богдан, В. Брінкмана, В. Белоусовой, Дж. Вільдгена, С. Дарсі, Л. Крайнюк, С. Рейнса, І. Писарева, А. Рябева та ін.

На основі аналізу робіт даних науковців слід відзначити, що особливе значення приділяється необхідності використання різноманітних дій, що дозволяють зробити перебування споживачів готельних послуг інклюзивним з урахуванням їх індивідуальних запитів та потреб. З цього приводу виникає

необхідність створення умов для розвитку інклюзивного туризму й в Україні. Але в більшості робіт питання щодо забезпечення інклюзивного харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення вимагає подальшого доопрацювання.

У загальному комплексі проблем, що стримують розвиток інклюзивного туризму в Україні, є значна кількість невирішених проблем. Це, насамперед, відсутність необхідної транспортної інфраструктури та транспорту з відповідними умовами; брак готелів та аналогічних засобів розміщення, що здатні приймати туристів з будь-якими запитамі та задовольняти існуючі запити.

Окремо слід відзначити відсутність необхідних умов у готелях та аналогічних засобах розміщення та/або з надання таких послуг харчування, які задовольняли б не лише попит щодо фізіологічних потреб у харчуванні, але й індивідуальні, тобто інклюзивні, потреби споживачів.

Головною метою статті є формування принципу організації інклюзивного харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення України відповідно до світової концепції інклюзивного туризму.

Одним із напрямів розвитку сучасних готелів та туркомплексів, особливо в Туреччині та Єгипті, є розміщення туристів за системою „all inclusive” (англ. – все включено), що отримала розповсюдження в межах відпочинку за концепцією інклюзивного туризму,

коли більшість запитів та побажань споживачів послуг готельних закладів задовольняються шляхом надання певного пакета додаткових послуг, що входять у вартість розміщення та значного асортименту кулінарних блюд (наприклад, використання «шведського столу», коли споживач отримує можливість обирати з множини ту страву, яке йому більш сподобається згідно з його індивідуальними потребами) [1]. Але це дуже вузьке розуміння даного поняття, яке склалося на деяких ринках масового туризму.

В інших джерелах під інклюзивним туризмом розуміють систематичне застосування універсального дизайну туристської індустрії та індустрії гостинності на кожному етапі створення свого продукту, послуги та політики життєвого циклу з урахуванням усіх етапів життєвого циклу людини: діти, дорослі та старші люди, а також їх різноманітних здібностей [2–6].

Своєю чергою, Всесвітня туристська організація при ООН (далі – ВТО при ООН) надає таке визначення цього явища: «Це форма туризму, що включає процес співпраці між різними учасниками сфери туризму, який дозволяє людям з особливими потребами, включаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, функціонувати незалежно, на рівних умовах, з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища» [7; 8].

Слід зазначити, що ВТО при ООН здійснює більше наголос на так званому доступному туризмі, що має на меті перш за все задоволення осіб з інвалідністю та іншими вадами. Окрім цього, ВТО при ООН розуміє поняття «інклюзивного туризму» значно ширше, ніж це розуміється, наприклад, у курортних готелях і місцевостях. Але в будь-якому разі найважливішою проблемою перед готелями та туристськими комплексами, особливо в курортних регіонах, постає питання надання такої основної послуги, як харчування.

Виходячи з цього необхідно зазначити, що під розвитком інклюзивного туризму розуміють не лише створення необхідних інфраструктурних змін та перетворень, але й організацію надання певних послуг у всіх суб'єктів туристської господарської діяльності. Особливо це важливо з точки зору надання послуг інклюзивного харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення, які стають основним місцем перебування для більшості туристів. Саме тому вважається за доцільне сконцентрувати увагу на принципах створення таких меню в закладах ресторанного господарства при готелях та аналогічних засобах розміщення, які б задовольняли попит організації інклюзивного харчування відповідно до вимог інклюзивного туризму.

Створення стандартного меню на будь-який термін для готельних і спеціалізованих (наприклад, санаторіїв та пансіонатів) підприємств не є проблемою. Проте створення декількох типів меню за різними класифікаційними вимогами вже вимагає значних зусиль,

які в більшості випадків здатні досягти лише готелі категорії 4–5 зірок за рахунок функціонування декількох рестораних підприємств та значного асортименту кулінарних блюд, а також санаторно-курортні підприємства, в яких харчування використовується не лише з метою задоволення попиту послуги харчування, але є невід'ємним елементом лікування [4; 9–12].

Іншою причиною використання меню з відсутнім вибором для інклюзивних туристів є прагнення готельних підприємств до оптимізації виробничих процесів таким чином, щоб задовольнити попит основної кількості споживачів послуг ресторанного підприємства при готелі, що призводить до скорочення витрат на сировину, напівфабрикати, виробничі та технологічні процеси приготування кулінарних виробів.

З цього приводу в готельних підприємствах виникає необхідність створення такого меню, яке б було можливо використовувати в разі виникнення попиту на інклюзивну, нетипову кулінарну продукцію. У даному випадку під інклюзивною, або нетиповою, кулінарною продукцією мається на увазі така, що не є типовою для конкретного ресторанного підприємства та задовольняє індивідуальні вимоги з харчування окремої особи або певної групи, наприклад задоволення вимог з харчування з боку вегетаріанців, шанувальників азійської кухні тощо. Тобто йдеться про те, що ресторанному підприємству необхідно мати альтернативне основному – інклюзивне меню або декілька варіантів такого інклюзивного меню.

При створенні інклюзивного меню, тобто меню з нестандартною кулінарною продукцією, щонайменше необхідно урахувати низку вимог, а саме:

- ✦ споживчі властивості кулінарних блюд щодо їх калорійності, складу і т. ін.;
- ✦ вікову диференціацію (у т. ч., наприклад, з урахуванням оформлення кулінарного блюда таким чином, щоб маленькій дитині було цікаво, а батьки не витрачали зайвий час на її годування);
- ✦ кулінарні тренди та види кухні (національна, регіональна, вегетаріанська, висока, молекулярна), що дозволяють створити різноманіття кулінарних блюд;
- ✦ тип і клас закладу ресторанного господарства;
- ✦ сезонні вимоги щодо наявності тих або інших інгредієнтів та/або кулінарних блюд, що також здатні забезпечити різноманіття кулінарних блюд;
- ✦ необхідність розробки технологічних карт на всю кулінарну продукцію, що дозволить забезпечити стабільну якість кулінарних блюд;
- ✦ необхідність мати в штаті не лише кваліфікованих поварів, але й дієтологів;

- ✦ можливості та потужність матеріально-технічної бази ресторанного підприємства [4; 9–13].

Далі постає питання, чи необхідно організувати харчування за всіма типами та видами одночасно, або повинно бути щось оптимальне з точки зору кількості блюд та їх асортименту, оскільки значний асортимент призводить до збільшення часу надання послуги, а малий асортимент створює не зовсім позитивне враження щодо можливості задовольнити всі побажання та запити споживача в межах концепції інклюзивного туризму.

З цього приводу, з метою найбільшого задоволення попиту з боку споживачів кулінарної продукції, вважається за доцільне в першу чергу враховувати такі чинники:

- ✦ спеціалізацію готельного підприємства та ресторанного підприємства при ньому, тобто його основну категорію споживачів послуг (бізнесмени, спортсмени, діти, підлітки, вегетаріанці і т. ін.);
- ✦ спеціалізацію ресторанних підприємств-конкурентів, що знаходяться поряд та здатні запропонувати аналогічні пропозиції, що може призвести до зменшення прибутку (особливо це важливо для ресторанних підприємств, що знаходяться в місті);
- ✦ ступінь вивіреності існуючого асортименту кулінарних блюд, що можливо здійснити лише протягом певного періоду року, а саме: наявність так званого сезонного меню та/або окремих страв;
- ✦ ступінь вірогідності необхідності термінової повної або часткової зміни асортименту, а також його збільшення або зменшення, що досягається за рахунок наявності декількох наборів (меню) асортименту кулінарних блюд, наприклад у разі проведення конференцій або інших заходів типа банкету для сторонніх (тих, що не мешкають у готелі) споживачів одночасно з наданням послуг харчування відповідно до існуючого графіка для мешканців готелю або аналогічного засобу розміщення.

Усе це потребує значних зусиль, що мають бути відтворені в певній послідовності у вигляді технологічного циклу розвитку послуг інклюзивного харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення за рахунок створення нетипового меню. Цей процес має проходити в декілька етапів (рис. 1), які реалізуються лише в разі наявності споживчого попиту.

Але навіть за наявності попиту важливо враховувати інтереси і готельних підприємств з тієї точки зору, що ресторанним підприємством при готелі буде здійснено зусилля зі створення інклюзивного меню, але при цьому кулінарні вироби не будуть запитані з боку споживачів через можливу надвисоку ціну. Надвисока ціна пояснюється виробництвом кулінар-

ної продукції за індивідуальним замовленням. Рішенням може стати ретельне відпрацювання технології приготування інклюзивних кулінарних блюд з максимальним використанням такої сировини та напівфабрикатів, які є в постійному використанні ресторанним підприємством. Що стосується сировини та напівфабрикатів, що можуть бути потрібні для створення інклюзивних кулінарних виробів, то проблему можна вирішити шляхом попереднього замовлення цих інклюзивних виробів, наприклад через Інтернет, шляхом прямого або телефонного попереднього замовлення в ресторані або на стійці у порт'є тощо.

Не менш важливою функцією, як це зазначено на рис. 1, у даному випадку є функція інформування про наявність послуг інклюзивного характеру, у т. ч. і наявності інклюзивного харчування в готельному підприємстві [14]. Так, наприклад, аналіз фільтрів з обрання варіантів розміщення на Інтернет-сайтах – агрегаторах з бронювання номерів/місць та послуг у готелях та аналогічних засобах розміщення та сайтів з рекомендаціями для подорожуючих показав таке [15–19]:

- ✦ на всіх без виключення сайтах відсутня можливість обрання типу інклюзивного харчування;
- ✦ деякі сайти лише надають можливість обрання кількості разів харчування;
- ✦ під інклюзивністю розуміється лише кількість разів харчування (триразове харчування та додаткове харчування з наданням напоїв протягом дня), що, як було зазначено вище, не повною мірою розкриває сутність поняття інклюзивності).

При цьому Інтернет-сайти-агрегатори – це не лише інструмент дистанційного бронювання та придбання послуг готельних підприємств, але й потужний маркетинговий інструмент, що дозволяє здійснювати різноманітні дії. Так, наприклад:

- ✦ фільтри з обрання послуг готельних підприємств дозволяють досліджувати попит на інклюзивні послуги харчування, що, своєю чергою, надасть можливість готельному підприємству отримати чітке уявлення щодо запитів та побажань потенційних споживачів щодо інклюзивного харчування;
- ✦ ті ж фільтри з обрання послуг за рахунок наведеного асортименту послуг, що можуть бути обрані та придбані, дозволяють формувати попит на ринку послуг.

Фактично Інтернет-сайти-агрегатори, що виступають як посередники, дозволять створити двосторонній зв'язок між готелями, аналогічними засобами розміщення та споживачами готельних/ресторанних послуг. Але все це можливо лише тоді, коли Інтернет-сайти-агрегатори збільшать кількість фільтрів з обрання послуг, що можливо лише в разі наявності попиту з боку готельних підприємств. Але

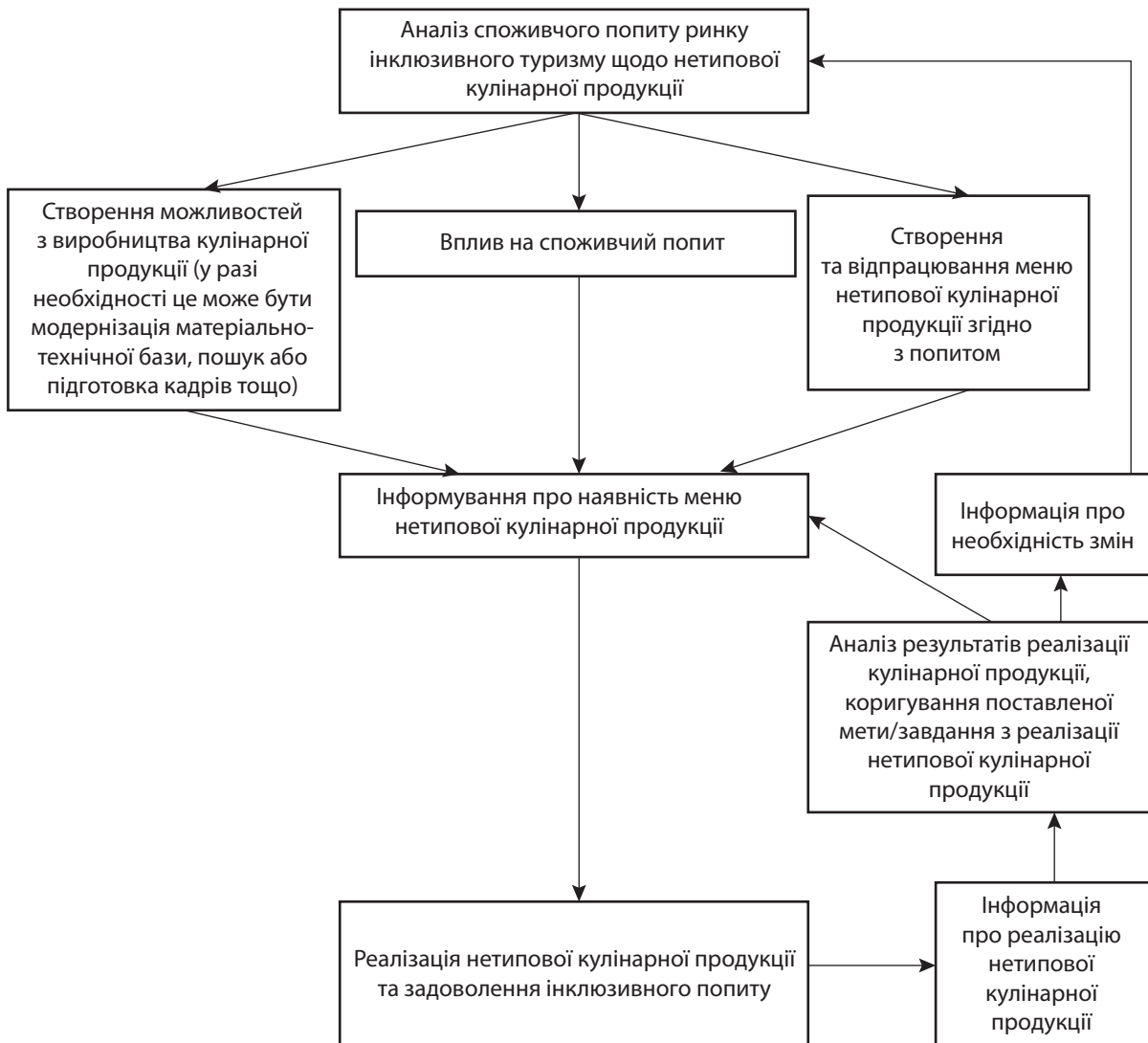


Рис. 1. Концепція циклу розвитку інклюзивного харчування в готелях та аналогічних засобах розміщення

в будь-якому разі ініціатором змін роботи Інтернет-сайтів-агрегаторів повинні бути готельні підприємства.

Також важливо впливати в Інтернеті не лише на сайти-агрегатори. Сам загальний Інтернет-простір виступає доволі потужним маркетинговим інструментом. Процес задоволення інклюзивних (індивідуальних) запитів споживачів готельних підприємств дозволяє знайти свою нішу відповідно до існуючих на сучасному етапі розвитку готельного господарства тенденцій за напрямом поглиблення спеціалізації готельно-ресторанної пропозиції та просувати свої послуги на ринку саме з використанням можливостей Інтернету, що підтверджується чисельними прикладами [20–22].

Водночас необхідно зробити наголос на тому, що отримана від знайденої спеціалізації перевага лише на деякий час здатна вивести готельне підприємство в лідери у своєму секторі за рахунок набуття такої спеціалізації ресторанного підприємства, що вигідно виділяє його на ринку аналогічних послуг серед кон-

курентів, тому процес пошуку переваг з надання інклюзивного харчування має бути безперервним.

Таким чином, для того, щоб задовольнити існуючий та потенційний попит на послуги харчування, необхідно створити основний перелік (меню) кулінарних блюд і низку додаткових меню як готових наборів, так і окремих кулінарних блюд з урахуванням необхідності задоволення потенційних запитів в рамках концепції інклюзивного туризму. Також необхідно проінформувати щодо наявності послуг інклюзивного харчування всіх посередників з реалізації послуг готельних підприємств та інших зацікавлених осіб, у т. ч. потенційних споживачів.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи все вищесказане, можна дійти висновку, що найважливішим з точки зору дотримання концепції інклюзивного туризму ресторанними підприємствами при готелях і туркомплексах є попередня та в подальшому постійна робота з асортиментом надаваних клієнтам кулінарних блюд.

Рецептура та технологія приготування інклюзивної кулінарної продукції, що буде вироблена ресторанами підприємствами при готелях та аналогічних засобах розміщення, має бути максимально відпрацьованою таким чином, щоб необхідність придбання нестандартної сировини та напівфабрикатів була зведена до мінімуму. Такий підхід забезпечить зниження вартості інклюзивної (нестандартної) кулінарної продукції, що замовляється по індивідуальних запитах і побажаннях.

Не менш важливим вважається постійний контакт зі споживачами за рахунок не лише прямого спілкування, але й з використанням Інтернету. Причому в разі використання Інтернету важлива роль відводиться Інтернет-сайтам-агрегаторам, на які буде покладено роль провідників інформації щодо наявності інклюзивного харчування в ресторанах при готельних підприємствах, з одного боку, та щодо наявності попиту з боку потенційних споживачів інклюзивних кулінарних блюд. Окрім цього, Інтернет-сайти-агрегатори можуть стати інструментом з формування споживчого попиту на послуги інклюзивного харчування в готельних підприємствах. Проте в будь-якому випадку ініціатива з взаємодії між готелями, Інтернет-сайтами-агрегаторами та кінцевими споживачами повинна виходити від готельних підприємств.

У цілому можна зазначити, що слідування тенденції посилення інклюзивності розвитку туризму в готельному та ресторанному господарстві повинно базуватися на глибокому дослідженні ринку, інформуванні потенційних споживачів про надавані послуги та налагодженні постійного зворотного зв'язку зі споживачем.

Дотримання умов концепції інклюзивного туризму ресторанним підприємством при готелі або аналогічному засобі розміщення дозволить отримати конкурентні переваги на ринку аналогічних підприємств, що, своєю чергою, дасть можливість максимізувати фінансовий та іміджевий прибуток підприємства.

Своєю чергою, подібні перетворення дозволять не лише здійснити подальший розвиток на рівні окремих підприємств гостинності, але й допоможуть здійснити позитивні інфраструктурні зміни туристського ринку України як невід'ємної частини світового ринку туристських послуг. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Что входит в «All Inclusive» в разных отелях Турции. URL: <https://level.media/chto-vhodit-v-all-inclusive-v-raznyh-otelyah-turcii/>
2. Inclusive tourism. URL: <http://www.travel-industry-dictionary.com/inclusive-tourism.html>
3. **Рябев А. А.** Развитие инклюзивного туризма та створення мережі екологічних хостелів // «Perspektywiczne opracowania są nauką i technikami – 2018»: Materiały XIV Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji. *Nauka i*

studia. 2018. Vol. 3. S. 23–27. URL: <http://www.rusnauka.com/pdf/242484.pdf>

4. **Крайнюк Л. М.** Развитие инклюзивного туризма та створення мережі екологічних хостелів // «Perspektywiczne opracowania są nauką i technikami – 2018»: Materiały XIV Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji. *Nauka i studia*. 2018. Vol. 3. S. 32–24. URL: <http://www.rusnauka.com/pdf/242642.pdf>

5. **Богдан Н. М., Соколенко А. С., Москаленко С. О.** Дослідження проблем розвитку інклюзивного туризму: туристська інфраструктура і доступність готельних послуг. *Приазовський економічний вісник*. 2018. № 5. С. 280–287. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2018/5_10_uk/50.pdf

6. **Писарева І. В.** Соціально-економічні аспекти розвитку туризму для осіб з обмеженими можливостями. *Інтернаука*. 2018. № 18. URL: <https://www.inter-nauka.com/ru/issues/2018/18/4250>

7. **Белоусова Н. В.** Інклюзивний туризм в Україні як вид соціокультурної реабілітації інвалідів // Соціально-гуманітарні науки та сучасні виклики: матеріали II Всеукраїнської наукової конференції (м. Дніпро, 26–27 травня 2017 р.). Дніпро: СПД «Охотнік», 2017. Ч. I. С. 219–221.

8. **Белоусова Н. В.** «Інклюзивний туризм», або «подорожі без бар'єрів» у сучасному суспільстві // Регіональні проблеми України: географічний аналіз та пошук шляхів вирішення: матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Херсон, 5–6 жовтня 2017 р.). Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 304 с.

9. Управління якістю кулінарної продукції лікувально-го та дієтичного харчування: навч. посібн. / Л. М. Крайнюк, О. І. Черевко, Л. О. Касілова та ін. Суми: Університетська книга, 2014. 279 с.

10. Рациональное харчування дітей шкільного віку / Черевко О. І., Касілова Л. О., Крутовий Ж. А. та ін. Харків: ХДУХТ. 2005. 200 с.

11. Сборник технологических карт на кулинарную продукцию для детских оздоровительных лагерей / А. И. Черевко, Л. Н. Крайнюк, Л. А. Касілова и др. 2-е изд. Харків: ХГУПТ. 2015. 355 с.

12. **Крайнюк Л. М., Федак Н. В., Сергєєва О. В.** Науково-практичні основи концепції харчування студентів // Развитие харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі: проблеми, перспективи, ефективність: тези Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 22 травня 2014 р.): у 2-х ч. Харків: ХДУХТ, 2014. Ч. 1. С. 39–40.

13. **Schuetzendorf F.** 10 F&B Trends and the Next Big Bang for the Buck. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/food-and-beverage-industry-trends-2018>

14. **Рябев А. А., Баландина І. С.** Деякі проблеми та перспективи розвитку доступного туризму в Україні. *Бізнес Інформ*. 2018. № 10. С. 235–240. URL: http://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2018-10_0-pages-235_240.pdf

15. Сайт пошуку готелів «orangesmile». URL: booking.orangesmile.com

16. Сайт пошуку готелів hotels24.ua. URL: <https://hotels24.ua/>

17. Сайт пошуку готелів «ostrovok». URL: <https://ostrovok.ru>

18. Сайт пошуку готелів «booking». URL: <https://www.booking.com>

19. Tasty All Inclusive Hotels for Foodies. URL: <https://www.loveholidays.com/blog/explore/holidays-by-type/tasty-all-inclusive-hotels-for-foodies/>

20. 11 Top All-Inclusive Resorts for Foodies. URL: <https://travel.usnews.com/features/11-top-all-inclusive-resorts-for-foodies>

21. The Best Caribbean All Inclusives for Food. URL: <https://www.caribjournal.com/2017/07/21/best-caribbean-inclusives-food/>

22. Top 10 Trends Impacting the Hospitality Industry. URL: <https://www.smartmeetings.com/news/trends/74256/top-10-trends-impacting-hospitality-industry>

REFERENCES

Bielousova, N. V. "«Inklyuzyvnyi turizm», abo «podorozhi bez barieriv» u suchasnomu suspilstvi" ["Inclusive tourism", or "travel without barriers" in modern society]. *Rehionalni problemy Ukrainy: heohrafichniy analiz ta poshuk shliakhiv vyrishennia*. Kherson: Vydavnychiy dim «Helvetyka», 2017.

Bielousova, N. V. "Inklyuzyvnyi turizm v Ukraini yak vyd sotsiokulturnoi reabilitatsii invalidiv" [Inclusive tourism in Ukraine as a form of socio-cultural rehabilitation of the disabled]. *Sotsialno-humanitarni nauky ta suchasni vyklyky*, vol. 1. Dnipro: SPD «Okhotnik», 2017. 219-221.

Bohdan, N. M., Sokolenko, A. S., and Moskalenko, S. O. "Doslidzhennia problem rozvytku inklyuzyvnoho turyzmu: turystska infrastruktura i dostupnist hotelnykh posluh" [Investigation of the problems of development of inclusive tourism: tourist infrastructure and accessibility of hotel services]. *Pryazovskiy ekonomichnyi visnyk*. 2018. http://pev.kpu.zp.ua/journals/2018/5_10_uk/50.pdf

"Chto vkhodit v «All Inclusive» v raznykh otelyakh Turcii" [What is included in the "All Inclusive" in different hotels in Turkey]. <https://level.media/chto-vhodit-v-all-inclusive-v-raznyh-otelyah-turcii/>

Cherevko, A. I. *Sbornik tekhnologicheskikh kart na kulinar-nuyu produkciyu dlya detskikh ozdorovitelnykh lagerey* [Collection of technological maps for culinary products for children's health camps]. Kharkiv: KhHUPT, 2015.

Cherevko, O. I. et al. *Ratsionalne kharchuvannia ditei shkilnoho viku* [Rational nutrition for school-age children]. Kharkiv: KhDUKht, 2005.

"Inclusive tourism". <http://www.travel-industry-dictionary.com/inclusive-tourism.html>

Krainiuk, L. M. "Rozvytok inklyuzyvnoho turyzmu ta stvorennia merezhi ekolohichnykh khosteliv" [Development of inclusive tourism and creation of a network of ecological

hostels]. *Perspektywiczne opracowania sa nauka i technikami* – 2018. <http://www.rusnauka.com/pdf/242642.pdf>

Krainiuk, L. M. et al. *Upravlinnia yakistiu kulinarnoi produkcii likuvalnoho ta diietychnoho kharchuvannia* [Quality management of culinary products for medical and dietary nutrition]. Sumy: Universytetska knyha, 2014.

Krainiuk, L. M., Fedak, N. V., and Serhieieva, O. V. "Naukovo-praktychni osnovy kontseptsii kharchuvannia studentiv" [Scientific and practical bases of the nutrition concept of students]. *Rozvytok kharchovykh vyrobnytstv, restorannoho ta hotelnoho hospodarstv i torhivli: problemy, perspektyvy, efektyvnist*. Kharkiv: KhDUKht, 2014. 39-40.

Pysareva, I. V. "Sotsialno-ekonomichni aspekty rozvytku turyzmu dlia osib z obmezhenymy mozhlyvostiamy" [Socio-economic aspects of tourism development for people with disabilities]. *Internauka*. 2018. <https://www.inter-nauka.com/ru/issues/2018/18/4250>

Riabiev, A. A. "Rozvytok inklyuzyvnoho turyzmu ta stvorennia merezhi ekolohichnykh khosteliv" [Development of inclusive tourism and creation of a network of ecological hostels]. *Perspektywiczne opracowania sa nauka i technikami* – 2018. <http://www.rusnauka.com/pdf/242484.pdf>

Riabiev, A. A., and Balandyna, I. S. "Deiaki problemy ta perspektyvy rozvytku dostupnoho turyzmu v Ukraini" [Some problems and prospects for the development of affordable tourism in Ukraine]. *Biznes Inform*. 2018. http://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2018-10_0-pages-235_240.pdf

"Schuetzendorf F. 10 F&B Trends and the Next Big Bang for the Buck". <https://hospitalityinsights.ehl.edu/food-and-beverage-industry-trends-2018>

Sait poshuku hoteliv «booking». <https://www.booking.com>

Sait poshuku hoteliv «orangesmile». [booking.orangesmile.com](https://www.booking.orangesmile.com)

Sait poshuku hoteliv «ostrovok». <https://ostrovok.ru>

Sait poshuku hoteliv hotels24.ua. <https://hotels24.ua/>

"11 Top All-Inclusive Resorts for Foodies". <https://travel.usnews.com/features/11-top-all-inclusive-resorts-for-foodies>

"Tasty All Inclusive Hotels for Foodies". <https://www.loveholidays.com/blog/explore/holidays-by-type/tasty-all-inclusive-hotels-for-foodies/>

"The Best Caribbean All Inclusives for Food". <https://www.caribjournal.com/2017/07/21/best-caribbean-inclusives-food/>

Top 10 Trends Impacting the Hospitality Industry. <https://www.smartmeetings.com/news/trends/74256/top-10-trends-impacting-hospitality-industry>