


	ECONOMIES' HORIZONS Економічні горизонти DOI: doi.org/10.31499/2616-5236 Homepage: http://eh.udpu.edu.ua		ISSN 2522-9273 (print) 2616-5236 (online)
---	--	---	--

UDC: 330.131.5

DOI: [10.31499/2616-5236.3\(25\).2023.286654](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(25).2023.286654)

*Mariia Bieloborodova, Dnipro University of Technology
PhD (Economics), Associate Professor, Department of Tourism and Enterprise Economics*

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ: РЕТРОСПЕКТИВНИЙ АНАЛІЗ SOCIAL RESPONSIBILITY OF HOSPITALITY BUSINESS IN UKRAINE: A RETROSPECTIVE ANALYSIS

***Анотація** Стаття присвячена науковому узагальненню напрямів соціальної відповідальності підприємств індустрії гостинності з метою виокремлення стратегічних пріоритетів її подальшого розвитку в процесі євроінтеграції та повоєнного відновлення. Методи дослідження: ретроспективний аналіз, теоретичне узагальнення, класифікація, метод групування. Узагальнено 4 етапи розвитку соціальної відповідальності закладів індустрії гостинності: доінституційний етап, етап зацікавлених сторін, етап сталого розвитку, етап діяльності в умовах війни. Кожен із виокремлених етапів не припиняє свого розвитку із початком наступного. Визначено, що основний зміст соціальної відповідальності закладів індустрії гостинності в Україні полягає у наданні якісних послуг із дотриманням еколого-етичних аспектів при взаємодії як з внутрішніми, так і з зовнішніми стейкхолдерами.*

***Abstract.** The article is devoted to a scientific generalization of social responsibility areas of hospitality industry in order to highlight the strategic priorities of its further development in the process of European integration and post-war recovery. Research methods: retrospective analysis, theoretical generalization, classification, grouping. It was determined that the modern consumer actively broadcasts his demand for environmental friendliness, a healthy and conscious lifestyle, while not neglecting the requirement of high service quality. Without the process of institutionalizing social responsibility, it is quite difficult for businesses to respond to these requests.*

4 stages of social responsibility development of hospitality industry were summarized, namely: pre-institutional stage (internal social responsibility directed mainly at employees; charity), stakeholder stage (taking into account the interests

of both internal and external stakeholders at all stages of the product cycle), sustainable development stage (includes three directions: environmental friendliness, accessibility, quality assurance in compliance with the Sustainable Development Goals), the stage of activity in war conditions (includes three directions: volunteering, isolation and boycott of the Russian Federation, countering violence and harassment). Each of these four stages does not lose its relevance, because the service sector is diverse and connected with all other sectors of the national economy. It was determined that the main content of the social responsibility of hospitality industry in Ukraine is the provision of quality services in compliance with ecological and ethical aspects when interacting with both internal and external stakeholders. Understanding what was and is important for the Ukrainian service sector in the field of CSR provides an opportunity for harmonious integration into the European and international business space, the spread and observance of the principles of ethics, accessibility, and environmental friendliness in the post-war recovery of the country's economy.

Key words: hospitality, CSR, inclusiveness, Sustainable Development Goals, accessibility, environmental responsibility, institutionalization, volunteering

Ключові слова: гостинність, КСР, інклюзивність, Цілі Сталого Розвитку, доступність, екологічна відповідальність, інституалізація, волонтерство

Постановка проблеми.

Питання соціальної відповідальності бізнесу тісно пов'язані із Цілями Сталого Розвитку, Глобальним Договором ООН (The Global Compact), Глобальною Ініціативою зі Звітності (GRI), діяльністю ОЕСР тощо. Безумовно, повномасштабне військове вторгнення РФ в Україну суттєво змінило ставлення компаній до соціальної відповідальності, акценти якої було зміщено в бік волонтерської діяльності і благодійності.

Сфера обслуговування – сектор економіки, який найбільш тісно контактує зі споживачами, тому на нього покладаються додаткові соціальні завдання. Заклади розміщення та харчування сьогодні яскраво продемонстрували значення та роль цього сектору економіки у наданні допомоги

соціально незахищеним верствам населення, у вирішенні екологічних проблем, у формуванні взаємоповаги та етичного ставлення в українському суспільстві.

У зв'язку із тим, що роль соціальної відповідальності українських закладів розміщення та харчування неможливо применшити, вважаємо доцільним проаналізувати, яким чином змінювались її пріоритети від початку поширення принципів соціальної відповідальності до сьогодні. Розуміння того, що було і є важливим для української сфери обслуговування в царині соціальної відповідальності надає можливість гармонійної інтеграції до європейського та міжнародного бізнес-простору, поширення та дотримання принципів етичності, доступності, екологічності у

повоєнному відновленні економіки країни. З іншого боку, усвідомлення самою індустрією гостинності власної важливості для соціального розвитку дозволить закладам здійснювати подальше стратегічне планування власної соціальної відповідальності у відповідності із суспільними запитами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема забезпечення та поширення соціальної відповідальності бізнесу знайшла відображення в дослідженнях як вітчизняних, так і міжнародних науковців і практиків. Пропонуємо зосередитись на доробку учених, присвячених тематиці соціальної відповідальності бізнесу та корпоративної соціальної відповідальності (тут і далі КСВ) в сфері туризму та гостинності.

Так, ряд дослідників сконцентрували увагу на проблематиці соціальної ролі [1] та соціальних інвестицій [2] туристичних підприємств і закладів розміщення. Сакун Г. та ін. [3] в своєму дослідженні підійшли до поняття корпоративної соціальної відповідальності готелів з маркетингової точки зору, розглянувши КСВ як інструмент подолання ринкових бар'єрів. Практика нефінансового звітування туристичних підприємств та закладів гостинності розглядалась в дослідженні [5]. Науковці не обійшли увагою і сферу харчування. Так, в роботі [4] розглянуто аспекти формування соціальної відповідальності закладів харчової промисловості.

Ще один напрям КСВ сфери обслуговування, який розглядався в

наукових статтях [6; 7], присвячений аспектам екологічної відповідальності закладів гостинності та туристично-рекреаційних комплексів. Загалом, актуалізація саме екологічної повістки в сфері обслуговування простежується починаючи від моменту долучення України до низки заходів в рамках Європейського зеленого курсу [8].

Більш традиційний для українського бізнесу напрям соціальної відповідальності, направлений на внутрішніх стейкхолдерів підприємств індустрії гостинності, і в першу чергу на співробітників, розглянуто в дослідженнях [9; 10]. Гаврилова О. та Осійчук В. [10] розглядають мотивацію персоналу як інструмент внутрішньої соціальної відповідальності готелю, в той час як Лешко Х. [9] більше уваги приділяє саме ролі менеджера з КСВ готелю в поширенні стратегії соціальної відповідальності.

Із прийняттям таких документів, як ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд [11] та ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг [12], особливої актуальності набув напрям соціальної відповідальності, направлений на формування доступного безбар'єрного простору, і тому числі в закладах розміщення та харчування. Проблематиці інклюзії в туризмі присвячені дослідження Барни М. та Тучковської І. [13], Кочубей Т. [14], Безуглої Л. та ін. [15].

Звісно, наслідки повномасштабного вторгнення рф в

Україну знайшли своє відображення і в наукових дослідженнях. Зокрема, робота [16] присвячена узагальненню практики соціально відповідальної поведінки бізнесу в умовах війни. Цікавою є також точка зору Кирилук І. та Чвертко Л [17], які розглядають соціальну роль волонтерського туризму в процесі інтеграції вимушено переміщених осіб.

Однак, незважаючи на таку різноспрямовану тематику робіт, присвячених дослідженню соціальної відповідальності українських підприємств туризму та гостинності, жодне із них не стосувалось ретроспективного аналізу та питань трансформації підходів до КСВ-практик з точки зору новітньої історії України. Проте, вважаємо неможливим подальше планування стратегії соціальної відповідальності підприємств індустрії гостинності без узагальнення вже наявного досвіду, що і обумовило вибір теми та мети статті.

Формулювання мети статті.

Мета дослідження, результати якого викладені у даній статті, полягає в науковому узагальненні пріоритетів соціальної відповідальності підприємств індустрії гостинності від початку поширення зазначеної концепції в Україні і до сьогодні, що дозволяє виокремити стратегічні напрями її подальшого розвитку в процесі євроінтеграції та повоєнного відновлення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Незважаючи на те, що концепція соціальної відповідальності бізнесу вперше була озвучена ще в далекому 1953

році із виходом книги «Соціальна відповідальність бізнесмена» [18], про інституалізацію цього поняття ми маємо можливість говорити лише із появою ISO 26000 [19] в 2010 році – це міжнародний довідковий документ із соціальної відповідальності, який містить вказівки з найкращої практики, призначені допомогти організаціям працювати етично та прозоро.

Як стверджує Гусєва О. [22], початком розвитку руху соціальної відповідальності бізнесу в Україні можна вважати грудень 2005 року, коли був проведений Форум «Корпоративна соціальна відповідальність і Глобальний Договір». Практики КСВ на цьому етапі характеризувались спорадичністю, часто були направлені виключно на співробітників, доволі поширеними були благодійні акції. В 2009 році було проведено Перший всеукраїнський конкурс бізнес-кейсів з корпоративної соціальної відповідальності в рамках Проєкту «Розробка національного порядку денного з КСВ» [23]. Жоден заклад готельно-ресторанного бізнесу, на жаль, у номінаціях представлений не був. Однак, намагання відмітити найкращі практики готельно-ресторанної індустрії продовжились, і починаючи з 2016 року компанією Hoteliero було запроваджено премію International Hospitality Awards з метою розвитку та поширення високих стандартів гостинності переважно Центральної та Східної Європи [24]. Серед номінацій слід відмітити такі: «Найкраща КСВ» (в 2016 році переможцем у номінації став Alfavito Hotel, Київ) та

«Найкращий зелений готель» (в 2016 році – «Таор Карпати»). Востаннє нагородження проводилось у 2020 році, найкращим зеленим готелем став Charlton Estate Bukovel (Яблуниця, Івано-Франківська область).

Сучасний споживач активно транслює свій запит на екологічність, здоровий та свідомий спосіб життя, не нехтуючи при цьому і вимогою високої якості обслуговування. Без процесу інституалізації соціальної відповідальності, бізнесу доволі складно відповідати цим запитам. Опитування громадської думки під назвою «Global Corporate Affairs Survey», проведене в 2023 році Oxford-GlobeScan [32], засвідчило, що частка світового населення, яка вважає, що зміна клімату є дуже серйозним викликом, продовжує зростати з року в рік. На додачу, це відбувається на тлі зростаючого суспільного занепокоєння щодо суміжних питань, таких як втрата біорізноманіття та нестача питної води. Цей тренд відмічають також керівники відділів з КСВ міжнародних корпорацій.

109 учасникам опитування – топ менеджерам та менеджерам з КСВ міжнародних корпорацій було поставлене питання «Які найбільш актуальні напрями соціальних інвестицій для ваших компаній в 2022 році? Назвіть три» (рис. 1).

Цілком очевидно з рис. 1 є тотальна перевага різноманітних питань, пов'язаних із екологічною відповідальністю компаній. Також увага приділяється низці соціальних питань, серед яких інклюзивність, доступність, забезпечення

дотримання прав людини та запобігання нерівності.

Загалом, перехід від практик внутрішньої соціальної відповідальності українських закладів гостинності до врахування інтересів всіх стейкхолдерів на всіх етапах виробництва умовно відображає другий етап. Відповідно до [19], соціальна відповідальність – відповідальність компанії за вплив її рішень та дій на суспільство, навколишнє середовище шляхом прозорості та етичної поведінки, яка сприяє добробуту суспільства; враховує очікування зацікавлених сторін та відповідає законодавству. ISO 26000 містить рекомендації, а не вимоги, тому організації не мають можливості пройти сертифікацію за ним, на відміну від деяких інших стандартів (наприклад, ISO 14001 Системи екологічного управління).

Натомість ISO 26000 містить роз'яснення, що таке соціальна відповідальність, допомагає підприємствам і організаціям перетворити принципи на ефективні дії та ділиться найкращими практиками щодо соціальної відповідальності в усьому світі. Стандарт був прийнятий у 2010 році після п'яти років переговорів між багатьма різними зацікавленими сторонами в усьому світі. Представники урядів, неурядових організацій, промисловості, споживачів і трудових організацій з усього світу були залучені до його розробки, що означає, що він представляє міжнародний консенсус. Стандарт ISO 26000:2020 є логічним продовженням версії стандарту 2010 року, його учасники – 99 країн, в тому числі і Україна.

Стандарт спрямований на всі типи організацій незалежно від їх

діяльності, розміру чи місця розташування.

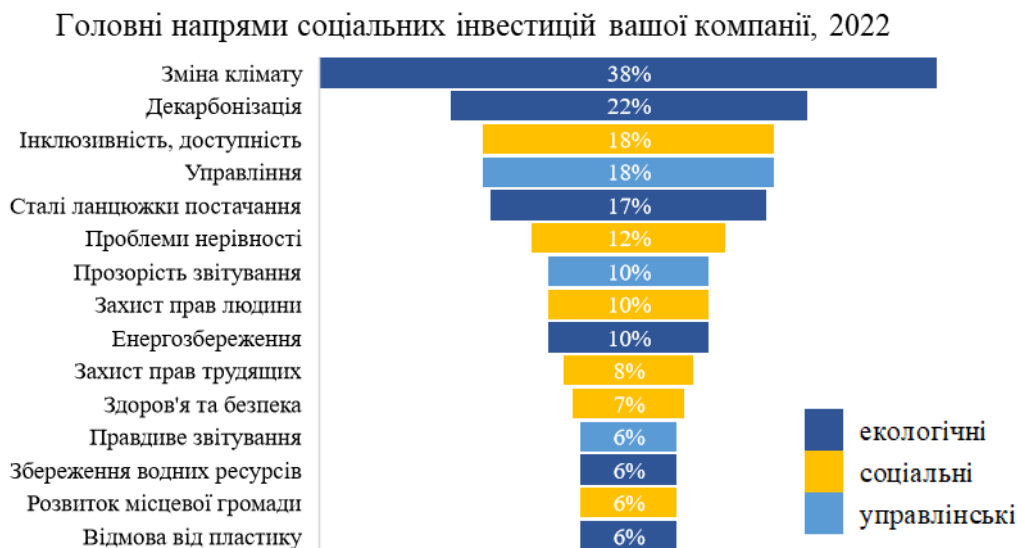


Рис.1. Головні напрями соціальних інвестицій міжнародних компаній, результати опитування станом на кінець 2022 року

Джерело: узагальнено автором на основі [32]

Важливою практикою на цьому етапі в Україні також було запровадження концепції соціального готелю [27] – закладу соціального захисту (переважно комунальної форми власності) для проживання бездомних осіб, який має у своєму складі окремі номери (кімнати). Перший такий соціальний готель було відкрито в Харкові в 2017 році.

Третій етап розвитку соціальної відповідальності закладів гостинності в Україні пов'язаний із завданням досягнення Цілей Сталого Розвитку, зокрема в сфері екологічності та доступності.

Оскільки сфера обслуговування та індустрія гостинності співпрацюють практично з усіма секторами економіки, то цілком природньо із цього випливає необхідність

враховувати екологічні, економічні та соціальні аспекти на кожному етапі взаємодії із зовнішніми та внутрішніми зацікавленими сторонами. Було докладено зусилля щодо розробки та запровадження галузевих стандартів із соціальної відповідальності.

Прикладом важливого для готельно-ресторанних підприємств керівництва є стандарт ISO/TS 26030 Соціальна відповідальність і сталий розвиток – Керівництво щодо використання ISO 26000 у харчовому ланцюгу [20]. Цей стандарт містить вказівки щодо того, як організація в харчовому виробничому ланцюгу може зробити внесок у сталий розвиток, враховуючи всі місцеві закони, нормативні акти та очікування зацікавлених сторін. Це допомагає таким організаціям, як харчові

заводи, ферми, кооперативи, підприємства роздрібної торгівлі, незалежно від їх розміру чи місця розташування, розробити перелік заходів, які допоможуть їм бути більш соціально відповідальними.

Крім того, стандарт містить рекомендації щодо гармонізації різних підходів до сталого розвитку в секторі на міжнародному рівні, надаючи цим додаткові конкурентні переваги. Керівництво ISO/TS 26030 допомагає не тільки підвищити соціальну відповідальність і сталість у харчовій промисловості, але має позитивний вплив на суспільство в цілому завдяки внеску у досягнення багатьох із 17 Цілей Сталого Розвитку ООН, що підтверджується участю Продовольчої та сільськогосподарської організації ООН (FAO) у розробці зазначеного документа. Зовсім інший погляд на цей стандарт сьогодні спричинений систематичними обстрілами української портової інфраструктури, виходом рф із зернової угоди, що загалом опосередковано впливає і на соціальну відповідальність закладів сфери харчування та обслуговування.

Важливість дотримання позицій сталого розвитку в ресторанній індустрії підкреслює і Jesper Efferbach, дизайнер, інфлюенсер і консультант Jeff&Co, Данія: «Походження та вирощування їжі сьогодні так само важливі, як і взаємодія з персоналом. Гарна атмосфера в ресторані це така ж необхідність, як і інформація про походження інгредієнтів. Вегетаріанські та веганські продукти й страви сьогодні переживають

тенденцію до зростання та відносяться до позицій сталого розвитку» [21].

Створення безбар'єрного простору для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп є однією із першочергових вимог у зв'язку з ратифікацією Конвенції ООН про права людей з інвалідністю та Угоди про Асоціацію з ЄС. В 2018 році були прийняті нові ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд [11]. Ці державні будівельні норми, на відміну від попередніх, стали обов'язковими. Всі інші ДБН, які сьогодні розробляються і приймаються, також враховують потреби людей з інвалідністю та інших маломобільних груп. Окрім того, Національною туристичною організацією України (тут і далі – НТОУ) розроблено методичні рекомендації «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах (відповідно до ISO 17049:2013)» [25] з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні, збільшення їх доступності для людей з особливими потребами та гармонізації діяльності в сфері туризму із відповідною сучасною міжнародною практикою.

Логічним продовженням процесу інституалізації соціальної відповідальності індустрії гостинності стало прийняття в 2022 році нового ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг (ISO 22483:2020, IDT) [12]. Наразі НТОУ за підтримки USAID «проводить набір учасників з малого та середнього бізнесу для пілотного

проєкту з навчання та сертифікації на відповідність міжнародним та національним стандартам у сфері туризму та гостинності. У рамках проєкту пройдуть безкоштовні навчальні семінари за гармонізованими та прийнятими в Україні міжнародними стандартами ISO, а також новими розробленими національними стандартами ДСТУ для готелів, хостелів, сільських садиб та гостьових будинків, wellness та spa-центрів, туристичних інформаційних офісів, а також природоохоронних територій та заповідників» [26].

На цьому етапі важливими стають також екологічні тренди, концепція Zero Waste. В липні 2022 р., з ініціативи Zero Waste Alliance Ukraine розпочав роботу проєкт «Впровадження принципів Zero Waste в готельно-ресторанному бізнесі України для його адаптації до вимог Паризької кліматичної угоди в умовах російського вторгнення». В рамках даної ініціативи було проведено ряд консультацій з представниками готельно-ресторанного бізнесу Львівської області щодо переходу на низьковуглецевий режим діяльності, розглянуто питання сертифікації «Zero Waste Business», а також розроблено типову кліматичну стратегію закладу гостинного бізнесу [28].

Четвертий етап – сучасний, який пов'язаний із повномасштабним вторгненням рф в Україну у лютому 2022 року, відображає волонтерські ініціативи, боротьбу проти рф в усіх міжнародних організаціях, бойкот товарів російського виробництва.

Так, український бізнес дійшов висновку про необхідність повної ізоляції рф. росію виключено з рейтингу гідів Мішлена у найкращих ресторанах світу, призупинено її участь в рейтингу «50 найкращих ресторанів і барів світу» та у Всесвітній асоціації кулінарних союзів.

Благодійні фонди докладають зусиль до консолідації закладів гостинності та створення загальної стратегії КСВ в умовах війни. Так, БФ «Норе.UA» [29] пропонує власну програму КСВ за чотирма напрямками, серед яких: будівництво соціального житла; надання гуманітарної допомоги; медична підтримка; підтримка сімей, постраждалих від війни. До програми фонду вже долучились ресторани Savor, готель Taurus, ресторан Faber, інвестиційно-будівельна компанія Stone Development.

Наступний приклад консолідації закладів індустрії гостинності – програма HoReCa Angels [30]. В її рамках було створено банк вакансій в індустрії гостинності по всьому світу для вимушених українських переселенців. Окрім того, HoReCa Angels організує благодійні вечори під назвою «Український гастро тиждень», який дозволяє ознайомити іноземців із українською кухнею, а також зібрати кошти на підтримку програми.

Ще один важливий напрям соціальної відповідальності на четвертому етапі, який особливо загострився в умовах війни, пов'язаний із ратифікацією Україною 20 червня 2022 року

Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами. Цей документ також відомий як Стамбульська конвенція. Україна долучилась до її розробки ще у 2011 році, однак шлях до ратифікації був довгим та тернистим. Згідно зі статистичним даним від Міністерства соціальної політики, кожна п'ята жінка в Україні стикалася з тією чи іншою формою насильства [31], мікроагресія (харасмент) особливо

розповсюджена в секторі надання послуг, представленою в більшій мірі жінками.

Висновки. Слід зауважити, що кожен попередній етап розвитку концепції соціальної відповідальності в українській індустрії гостинності не припиняє свого існування із початком нового, вони продовжують гармонійно співіснувати. Процес розвитку та трансформації змісту соціальної відповідальності закладів індустрії гостинності України узагальнено в табл. 1.

Таблиця 1.

Трансформація змісту соціальної відповідальності закладів індустрії гостинності України

Етап, рік умовного початку	Основні напрями СВ	
1 етап (2005)	Доінституційний етап: внутрішня соціальна відповідальність, направлена переважно на співробітників, благодійність	
2 етап (2015-2016)	Етап зацікавлених сторін: врахування інтересів як внутрішніх, так і зовнішніх стейкхолдерів на всіх етапах виробничого циклу	
3 етап (2020)	Етап сталого розвитку	Екологічність, Zero Waste
		Доступність, інклюзія
		Забезпечення якості при дотриманні Цілей Сталого Розвитку
4 етап (лютий 2022)	Етап діяльності в умовах війни	Волонтерська діяльність
		Ізоляція та бойкот рф
		Протидія насильству та харасменту

Джерело: узагальнено авторкою

Кожна із узагальнених нами чотирьох стадій трансформації підходів до соціальної відповідальності не втрачає своєї актуальності і сьогодні, адже сфера послуг різноманітна та пов'язана із усіма секторами національної економіки.

Отже, основний зміст соціальної відповідальності закладів

індустрії гостинності в Україні сьогодні полягає у наданні якісних послуг із дотриманням екологічних аспектів при взаємодії як із внутрішніми, так і з зовнішніми стейкхолдерами. Саме ці аспекти найбільш повно відображають концепцію ISO 26000 і мають бути покладені в стратегію повоєнного відновлення економіки України.

References

- Dzhyndzhoian, V. (2020). Analiz turystychnykh pidpryyemstv Ukrayiny v konteksti realizatsiyi sotsial'nykh funktsiy. *Efektivna ekonomika – Effective Economy*, [Online], vol. 5, URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7897>. DOI: [10.32702/2307-2105-2020.5.75](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.5.75) [in Ukrainian]
- Pan'kiv, M., and Lypovy, D. (2022). Innovatsiyini trendy rozvytku pidpryyemstv industriyi hostynnosti v konteksti ESG-transformatsiyi. *Grail of Science*, vol. 14-15, 56-62. DOI: [10.36074/grail-of-science.27.05.2022.006](https://doi.org/10.36074/grail-of-science.27.05.2022.006). [in Ukrainian]
- Sakun, A., Stankevych, I., and Tardaskina, T. (2019). Sotsialna vidpovidalnist hoteliv yak faktor podolannia vkhidnykh barieriv na rynek hotelnykh posluh. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava – Socio-Economic Problems and the State (electronic journal)*, vol. 21, no. 2, 122-131. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2019/19sgorhp.pdf> [in Ukrainian]
- Teoretyko-prykladni pidkhody do formuvannya sotsial'noyi vidpovidal'nosti pidpryyemstv kharchovoyi promyslovosti : kolektyvna monohrafiya O.I. Drahan, and N.S. Skopenko (Eds.) (2020). Kyiv: FOP Yamchyns'kyy O.V. [in Ukrainian]
- Kholyavka, V., and Leshko, Kh. (2021). Analiz nefinansovykh zvitiv korporatyvnoyi sotsial'noyi vidpovidal'nosti u sferi turyzmu. *Vcheni zapysky Universytetu «KROK» - Scientific notes of the University "KROK"*, vol. 1 (61), 163–168. <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2021-61-163-168> [in Ukrainian]
- Abramova, A., and Myroshnyk, Yu. (2020). Eko-trendy v sferi hostynnosti: ekonomichni ta sotsial'ni aspekty. *Efektivna ekonomika – Effective Economy* [Online], vol. 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7904> (Accessed 09 Aug 2023). DOI: [10.32702/2307-2105-2020.5.82](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.5.82) [in Ukrainian]
- Bieloborodova, M., and Bessonova, A. (2022). Ways of greening services in recreational facilities of Ukraine. *Infrastruktura rynku – Market Infrastructure*, no. 68, 180-186. URL: http://market-infr.od.ua/journals/2022/68_2022/34.pdf
- European Commission. *Delivering the European Green Deal*. URL: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal/delivering-european-green-deal_en
- Leshko, Kh. (2021). Menedzher z korporatyvnoyi sotsial'noyi vidpovidal'nosti u sferi hostynnosti. *Ekonomika ta suspil'stvo – Economics and society*, vol. 33. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-8> [in Ukrainian]
- Havrylova O. V., and Osiychuk V. V. (2023). Motyvatsiya personalu yak odyn iz metodiv upravlinnya u hotel'nykh pidpryyemstvakh. *Modern Economics*, 38(2023), 22-27. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V38\(2023\)-03](https://doi.org/10.31521/modecon.V38(2023)-03). [in Ukrainian]
- Derzhavni budivel'ni normy Ukrayiny. *Inklyuzyvnist' budivel' i sporud. Osnovni polozhennya*. DBN V.2.2-40:2018 Iz zminoyu № 1. (2022). Kyiv, Ministerstvo rozvytku hromad ta terytoriy Ukrayiny. [in Ukrainian]
- DSTU ISO 22483:2022 *Turyzm ta pov'yazani z nym posluhy. Hoteli. Vymohy do posluh (ISO 22483:2020, IDT)* (2022). Kyiv, DP “UkrNDNTS”. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=98988 [in Ukrainian]
- Barna, M., and Tuchkovs'ka, I. (2020). Bezbar'yerne seredovyshe dlya osib z invalidnistyu v turyzmi. *Herald of Lviv University of Trade and Economics Economic sciences*, vol. 61, 5-11. DOI: [10.36477/2522-1205-2020-61-01](https://doi.org/10.36477/2522-1205-2020-61-01). [in Ukrainian]
- Kochubey, T. (2021). Zahal'ni zasady stvorennia bezbar'yernoho seredovyscha dlya lyudey z invalidnistyu. *Social Work and Education*, vol. 8, no. 2, 204-214. [in Ukrainian]
- Bezuhla, L., Bieloborodova, M., and Herasymenko, T. (2022). Formuvannya inklyuzyvno-reabilitatsiynoho turyzmu v Ukrayini. *Innovatsiyi ta tekhnolohiyi v sferi posluh i kharchuvannya – Innovations and Technologies in the Service and Food Sphere*, no.

- 2 (6), 20-25. URL: <http://www.journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/64> [in Ukrainian]
- Bilets'ka, I., and Romanchukevych, M. (2022). Sotsial'no vidpovidal'na povedinka sub'yektiv biznesu na neokupovanykh terytoriyakh Ukrayiny v umovakh viyny: aspekty marketynhu i menedzhmentu. *Modeling the development of the economic systems*, (2), 85–91. <https://doi.org/10.31891/mdes/2022-4-11> [in Ukrainian]
- Kyrylyuk, I., and Chvertko, L. (2023). Volonters'kyi turyzm yak instrument sotsial'noyi intehratsiyi vymusheno peremishchenykh osib pid chas rosiys'koho voyennoho vtorhnennya. *Ekonomichni horyzonty – Economic Horizons*, 1(23), 80–91. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.1\(23\).2023.273362](https://doi.org/10.31499/2616-5236.1(23).2023.273362) [in Ukrainian]
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. N.Y. : Harper & Row.
- DSTU ISO 26000:2019 Nastanovy shchodo sotsial'noyi vidpovidal'nosti (ISO 26000:2010, IDT). (2019). Kyiv, DP “UkrNDNTS”. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=91617 [in Ukrainian]
- ISO/TS 26030:2019 Social responsibility and sustainable development — Guidance on using ISO 26000:2010 in the food chain. (2019). URL: <https://www.iso.org/standard/71624.html>
- Online Event “HoReCa”: Food trends, emotional customer loyalty and sustainability are future topics. URL: <https://ambiente.messefrankfurt.com/frankfurt/en/press/press-releases/ambiente/online-event-horeca-review.html>
- Husyeva, O. Yu. (2018). Sotsial'na vidpovidal'noho biznesu v Ukrayini: potochnyy stan ta perspektyvy rozvytku. *Ekonomika. Menedzhment. Biznes – Economy. Management. Business*, vol. 4, 47-55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecmebi_2018_4_8. [in Ukrainian]
- CSR cases contest. URL: <https://csr-ukraine.org/projects/konkurs-keysiv-z-ksv-2/>
- International Hospitality Awards. Official website. URL: <https://hospitalityawards.international/about>
- NTOU. (2020). *Metodychni rekomendatsiyi «Dostupne proektuvannya. Zastosuvannya shryftu Braylya na informatsiynykh vkazivnykakh, obladnanni ta pryladakh (vidpovidno do ISO 17049:2013)*. URL: <https://ntou.ua/assets/files/ntou-guidelines-05-01-2020-breille.pdf> [in Ukrainian]
- Ofitsiyna storinka Natsional'noyi turystychnoyi orhanizatsiyi Ukrayiny u Facebook. URL: <https://www.facebook.com/NTOUkraine> [in Ukrainian]
- Nakaz Ministerstva pratsi ta sotsial'noyi polityky Ukrayiny vid 03.04.2006 № 98. (2006). *Typove polozhennya pro sotsial'nyy hotel'*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0450-06> [in Ukrainian]
- Ivashchenko, I.M. (2023). Zero Waste v industriyi hostynnosti. *Proceedings of the International Conference «Kul'tura ta informatsiyne suspil'stvo XXI stolittya»*, Kharkiv, Apr. 20–21, 2023, 256-258. [in Ukrainian]
- Charitable Foundation «Hope.UA». Official website. URL: <https://www.hope-ua.com/uk>
- HoReCa Angels. Official website. URL: <https://horeca-angels.com/>
- Saprykina, M. (2022). Stambul's'ka konventsija maye zakhysty zhinok vid nasyl'stva, zokrema, na roboti. Yak tse vplyne na biznes. *Forbes Ukraine*. URL: <https://forbes.ua/company/stambulska-konventsija-mae-zakhistiti-zhinok-vid-nasilstva-zokrema-na-roboti-yak-tse-vplyne-na-biznes-22062022-6739> [in Ukrainian]
- Oxford-GlobeScan (2023). *Global Corporate Affairs Survey. Survey Report*. URL: <https://globescan.wpenginepowered.com/wp-content/uploads/2023/08/Oxford-GlobeScan-Global-Corporate-Affairs-2023-Survey-Full-Report.pdf>