УДК 640.4:72.012:364-787.2
DOI:10.32782/2415-8240-2026-109-2-693-711

ІНКЛЮЗИВНЕ СЕРЕДОВИЩЕ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ У СИСТЕМІ ПРОЄКТНИХ, ІНТЕР'ЄРНИХ ТА ІНЖЕНЕРНИХ РІШЕНЬ

INCLUSIVE ENVIRONMENT OF HOTELS AND RESTAURANTS IN THE SYSTEM OF DESIGN, INTERIOR AND ENGINEERING SOLUTIONS

Скрипник Вячеслав Олександрович,
доктор технічних наук, професор
Полтавський державний аграрний університет
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8883-7398

Viacheslav O. Skrypnyk,
Poltava State Agrarian University

У статті обґрунтовано формування інклюзивного середовища готелів і ресторанів як системної характеристики закладу, що виникає внаслідок погодження проєктних, інтер'єрних та інженерних рішень. Метою дослідження є визначення взаємозв'язку між цими групами рішень і розроблення маршрутної моделі оцінювання інклюзивності. Роботу виконано на основі аналізу українських нормативних документів, міжнародних стандартів і наукових публікацій з безбар'єрності, універсального дизайну та доступного туризму, а також структурно-логічного групування отриманих даних. Значущість рішень оцінено за п'ятибальною шкалою за критеріями доступності, безпеки, самостійності користування, комфорту й експлуатаційної надійності. Встановлено, що середній бал проєктних рішень становить 4,64, інтер'єрних – 4,20, інженерних – 4,44; загальне середнє значення дорівнює 4,43 бала, а коефіцієнт варіації між групами – 4,1 %. Автором розроблено маршрутну модель, яка охоплює прибуття, вхід, орієнтування, отримання послуги, перебування в залі або номері, користування санітарними приміщеннями, вертикальне переміщення, вихід та евакуацію. Показано, що реальна інклюзивність забезпечується лише безперервністю всього маршруту користувача та узгодженістю просторової організації, інтер'єру й інженерного оснащення.

Ключові слова: безбар'єрність, універсальний дизайн, доступний туризм, маломобільні групи населення, маршрутна модель, самостійність користування, безпечна евакуація.

The article substantiates the formation of an inclusive environment of hotels and restaurants through coordinated design, interior and engineering solutions. The study is relevant for Ukraine, where war and post-war recovery have increased the practical importance of barrier-free hospitality and restaurant services for people with permanent or temporary limitations of mobility, vision, hearing, coordination or endurance. The

aim of the study is to justify inclusive environment formation not as a set of separate adaptations, but as a system property of a hospitality facility. The research is based on the analysis of Ukrainian regulations, international standards and scientific publications on accessible tourism, universal design and hospitality services. The groups of decisions that influence accessibility, safety, independent use, comfort and operational reliability were identified. Their significance was evaluated on a five-point scale according to five criteria: accessibility, safety, independence of use, comfort and operational reliability. The average score was 4.64 for design solutions, 4.20 for interior solutions and 4.44 for engineering solutions. The total average value for all analyzed decisions was 4.43 points, while the coefficient of variation between groups was 4.1 %. These results confirm the close importance of all three groups and show that they should not be considered separately. A route model for assessing the inclusiveness of hotels and restaurants is proposed. It covers the main stages of using a facility: arrival, entrance, orientation, receiving services, staying in a hall or room, use of sanitary facilities, vertical movement, exit and evacuation. The model helps identify gaps between planning, interior design and engineering support at the design stage, before they become operational problems. The article shows that an inclusive environment should not separate a person with disability from other visitors. Its quality is revealed in normal participation in the common service process without constant dependence on staff assistance. The proposed model can be used when designing new hotels and restaurants, reconstructing existing facilities and assessing interior and engineering solutions.

Key words: barrier-free accessibility, universal design, accessible tourism, people with limited mobility, route model, independent use, safe evacuation.

Вступ. Готельно-ресторанна сфера належить до видів діяльності, у яких якість послуги безпосередньо залежить від якості середовища. Для відвідувача готель або ресторан сприймається не тільки через рівень сервісу, меню, категорію номера чи професійність персоналу. Не менш значущими є простота входу до будівлі, зрозумілість руху всередині приміщення, можливість самостійно користуватися санітарними кімнатами, ліфтом, рецепцією, ресторанною залою, номером, системами виклику й інформаційними засобами. Для осіб з інвалідністю, людей після травм, людей похилого віку, батьків із дитячими візками, осіб із тимчасовими порушеннями руху ці характеристики визначають не додаткову зручність, а саму можливість отримати послугу.

Для України проблема безбар'єрності має особливу гостроту внаслідок війни. Зростання кількості людей із тривалими або тимчасовими порушеннями руху, зору, слуху, координації чи витривалості змінює вимоги до громадських будівель і закладів обслуговування. За даними Міністерства соціальної політики України, у країні проживають майже 3 млн осіб з інвалідністю, а повномасштабна війна посилила щоденні труднощі доступу до середовища й послуг [1]. Готелі та ресторани дедалі частіше мають приймати ветеранів, військовослужбовців після лікування й реабілітації, внутрішньо переміщених

осіб, членів родин поранених, людей із протезами, кріслами колісними, ходунками, милицями. За таких обставин безбар'єрність не може залишатися формальною ознакою проєкту або набором мінімальних елементів, передбачених для проходження експертизи.

Наявність пандуса, окремого санвузла чи розширеного дверного прорізу сама по собі ще не створює інклюзивного середовища. Людина може потрапити до будівлі, але не мати змоги безпечно пройти до зали ресторану; може користуватися ліфтом, але не бачити логічної навігації; може мати доступний номер, але відчувати дискомфорт через погане освітлення, шум, незручне розміщення меблів, відсутність сигналізації або невдало організовану ванну кімнату. Тому інклюзивність у готелях і ресторанах доцільно розглядати як системну властивість середовища, яка формується через погоджене застосування проєктних, інтер'єрних та інженерних рішень.

Проєктні рішення визначають загальну логіку доступу й руху: розташування входів, безпорогових переходів, пандусів, ліфтів, коридорів, евакуаційних шляхів, санітарних кімнат, номерного фонду, ресторанних залів, рецепції, зон очікування та обслуговування. Інтер'єрні рішення перетворюють цю логіку на зрозумілий і зручний простір: добір меблів, кольорові й світлові контрасти, покриття підлоги, поручні, візуальна навігація, тактильні елементи, акустичний комфорт, ергономіка місць для сидіння й самообслуговування. Інженерні рішення забезпечують працездатність середовища: освітлення, вентиляцію, опалення, кондиціонування, водовідведення біля входів, ліфти й підйомники, системи пожежного сповіщення, аварійного виклику, резервного живлення, зв'язку та безпечної евакуації.

У практичному проєктуванні ці три групи рішень нерідко розходяться між собою. Проєктувальник закладає нормативні габарити, дизайнер працює з образом приміщення, інженер відповідає за обладнання й мережі. Формально такий об'єкт може виглядати доступним, але в реальному користуванні залишатися незручним або малопридатним. Саме тому для готелів і ресторанів потрібне не механічне додавання окремих елементів доступності, а формування інклюзивного середовища як цілісної системи, у якій простір, інтер'єр і інженерне забезпечення працюють на один результат – безпечне, гідне й самостійне користування послугою.

Огляд літератури. Правову основу формування безбар'єрного середовища визначає Конвенція про права осіб з інвалідністю, у якій доступність фізичного оточення, транспорту, інформації, зв'язку та послуг розглядається як умова участі людини в суспільному житті [2]. На національному рівні це положення розвинено в Національній стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, де фізична безбар'єрність пов'язана не лише з будівлями, а й із повсякденним користуванням послугами [3]. Для готельно-ресторанної сфери це означає, що доступність повинна охоплювати

весь шлях користувача – від прибуття до закладу до отримання послуги, перебування в приміщенні та безпечного виходу.

Базовим документом для проєктування доступності громадських будівель є ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», який установлює вимоги щодо доступності, зручності, інформативності та безпеки [4]. Для готелів значення має ДБН В.2.2-20:2008, оскільки він охоплює організацію території, функціонально-планувальні елементи, інженерне обладнання та комплекс безпеки [5]. Для закладів ресторанного господарства відповідним нормативним документом є ДБН В.2.2-25:2009, який поширюється на проєктування нових і реконструкцію наявних підприємств харчування та передбачає дотримання вимог інклюзивності [6].

Міжнародні документи з доступного туризму підтверджують, що доступність не може зводитися тільки до адаптації приміщення для однієї групи користувачів. У рекомендаціях UNWTO доступний туризм подано як систему вимог до середовища, послуг, інформації та управління, яка дає змогу різним людям брати участь у туристичній діяльності [7]. Логіка універсального дизайну також виходить із того, що середовище має бути придатним для використання максимально широким колом людей [8]. Сім принципів універсального дизайну наголошують на рівноправному використанні, гнучкості, простоті, зрозумілій інформації, безпеці, мінімальних фізичних зусиллях і достатньому просторі для підходу та користування [9].

Спеціалізовані стандарти ISO 21902:2021, ISO 21542:2021 та EN 17210:2021 розширюють нормативне бачення доступності. ISO 21902:2021 стосується доступного туризму для всіх і пов’язує доступність із якістю туристичних послуг [10]. ISO 21542:2021 визначає доступність та зручність використання будівель через можливість підходу, входу, пересування, користування приміщеннями та евакуації [11]. EN 17210:2021 формулює функціональні вимоги до доступного, зручного середовища на етапах проєктування, будівництва, реконструкції, адаптації й експлуатації [12]. Українські прикладні матеріали, зокрема «Альбом безбар’єрних рішень» і «Довідник безбар’єрності», конкретизують положення практики проєктування, облаштування публічного простору, коректної комунікації [13, 14].

Питання оцінювання універсального дизайну в забудованому середовищі не може зводитися до простого контрольного списку. У дослідженні V. Watchorn та співавторів показано напруження між бажанням мати швидкі й уніфіковані інструменти перевірки та потребою у ширшій, міждисциплінарній оцінці, яка враховує складність реального користування середовищем [15].

Сучасні праці з інклюзії у сфері гостинності й туризму також підтверджують необхідність системного розгляду доступності. A. B. Jamin, G. Gbadamosi і S. Stoyanova-Bozhkova трактують disability inclusion у hospitality and tourism organisations як екосистему взаємодії попиту, пропозиції, сервісу й організаційної готовності [16]. S. Song і K. Park довели, що інклюзивність сервісного середовища впливає не лише на відвідувачів з інвалідністю, а й на загальне сприйняття послуги іншими споживачами [17]. Бібліометричний огляд

K. Korbiel та співавторів показує, що inclusive tourism дедалі частіше розглядається у зв'язку зі сталим розвитком, управлінням дестинаціями та цифровими рішеннями [18].

Важливою частиною сучасних досліджень є цифрова та інформаційна доступність. G. Theofanous, A. Thrassou і N. Uzunboylu пов'язують цифрову інклюзивність із розвитком доступного туризму через e-commerce та маркетингові стратегії [19]. P. Teixeira, C. Eusébio і L. Teixeira запропонували дорожню карту створення інформаційних систем для доступного туризму [20], а також описали платформу access@tour by Action як інструмент поліпшення умов доступного туризму [21]. Подальше дослідження P. Teixeira та співавторів підкреслює значення персоналізованих технологічних рішень, побудованих з урахуванням характеристик і мотивацій різних стейкголдерів [22].

Сервісний та організаційний рівні інклюзивності розкрито в роботах, присвячених практиці hospitality and tourism. D. Y. Reindrawati та співавтори показують, що дружні до людей з інвалідністю послуги гостинності можуть бути чинником розвитку інклюзивного туризму [23]. K. Chwaja та співавтори доводять, що доступність туристичних об'єктів розширює коло потенційних відвідувачів і підтримує розвиток inclusive tourism [24]. F. López-del-Pino, J. M. Grisolía і J. de Dios Ortúzar обґрунтовують необхідність аналізу доступності як ланцюга взаємопов'язаних елементів туристичного досвіду [25]. T. Makuyana і E. du Plessis акцентують увагу на організаційних перешкодах і можливостях disability-inclusive diversity management у туристичному секторі [26].

Дослідження 2024–2026 рр. додатково посилюють висновок про те, що доступність неможливо забезпечити лише фізичними адаптаціями. J. J. Nigg, A. Plaikner, M. Peters і M. Haid аналізують обмеження доступного туризму вздовж туристичних ланцюгів вартості [27]. T. J. Dickson, S. Darcy і S. Schweinsberg обґрунтовують потребу співпроєктування доступного туризму разом із disability community, а не для неї [28]. T. Domínguez Vila і S. Darcy показують, що національні туристичні вебресурси часто мають проблеми з видимістю, повнотою та коректністю інформації про доступність уздовж tourism value chain [29]. E. Mogaji, розглядаючи inclusive hospitality як service ecosystem, доводить, що доступність виникає через узгодження сервісних взаємодій, організаційної координації, технологій та інституційних умов [30].

Класичні праці з доступного туризму залишаються важливими для пояснення широти проблеми. Yau, McKercher і Packer показали, що подорожування з інвалідністю є ширшим питанням, ніж фізичний доступ до окремого об'єкта, оскільки охоплює планування, інформацію, сервіс і психологічну готовність середовища [31]. Darcy наголосив на складності інформаційних потреб під час вибору доступного розміщення [32]. Отже, наявні нормативні й наукові джерела підтверджують значення безбар'єрності для готельно-ресторанної сфери, але водночас засвідчують недостатнє узгодження проєктних, інтер'єрних та інженерних рішень саме для готелів і ресторанів.

Метою статті є обґрунтування формування інклюзивного середовища готелів і ресторанів як результату системного поєднання проєктних, інтер'єрних та інженерних рішень.

Для досягнення мети поставлено такі завдання: визначити нормативні та наукові передумови створення інклюзивного середовища в готельно-ресторанній сфері; згрупувати рішення, що забезпечують доступність, зручність, інформативність і безпеку; встановити взаємозв'язок між проєктними, інтер'єрними та інженерними засобами; запропонувати маршрутну модель оцінювання інклюзивності; виконати кількісне узагальнення значущості основних рішень.

Методика дослідження. Дослідження виконано на основі аналізу нормативних документів, міжнародних стандартів і фахових джерел із питань безбар'єрності, універсального дизайну, доступного туризму й організації сервісного середовища. Вихідною основою для групування та оцінювання були вимоги нормативних документів і стандартів, а також положення, узагальнені у фахових публікаціях. Для узагальнення матеріалу використано структурно-логічне групування рішень за трьома блоками: проєктні, інтер'єрні та інженерні.

Оцінювання значущості рішень виконували за п'ятьма критеріями: доступність, безпека, самостійність користування, комфорт і експлуатаційна надійність. Кожний критерій оцінювали за п'ятибальною шкалою, де 1 бал відповідав низькому впливу рішення на формування інклюзивного середовища, а 5 балів – визначальному впливу. Інтегральний показник значущості рішення розраховували як середнє арифметичне значення оцінок за п'ятьма критеріями. Статистичне опрацювання результатів мало описовий характер і включало визначення середніх значень за групами рішень, розмаху між ними та коефіцієнта варіації.

Під час підготовки рукопису використано ChatGPT (модель GPT-5.5 Thinking; дата використання – 09.07.2026 р.) як допоміжний інструмент для мовно-стилістичного редагування окремих фрагментів, структурування матеріалу та технічного узгодження тексту з вимогами видання. Конкретні запити стосувалися редагування академічної мови, перевірки логіки викладу, впорядкування бібліографічних блоків і контролю відповідності структурі статті. Зміст дослідження, добір і перевірку джерел, інтерпретацію результатів, формулювання висновків та остаточне редагування рукопису здійснено автором.

Результати досліджень. Формування інклюзивного середовища готелів і ресторанів доцільно розглядати не як виконання окремої групи нормативних вимог, а як створення простору, у якому різні користувачі можуть самостійно, безпечно й комфортно отримувати послуги. Такий простір має бути придатним не тільки для осіб з постійною інвалідністю, а й для людей із тимчасовими травмами, ослабленою мобільністю, порушеннями зору або слуху, людей похилого віку, батьків із дитячими візками, відвідувачів після лікування чи реабілітації. У готельно-ресторанній сфері це особливо суттєво, оскільки послуга споживається безпосередньо в будівлі, а якість середовища впливає на

тривалість перебування, психологічний стан, безпеку й готовність людини повторно користуватися послугами закладу.

Для готелів і ресторанів інклюзивність повинна бути закладена не в одному вузлі будівлі, а в усьому ланцюгу перебування людини: прибуття до закладу, паркування або висадка пасажира, вхід, орієнтування у вестибюлі, звернення до рецепції або адміністратора, пересування до зали, номера чи санітарної кімнати, користування меблями, обладнанням, ліфтом, системою виклику, інформаційними матеріалами та евакуаційними шляхами. Якщо хоча б одна ланка цього ланцюга не працює, середовище втрачає інклюзивність навіть за наявності окремих доступних елементів.

Узагальнення взаємозв'язку між основними групами рішень наведено в табл. 1.

Таблиця 1. Взаємозв'язок проєктних, інтер'єрних та інженерних рішень у формуванні інклюзивного середовища готелів і ресторанів

Проєктне рішення	Інтер'єрне забезпечення	Інженерне забезпечення	Очікуваний результат
Безбар'єрна вхідна група	Контрастне виділення входу, неслизьке покриття, зручна фурнітура, достатній простір перед дверима	Зовнішнє освітлення, водовідведення, автоматичні двері або система виклику персоналу	Самостійний і безпечний вхід до закладу
Логічна структура шляхів руху	Візуальні орієнтири, зрозуміла навігація, відсутність зайвих перешкод, раціональне меблювання	Рівномірне та аварійне освітлення, системи сповіщення, інформаційні засоби	Переміщення без постійної допомоги персоналу
Доступність рецепції або адміністратора	Понижена частина стійки, місце для під'їзду крісла колісного, чітка інформаційна зона	Освітлення робочої поверхні, електроживлення терміналів, система виклику	Самостійне звернення й отримання послуги
Організація ресторанної зали	Вільні проходи, частина доступних столів, стійкі меблі, акустичний комфорт	Освітлення столів, вентиляція, кондиціонування, підтримання мікроклімату	Комфортне перебування в залі для різних груп відвідувачів
Доступні санітарні приміщення	Поручні, дзеркала й аксесуари на доступній висоті, неслизька підлога, контрастне обладнання	Вентиляція, аварійна сигналізація, система виклику допомоги, безпечне водопостачання	Безпечне й гідне користування санітарною кімнатою
Доступний номер у готелі	Раціональне розміщення ліжка, меблів, вимикачів, розеток і санітарного обладнання	Освітлення, вентиляція, кондиціонування, сигналізація, зв'язок із рецепцією	Самостійне проживання або перебування з мінімальною допомогою
Вертикальні переміщення та евакуація	Зрозуміле розміщення ліфтових холів, помітні покажчики, вільні проходи	Ліфт або підйомник, світлова й звукова індикація, аварійне освітлення, сповіщення	Доступність поверхів і підвищення безпеки в небезпечних ситуаціях

Джерело: систематизовано автором.

Дані табл. 1 показують, що кожне проєктне рішення потребує одночасного інтер'єрного й інженерного забезпечення. Безбар'єрний вхід втрачає практичну цінність без неслизького покриття, освітлення, водовідведення та зручного відкривання дверей. Доступний санвузол не повноцінний без аварійної сигналізації, вентиляції, правильно розміщених поручнів, дзеркал, кнопок виклику й контрастного виділення обладнання. Ліфт або підйомник забезпечує вертикальний рух, але не вирішує завдання орієнтування, якщо відсутні зрозуміла навігація, візуальні, звукові сигнали, достатній простір перед дверима.

Для кількісного узагальнення значущості окремих рішень застосовано п'ятибальну шкалу оцінювання. Інтегральний показник значущості визначали за формулою:

$$Із = (Кд + Кб + Кс + Кк + Ке) / 5,$$

де Із – інтегральний показник значущості рішення; Кд – оцінка доступності; Кб – оцінка безпеки; Кс – оцінка самостійності користування; Кк – оцінка комфорту; Ке – оцінка експлуатаційної надійності.

Результати оцінювання наведено в табл. 2. За результатами оцінювання середній бал проєктних рішень становив 4,64, інтер'єрних – 4,20, інженерних – 4,44. Загальне середнє значення для всіх проаналізованих рішень дорівнювало 4,43 бали. Розмах між середніми значеннями трьох груп становив 0,44 бали, а коефіцієнт варіації – 4,1 %. Це свідчить про відносно рівномірну значущість усіх трьох груп рішень і підтверджує, що жодна з них не може розглядатися як другорядна. Найвищі інтегральні оцінки отримали безбар'єрна вхідна група, вертикальний зв'язок між поверхами, ліфти, підйомники та автоматизовані двері. Це пояснюється тим, що саме ці рішення визначають базову можливість потрапляння людини до будівлі та переміщення між її функціональними зонами. Водночас високі оцінки неслизьких покриттів, систем освітлення, сигналізації, виклику персоналу та доступних санітарних приміщень підтверджують, що фактична якість інклюзивного середовища залежить не тільки від просторових габаритів, а й від деталей інтер'єру та інженерного обладнання.

Окремо слід зазначити, що вентиляція, опалення, кондиціонування отримали нижчий середній бал – 3,8. Таке значення пояснюється тим, що ці системи менше впливають на фізичну можливість входу або пересування, але істотно визначають тривалість комфортного перебування в закладі. Для людей з ослабленою витривалістю, післяопераційним станом, порушеннями терморегуляції або потребою в тривалішому відпочинку параметри мікроклімату можуть стати вирішальними для якості послуги.

Отримані результати підтверджують, що інклюзивне середовище готелів і ресторанів формується не шляхом додавання окремих пристосувань до вже прийнятого планувального рішення, а через погоджене проєктування всієї будівлі. Проєктні рішення задають можливість доступу й руху, інтер'єрні – роблять простір зрозумілим, зручним і психологічно прийнятним, інженерні – забезпечують працездатність, безпеку та сталість функціонування середовища. Саме поєднання цих рішень дає змогу перейти від формальної доступності до реальної інклюзивності.

Таблиця 2. Оцінювання значущості рішень для формування інклюзивного середовища готелів і ресторанів за критеріями доступності, безпеки, самостійності, комфорту та експлуатаційної надійності

Група	Рішення	Доступ.	Безпека	Самост.	Комфорт	Надійність	Сер. бал
Проєкт.	Безбар’єрна вхідна група	5	5	5	4	5	4,8
Проєкт.	Логічна структура шляхів руху	5	5	5	4	4	4,6
Проєкт.	Доступні санвузли, номери й місця в залі	5	4	5	5	4	4,6
Проєкт.	Вертикальний зв’язок між поверхами	5	5	5	4	5	4,8
Проєкт.	Евакуаційні маршрути	4	5	4	4	5	4,4
Інтер.	Раціональне розміщення меблів	4	4	5	5	3	4,2
Інтер.	Візуальна навігація й контрастність	4	4	4	5	4	4,2
Інтер.	Тактильні елементи орієнтування	4	4	4	4	4	4,0
Інтер.	Світловий та акустичний комфорт	3	4	3	5	5	4,0
Інтер.	Неслизькі покриття й безпорогові переходи	5	5	5	4	4	4,6
Інж.	Система освітлення основних шляхів руху	4	5	4	5	5	4,6
Інж.	Вентиляція, опалення й кондиціонування	2	4	3	5	5	3,8
Інж.	Ліфти, підйомники та автоматизовані двері	5	5	5	4	5	4,8
Інж.	Системи виклику, сповіщення й сигналізації	4	5	5	4	5	4,6
Інж.	Водовідведення біля входів і в санітарних зонах	4	5	4	4	5	4,4

Джерело: розраховано автором.

Просторова організація готелю або ресторану повинна забезпечувати неперервність руху людини від межі ділянки до основних зон обслуговування. Для готелю таким маршрутом є шлях від місця висадки пасажира або паркування до входу, рецепції, ліфта, номера, ресторанної зали, санітарних приміщень, зон відпочинку й евакуаційних виходів. Для ресторану – шлях від входу до гардеробної або зони очікування, адміністратора, торговельної зали, столу, санітарної кімнати, каси, барної стійки, літнього майданчика або виходу. У кожному випадку інклюзивність визначається не лише геометричними параметрами, а й тим, чи може людина пройти цей маршрут без зайвих перешкод, небезпечних перепадів висоти, вузьких місць, незрозумілих поворотів і потреби постійно звертатися по допомогу.

Найбільшою помилкою під час формування доступного середовища є спроба вирішити питання інклюзивності наприкінці проєктування, коли вже

прийнято планувальну схему, визначено конструктивні рішення, розміщено основні інженерні мережі й сформовано образ інтер'єру. У такому разі пандус, підйомник, доступний санвузол або окреме місце в залі часто стають вимушеним додатком до простору, а не його природною частиною. Це погіршує не тільки естетику, а й реальну зручність користування. Тому інклюзивність має враховуватися з моменту визначення функціональної схеми закладу, зонування, розміщення входів, вертикальних комунікацій, санітарних вузлів, меблів, обладнання та інженерних систем.

У готелі проєктні рішення мають забезпечувати доступність не тільки вхідної групи й одного номера, а всієї логіки перебування гостя. Якщо доступний номер розміщено далеко від ліфта або від основних сервісних зон, користування ним стає складнішим. Якщо шлях від рецепції до номера має зайві повороти, перепади рівнів або погано освітлені ділянки, гість із порушенням руху чи зору втрачає самостійність. Якщо ресторанна зала готелю формально доступна, але столи розташовані щільно, а проходи перекриваються меблями, інклюзивність залишається лише на кресленні. Отже, для готелю необхідно погоджувати доступність входу, рецепції, вертикальних зв'язків, номерного фонду, ресторанної частини, санітарних приміщень і шляхів евакуації.

У ресторані центральне значення має організація торговельної зали. Вона повинна бути зручною не тільки для максимальної кількості посадкових місць, а й для різних сценаріїв користування. Частина столів має давати змогу під'їхати кріслом колісним без переставляння меблів і створення незручності для інших відвідувачів. Проходи повинні залишатися вільними навіть за повного завантаження зали. Барна стійка, касова зона, зона самообслуговування або шведська лінія не повинні бути розраховані лише на людину, яка стоїть. У таких елементах середовища поєднуються планування, меблювання, освітлення, висота робочих поверхонь, навігація й інженерне забезпечення.

Інтер'єрні рішення в інклюзивному середовищі виконують не декоративну, а просторово-орієнтаційну й ергономічну роль. Колір, світло, фактура, меблі, покриття підлоги, поручні, дверна фурнітура, інформаційні покажчики й тактильні елементи мають допомагати людині розуміти простір і безпечно ним користуватися. Контрастне виділення входів, дверей, країв сходів, поручнів, вимикачів, санітарного обладнання й навігаційних елементів не повинно виглядати випадковим або грубим. Воно може бути частиною загальної художньої побудови інтер'єру, якщо враховується ще на стадії добору матеріалів, кольорової гами, освітлення й меблів.

Інженерні рішення забезпечують фізичну працездатність того, що закладено в плануванні та інтер'єрі. Без правильно організованого водовідведення безпороговий вхід може стати слизьким і небезпечним. Без достатнього освітлення контрастні елементи втрачають орієнтаційну функцію. Без вентиляції й кондиціонування навіть добре спроєктована зала не забезпечує комфортного перебування. Без аварійної сигналізації й системи виклику доступний санвузол не гарантує безпеки. Без резервного живлення ліфт, підйомник або автоматизовані двері можуть стати критичною перешкодою під

час аварійної ситуації. Особливого значення набуває поєднання інженерних систем із рішеннями евакуації. Людина з інвалідністю повинна мати можливість безпечно залишити будівлю або перейти в захищену зону під час пожежі, відключення електроенергії, задимлення, повітряної тривоги чи іншої небезпечної ситуації. Для цього потрібні не лише нормативні евакуаційні проходи, а й зрозумілі покажчики, аварійне освітлення, світлове, звукове сповіщення, вільні маршрути, підготовлений персонал, технічні засоби допомоги.

Для практичного оцінювання інклюзивності автором розроблено маршрутну модель, у якій середовище аналізується не за окремими приміщеннями, а за послідовністю реального користування послугою. Узагальнену модель наведено в табл. 3.

Запропонована маршрутна модель має прикладне значення для завдань проєктування готелів і ресторанів, оскільки дозволяє перевіряти не тільки окремі приміщення, а всю послідовність користування послугою. Вона може застосовуватися під час розроблення нового об’єкта, реконструкції існуючого закладу, оцінювання якості інтер’єрного рішення або підготовки технічного завдання на інженерне обладнання. Її перевага полягає в тому, що вона одразу виявляє розриви між плануванням, інтер’єром та інженерним забезпеченням.

Наприклад, якщо у проєкті передбачено доступний санвузол, але маршрут до нього проходить через вузький коридор або захаращену частину зали, рішення не можна вважати повноцінним. Якщо вхід є безбар’єрним, але зовнішнє покриття слизьке, погано освітлене або не має водовідведення, доступність також залишається неповною. Якщо в ресторані передбачено місця для осіб, які користуються кріслами колісними, але меблі легко зміщуються, проходи звужуються під час обслуговування, а освітлення й акустика створюють дискомфорт, середовище не забезпечує належної якості послуги.

Інклюзивне середовище не повинно сприйматися як спеціалізований простір для окремої групи людей. Його якість полягає в тому, що воно не відокремлює користувача з інвалідністю від інших відвідувачів. Людина не повинна потрапляти до закладу через службовий вхід, користуватися незручно розташованим підйомником, сидіти лише в одному виділеному місці зали або постійно звертатися до персоналу для виконання базових дій. Інклюзивність у готелі чи ресторані має забезпечувати нормальну участь людини в загальному сервісному процесі.

Для післявоєнного розвитку України така логіка має особливе значення. Готелі й ресторани будуть дедалі частіше обслуговувати людей із бойовими травмами, ампутаціями, порушеннями координації, зору, слуху, підвищеною втомлюваністю, посттравматичними станами. Це не означає, що кожен заклад повинен перетворюватися на медичний або реабілітаційний об’єкт. Йдеться про інше: звичайний готель або ресторан має бути спроєктований так, щоб людина з різними фізичними можливостями не відчувала себе зайвою, залежною або незручною для персоналу й інших відвідувачів.

Таблиця 3. Маршрутна модель формування інклюзивного середовища готелів і ресторанів

Етап користування закладом	Основне проєктне завдання	Інтер'єрне завдання	Інженерне завдання	Ознака якісного результату
Прибуття до закладу	Забезпечити доступний підхід від межі ділянки, паркування або місця висадки	Зробити вхід помітним, безпечним і зрозумілим	Забезпечити освітлення, водовідведення, безпечний стан покриття	Людина безпечно знаходить і досягає входу
Вхід до будівлі	Усунути перепади рівнів або передбачити нормативний доступний шлях	Забезпечити неслизьке покриття, контрастність і зручну фурнітуру	Передбачити освітлення, автоматизацію дверей або систему виклику	Вхід не потребує сторонньої фізичної допомоги
Первинне орієнтування	Забезпечити логічний зв'язок входу з рецепцією, адміністратором, залом або ліфтом	Створити зрозумілу навігацію й візуальні орієнтири	Забезпечити достатнє освітлення та інформаційні засоби	Відвідувач швидко розуміє напрям руху
Отримання послуги	Розмістити рецепцію, касу, барну або сервісну зону в доступному місці	Передбачити доступну висоту частини стійки, місце для під'їзду, зручну комунікацію	Забезпечити освітлення, електроживлення обладнання, можливість виклику персоналу	Людина може самостійно звернутися по послугу
Перебування в залі або номері	Забезпечити достатню площу, проходи, зв'язок із санвузлом та евакуаційним маршрутом	Раціонально розмістити меблі, обладнання, вимикачі, розетки, поручні, інформаційні елементи	Забезпечити освітлення, мікроклімат, вентиляцію, зв'язок і сигналізацію	Простір є зручним для тривалого перебування
Користування санітарними приміщеннями	Передбачити достатній простір для входу, розвороту й користування обладнанням	Розмістити поручні, дзеркала, гачки, дозатори й обладнання на доступній висоті	Забезпечити вентиляцію, аварійний виклик, безпечне водопостачання	Санітарна кімната придатна для самостійного й гідного користування
Вертикальне переміщення	Забезпечити доступ до поверхів ліфтом або підйомником	Зробити ліфтові холи й кнопки зрозумілими та помітними	Забезпечити роботу ліфта, індикацію, зв'язок, резервне живлення за потреби	Людина може користуватися різними поверхами будівлі
Вихід та евакуація	Передбачити безпечні й доступні маршрути виходу	Забезпечити помітні покажчики й відсутність перешкод	Передбачити аварійне освітлення, пожежне сповіщення, світлові та звукові сигнали	Людина має зрозумілий шлях виходу в штатній і небезпечній ситуації

Джерело: розроблено автором.

Отже, інклюзивне середовище готелів і ресторанів можна визначити як узгоджену систему просторових, інтер'єрних та інженерних умов, що забезпечують безперервне, безпечне, зрозуміле й комфортне користування послугами для максимально широкого кола людей. Його формування повинно починатися на стадії проєктного завдання й проходити через всі наступні етапи: планування будівлі, організацію функціональних зон, добір інтер'єрних матеріалів і меблів, проєктування інженерних систем, розроблення навігації, визначення експлуатаційних процедур і підготовку персоналу.

Висновки. Інклюзивне середовище готелів і ресторанів слід розглядати як системну характеристику закладу, що формується погодженим застосуванням проєктних, інтер'єрних та інженерних рішень. Формальне виконання нормативних вимог не гарантує зручного користування послугою, якщо не забезпечено безперервний маршрут людини від прибуття до закладу до отримання послуги, перебування в приміщенні та безпечного виходу з нього.

Установлено, що проєктні рішення визначають фізичну можливість доступу й переміщення, інтер'єрні – зрозумілість, ергономіку та психологічний комфорт простору, інженерні – безпеку, працездатність і сталість функціонування середовища. Найвищі інтегральні оцінки отримали безбар'єрна вхідна група, вертикальний зв'язок між поверхами, ліфти, підйомники й автоматизовані двері, для яких середній бал значущості становив 4,8. За результатами оцінювання середній бал проєктних рішень становив 4,64, інтер'єрних – 4,20, інженерних – 4,44. Загальне середнє значення для всіх проаналізованих рішень дорівнювало 4,43 бали, а коефіцієнт варіації між групами становив 4,1 %. Це підтверджує, що всі три групи рішень мають близьку значущість і не можуть розглядатися ізольовано. Розроблена автором маршрутна модель дає змогу оцінювати інклюзивність готелів і ресторанів за реальною послідовністю користування послугою: прибуття, вхід, орієнтування, отримання послуги, перебування в залі або номері, користування санітарними приміщеннями, вертикальне переміщення, вихід та евакуація. Така модель може використовуватися під час проєктування нових закладів, реконструкції наявних об'єктів і перевірки якості інтер'єрних та інженерних рішень. Для післявоєнного розвитку України інклюзивність готельно-ресторанного середовища має стати не додатковою вимогою, а одним із вихідних критеріїв якості закладу. Її практична цінність полягає в тому, що вона забезпечує доступність, безпеку, гідність і комфорт користування послугами для людей з інвалідністю, ветеранів, осіб після травм і реабілітації, людей похилого віку та інших маломобільних груп населення. Подальші дослідження передбачатимуть апробацію маршрутної моделі в діючих готелях і ресторанах із залученням користувачів з різними потребами доступності та зіставлення результатів натурного обстеження з бальним оцінюванням.

Внесок автора. *Автор повністю провів дослідження, написав і відредагував текст.*

Фінансування. *Дослідження виконано без зовнішнього фінансування*.

Конфлікт інтересів. *Автор повідомляє, що конфлікт інтересів щодо результатів дослідження та публікації цієї статті відсутній*.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Для відбудови та відновлення сектора соціального захисту України необхідно 39 мільярдів доларів США. Міністерство соціальної політики України. 06.03.2025. URL: https://www.msp.gov.ua/press-center/news/dlya-vidbudovy-ta-vidnovlennya-sektora-sotsialnoho-zakhystu-ukrayiny-neobkhidno-39-milyardiv-dolariv-ssha (дата звернення: 09.07.2026).

2. Конвенція про права осіб з інвалідністю : Конвенція Організації Об'єднаних Націй від 13.12.2006. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/995_g71 (дата звернення: 09.07.2026).

3. Про внесення змін до Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 25.03.2025 № 294-р. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/294-2025-%D1%80 (дата звернення: 09.07.2026).

4. ДБН В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення : Державні будівельні норми України. Єдина державна електронна система у сфері будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152?doc_type=2 (дата звернення: 09.07.2026).

5. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі : Державні будівельні норми України. Єдина державна електронна система у сфері будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199654438578947875?doc_type=2 (дата звернення: 09.07.2026).

6. ДБН В.2.2-25:2009. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : Державні будівельні норми України. Єдина державна електронна система у сфері будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199658968553096642?doc_type=2 (дата звернення: 09.07.2026).

7. UNWTO Recommendations on Accessible Tourism for All. Madrid : World Tourism Organization, 2013. 17 p. DOI: https://doi.org/10.18111/9789284415984 (дата звернення: 09.07.2026).

8. About Universal Design. Centre for Excellence in Universal Design. URL: https://universaldesign.ie/about-universal-design (дата звернення: 09.07.2026).

9. The 7 Principles of Universal Design // Centre for Excellence in Universal Design. URL: https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles (дата звернення: 09.07.2026).

10. ISO 21902:2021. Tourism and related services. Accessible tourism for all. Requirements and recommendations. Geneva : International Organization for Standardization, 2021. URL: https://www.iso.org/standard/72126.html (дата звернення: 09.07.2026).

11. ISO 21542:2021. Building construction. Accessibility and usability of the built environment. Geneva : International Organization for Standardization, 2021. URL: https://www.iso.org/standard/71860.html (дата звернення: 09.07.2026).

12. EN 17210:2021. Accessibility and usability of the built environment. Functional requirements. Brussels : European Committee for Standardization, 2021. URL: https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/content-corner/digital-library/en-172102021-accessibility-and-usability-built-environment-functional-requirements_en (дата звернення: 09.07.2026).

13. Альбом безбар'єрних рішень : практичний посібник для проєктувальників та архітекторів публічного простору. Безбар'єрність. URL: https://bbu.org.ua/pershii-rozdil-albomu-bezbar-iernih-rishen-2/ (дата звернення: 09.07.2026).

14. Довідник безбар'єрності. Без бар'єрів. URL: https://bf.in.ua/ (дата звернення: 09.07.2026).

15. Watchorn V., Hitch D., Tucker R., Frawley P., Aedy K., Grant C. Evaluating universal design of built environments: an empirical study of stakeholder practice and perceptions. *Journal of Housing and the Built Environment*. 2023. Vol. 38. P. 1491–1510. DOI: https://doi.org/10.1007/s10901-022-09981-x (дата звернення: 09.07.2026).

16. Jamin A. B., Gbadamosi G., Stoyanova-Bozhkova S. The ecosystem of disability inclusion in hospitality and tourism organisations: an integrative review and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2024. Vol. 36, Issue 13. P. 38–56. DOI: https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2023-0581 (дата звернення: 09.07.2026).

17. Song S., Park K. Observing disability inclusion in service provision. *Annals of Tourism Research*. 2023. Vol. 100. Article 103551. DOI: https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103551 (дата звернення: 09.07.2026).

18. Korbiel K., Kruczek Z., Gmyrek K., Zizka D., Nowak K. A Review of Research on Inclusive Tourism: Clusters of Thematic Links and Research Gaps. *Sustainability*. 2025. Vol. 17, Issue 14. Article 6521. DOI: https://doi.org/10.3390/su17146521 (дата звернення: 09.07.2026).

19. Theofanous G., Thrassou A., Uzunboylu N. Digital Inclusivity: Advancing Accessible Tourism via Sustainable E-Commerce and Marketing Strategies. *Sustainability*. 2024. Vol. 16, Issue 4. Article 1680. DOI: https://doi.org/10.3390/su16041680 (дата звернення: 09.07.2026).

20. Teixeira P., Eusébio C., Teixeira L. How to Develop Information Systems to Improve Accessible Tourism: Proposal of a Roadmap to Support the Development of Accessible Solutions. Computers. 2024. Vol. 13, Issue 3. Article 69. DOI: https://doi.org/10.3390/computers13030069 (дата звернення: 09.07.2026).

21. Teixeira P., Eusébio C., Teixeira L. access@tour by Action: A Platform for Improving Accessible *Tourism Conditions. Computers*. 2024. Vol. 13, Issue 10. Article 263. DOI: https://doi.org/10.3390/computers13100263 (дата звернення: 09.07.2026).

22. Teixeira P., Teixeira L., Silva S., Eusébio C. Technology-based approaches for accessible tourism: Using personas to understand stakeholders' characteristics and

motivations. *Data and Information Management*. 2025. Vol. 9, Issue 4. Article 100095. DOI: https://doi.org/10.1016/j.dim.2025.100095 (дата звернення: 09.07.2026).

23. Reindrawati D. Y., Noviyanti U. D. E., Azmi A., Wiranti D. A. Disability-Friendly Hospitality Services as a Catalyst for Empowering Inclusive Tourism in Indonesia. *Sustainability*. 2025. Vol. 17, Issue 9. Article 3785. DOI: https://doi.org/10.3390/su17093785 (дата звернення: 09.07.2026).

24. Chwaja K., Chwaja B., Marczak I., Kruczek Z. Accessibility of Tourist Attractions for Individuals with Disabilities as a Factor in the Development of Inclusive Tourism: Example of the Świętokrzyskie Region-Poland. *Sustainability*. 2025. Vol. 17, Issue 9. Article 3853. DOI: https://doi.org/10.3390/su17093853 (дата звернення: 09.07.2026).

25. López-del-Pino F., Grisolía J. M., de Dios Ortúzar J. Understanding the elements of the tourism accessibility chain. *Travel Behaviour and Society*. 2026. Vol. 42. Article 101161. DOI: https://doi.org/10.1016/j.tbs.2025.101161 (дата звернення: 09.07.2026).

26. Makuyana T., du Plessis E. Exploring the obstacles and opportunities related to disability-inclusive diversity management in the local tourism sector of South Africa. *Tourism Management*. 2025. Vol. 111. Article 105238. DOI: https://doi.org/10.1016/j.tourman.2025.105238 (дата звернення: 09.07.2026).

27. Nigg J. J., Plaikner A., Peters M., Haid M. Leisure constraints towards accessible tourism: self-characteristics of people with disability along tourism value chains. *Current Issues in Tourism*. 2025. Vol. 28, Issue 18. P. 1–15. DOI: https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2394965 (дата звернення: 09.07.2026).

28. Dickson T. J., Darcy S., Schweinsberg S. Co-designing accessible tourism with the disability community for embodied choice. *Tourism Geographies*. 2025. Vol. 27, Issue 7. P. 1377–1398. DOI: https://doi.org/10.1080/14616688.2024.2423162 (дата звернення: 09.07.2026).

29. Domínguez Vila T., Darcy S. Beyond technical website compliance: Identifying and assessing accessible tourism value chain information content on national tourism organisation websites. *Tourism Management Perspectives*. 2025. Vol. 55. Article 101332. DOI: https://doi.org/10.1016/j.tmp.2024.101332 (дата звернення: 09.07.2026).

30. Mogaji E. Inclusive hospitality: rethinking accessibility as a service ecosystem. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2026. Vol. 38, Issue 7. P. 2286–2304. DOI: https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2025-1538 (дата звернення: 09.07.2026).

31. Yau M. K. S., McKercher B., Packer T. L. Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*. 2004. Vol. 31, Issue 4. P. 946–960. DOI: https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007 (дата звернення: 09.07.2026).

32. Darcy S. Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*. 2010. Vol. 31, Issue 6. P. 816–826. DOI: https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010 (дата звернення: 09.07.2026).

REFERENCES

1. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy. (2025). *Dlia vidbudovy ta vidnovlennia sektora sotsialnoho zakhystu Ukrainy neobkhidno 39 miliardiv dolariv SShA* [For the reconstruction and recovery of Ukraine's social protection sector, USD 39 billion is needed]. https://www.msp.gov.ua/press-center/news/dlya-vidbudovy-ta-vidnovlennya-sektora-sotsialnoho-zakhystu-ukrayiny-neobkhidno-39-milyardiv-dolariv-ssha (accessed 09 July, 2026).

2. Orhanizatsiia Obiednanykh Natsii. (2006). Konventsiia pro prava osib z invalidnistiu [Convention on the Rights of Persons with Disabilities]. *Baza danykh "Zakonodavstvo Ukrainy". Verkhovna Rada Ukrainy*. https://zakon.rada.gov.ua/go/995_g71 (accessed 09 July, 2026).

3. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2025). Pro vnesennia zmin do Natsionalnoi stratehii iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku: rozporiadzhennia vid 25.03.2025 No. 294-r [On amendments to the National Strategy for Creating a Barrier-Free Space in Ukraine until 2030: Order No. 294-r]. *Baza danykh "Zakonodavstvo Ukrainy". Verkhovna Rada Ukrainy*. https://zakon.rada.gov.ua/go/294-2025-%D1%80 (accessed 09 July, 2026).

4. DBN V.2.2-40:2018. Inkliuzyvnist budivel i sporud. Osnovni polozhennia [Inclusiveness of buildings and structures. Basic provisions]. *Yedyna derzhavna elektronna systema u sferi budivnytstva.* https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152?doc_type=2 (accessed 09 July, 2026).

5. DBN V.2.2-20:2008. Budynky i sporudy. Hoteli [Buildings and structures. Hotels]. *Yedyna derzhavna elektronna systema u sferi budivnytstva*. https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199654438578947875?doc_type=2 (accessed 09 July, 2026).

6. DBN V.2.2-25:2009. Budynky i sporudy. Pidpryiemstva kharchuvannia (zaklady restorannoho hospodarstva) [Buildings and structures. Catering enterprises (restaurant establishments)]. *Yedyna derzhavna elektronna systema u sferi budivnytstva*. https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199658968553096642?doc_type=2 (accessed 09 July, 2026).

7. World Tourism Organization. (2013). UNWTO recommendations on accessible tourism for all. https://doi.org/10.18111/9789284415984 (accessed 09 July, 2026).

8. Centre for Excellence in Universal Design. (n.d.). About universal design. https://universaldesign.ie/about-universal-design (accessed 09 July, 2026).

9. Centre for Excellence in Universal Design. (n.d.). The 7 principles of universal design. https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles (accessed 09 July, 2026).

10. International Organization for Standardization. (2021). ISO 21902:2021. *Tourism and related services. Accessible tourism for all. Requirements and recommendations*. https://www.iso.org/standard/72126.html (accessed 09 July, 2026).

11. International Organization for Standardization. (2021). ISO 21542:2021. *Building construction. Accessibility and usability of the built environment*. https://www.iso.org/standard/71860.html (accessed 09 July, 2026).

12. European Committee for Standardization. (2021). EN 17210:2021. *Accessibility and usability of the built environment. Functional requirements*. https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/content-corner/digital-library/en-172102021-accessibility-and-usability-built-environment-functional-requirements_en (accessed 09 July, 2026).

13. Bezbariernist. (n.d.). *Albom bezbariernykh rishen: praktychnyi posibnyk dlia proiektuvalnykiv ta arkhitektoriv publichnoho prostoru* [Album of barrier-free solutions: Practical guide for designers and architects of public space]. https://bbu.org.ua/pershii-rozdil-albomu-bezbar-iernih-rishen-2/ (accessed 09 July, 2026).

14. Bez Barieriv. (n.d.). *Dovidnyk bezbariernosti* [Barrier-free handbook]. https://bf.in.ua/ (accessed 09 July, 2026).

15. Watchorn, V., Hitch, D., Tucker, R., Frawley, P., Aedy, K., & Grant, C. (2023). Evaluating universal design of built environments: An empirical study of stakeholder practice and perceptions. *Journal of Housing and the Built Environment*, 38, 1491–1510. https://doi.org/10.1007/s10901-022-09981-x (accessed 09 July, 2026).

16. Jamin, A. B., Gbadamosi, G., & Stoyanova-Bozhkova, S. (2024). The ecosystem of disability inclusion in hospitality and tourism organisations: An integrative review and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(13), 38–56. https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2023-0581 (accessed 09 July, 2026).

17. Song, S., & Park, K. (2023). Observing disability inclusion in service provision. *Annals of Tourism Research*, 100, 103551. https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103551 (accessed 09 July, 2026).

18. Korbiel, K., Kruczek, Z., Gmyrek, K., Zizka, D., & Nowak, K. (2025). A review of research on inclusive tourism: Clusters of thematic links and research gaps. *Sustainability*, 17(14), 6521. https://doi.org/10.3390/su17146521 (accessed 09 July, 2026).

19. Theofanous, G., Thrassou, A., & Uzunboylu, N. (2024). Digital inclusivity: Advancing accessible tourism via sustainable e-commerce and marketing strategies. *Sustainability*, 16(4), 1680. https://doi.org/10.3390/su16041680 (accessed 09 July, 2026).

20. Teixeira, P., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2024). How to develop information systems to improve accessible tourism: Proposal of a roadmap to support the development of accessible solutions. *Computers*, 13(3), 69. https://doi.org/10.3390/computers13030069 (accessed 09 July, 2026).

21. Teixeira, P., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2024). access@tour by Action: A platform for improving accessible tourism conditions. *Computers*, 13(10), 263. https://doi.org/10.3390/computers13100263 (accessed 09 July, 2026).

22. Teixeira, P., Teixeira, L., Silva, S., & Eusébio, C. (2025). Technology-based approaches for accessible tourism: Using personas to understand stakeholders'

characteristics and motivations. *Data and Information Management*, 9(4), 100095. https://doi.org/10.1016/j.dim.2025.100095 (accessed 09 July, 2026).

23. Reindrawati, D. Y., Noviyanti, U. D. E., Azmi, A., & Wiranti, D. A. (2025). Disability-friendly hospitality services as a catalyst for empowering inclusive tourism in Indonesia. *Sustainability*, 17(9), 3785. https://doi.org/10.3390/su17093785 (accessed 09 July, 2026).

24. Chwaja, K., Chwaja, B., Marczak, I., & Kruczek, Z. (2025). Accessibility of tourist attractions for individuals with disabilities as a factor in the development of inclusive tourism: *Example of the Świętokrzyskie Region—Poland. Sustainability*, 17(9), 3853. https://doi.org/10.3390/su17093853 (accessed 09 July, 2026).

25. López-del-Pino, F., Grisolía, J. M., & de Dios Ortúzar, J. (2026). Understanding the elements of the tourism accessibility chain. *Travel Behaviour and Society*, 42, 101161. https://doi.org/10.1016/j.tbs.2025.101161 (accessed 09 July, 2026).

26. Makuyana, T., & du Plessis, E. (2025). Exploring the obstacles and opportunities related to disability-inclusive diversity management in the local tourism sector of South Africa. *Tourism Management*, 111, 105238. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2025.105238 (accessed 09 July, 2026).

27. Nigg, J. J., Plaikner, A., Peters, M., & Haid, M. (2025). Leisure constraints towards accessible tourism: Self-characteristics of people with disability along tourism value chains. *Current Issues in Tourism*, 28(18), 1–15. https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2394965 (accessed 09 July, 2026).

28. Dickson, T. J., Darcy, S., & Schweinsberg, S. (2025). Co-designing accessible tourism with the disability community for embodied choice. *Tourism Geographies*, 27(7), 1377–1398. https://doi.org/10.1080/14616688.2024.2423162 (accessed 09 July, 2026).

29. Domínguez Vila, T., & Darcy, S. (2025). Beyond technical website compliance: Identifying and assessing accessible tourism value chain information content on national tourism organisation websites. *Tourism Management Perspectives*, 55, 101332. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2024.101332 (accessed 09 July, 2026).

30. Mogaji, E. (2026). Inclusive hospitality: Rethinking accessibility as a service ecosystem. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 38(7), 2286–2304. https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2025-1538 (accessed 09 July, 2026).

31. Yau, M. K. S., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007 (accessed 09 July, 2026).

32. Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010 (accessed 09 July, 2026).