

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

UDC: 338.48-6:364.046(100)

JEL Classification L83, M31, D63, I31

DOI: [10.31499/2616-5236.3\(32\).2025.338687](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(32).2025.338687)

*Nataliia Barvinok, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University
Doctor of Philosophy, Ph.D. Senior Lecturer Department of Technology and
Organization of Tourism and Hotel and Restaurant Business*

**СВІТОВИЙ ДОСВІД ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ІНДУСТРІЇ
ГОСТИННОСТІ****WORLD EXPERIENCE OF INCLUSION IN THE HOSPITALITY
INDUSTRY**

Анотація: У статті досліджено інклюзивність як стратегічний напрям розвитку індустрії гостинності. Проаналізовано світовий досвід впровадження інклюзивних сервісів у США, Канаді, Швеції, Японії, ОАЕ, а також українські практики (Ribas Hotels Group, Reikartz, ініціатива «Гостинність без бар'єрів»). Визначено ключові бар'єри інклюзії: нормативні, економічні, організаційні та ментальні. Обґрунтовано, що комплексний інклюзивний підхід підвищує якість обслуговування, лояльність клієнтів та конкурентоспроможність підприємств.

Abstract: This article explores inclusivity as a strategic component of service quality enhancement, corporate social responsibility, and competitiveness in the hospitality industry. The concept of inclusivity is examined in a broad context, encompassing not only physical accessibility but also social, cultural, ethical, and digital dimensions of service delivery. The research highlights the importance of developing customer-oriented environments that are comfortable, safe, and welcoming for all clients-regardless of their physical abilities, sensory impairments, cognitive differences, age, gender identity, or cultural background.

The study analyzes international best practices from the United States, Canada, Sweden, Japan, and the United Arab Emirates. It investigates legal frameworks (e.g., ADA, Accessible Canada Act), public strategies (e.g., Dubai Disability Strategy, Swedish Agency for Participation), and corporate initiatives implemented by major hospitality networks such as Marriott, Scandic Hotels, Fairmont, and Atlantis The Palm. These cases demonstrate how inclusivity contributes to brand reputation, customer loyalty, and market expansion.

Particular attention is given to the Ukrainian context, where inclusivity is still implemented inconsistently due to regulatory gaps, limited funding, outdated infrastructure, and insufficient staff training. Despite these challenges, examples from Ribas Hotels Group, Reikartz Hotels, and the "Hospitality Without Barriers" initiative reveal positive trends and practical steps toward accessible and inclusive service provision.

The article concludes that the integration of inclusive practices must be systemic, involving impact investment, state support, public-private partnerships, and mandatory training for hospitality professionals. Inclusivity is not only an ethical imperative but a critical factor in the sustainable development of the global hospitality sector and the formation of a new culture of interaction in service environments.

Keywords: *hospitality industry, tourism industry, inclusivity, barrier-free, inclusive tourism, principles of inclusivity, quality of inclusive service*

Ключові слова: *індустрія гостинності, туристична індустрія, інклюзивність, безбар'єрність, інклюзивний туризм, принципи інклюзивності, якість інклюзивного обслуговування*

Постановка проблеми. Сьогодні індустрія гостинності функціонує в умовах соціальної трансформації, зростаючої глобальної мобільності та потреби у формуванні стійких моделей розвитку. Це вимагає нових вимог до якості обслуговування, гнучкості сервісів та здатності підприємств адаптуватися до різних клієнтів. А враховуючи збільшення кількості людей з особливими потребами (воєнні дії, несприятливі природні та соціальні фактори тощо), однією з ключових тенденцій стає впровадження принципів інклюзивності, що передбачає створення умов комфортного, безпечного і доступного сервісу для всіх груп споживачів – незалежно від їхніх фізичних, психологічних чи сенсорних особливостей. Не останнє місце тут посідають і ментальні, культурні чи соціальні особливості, які також вимагають забезпечення доступності та зручностей для клієнтів.

В Україні та багатьох інших країнах проблемою є те, що інклюзивний підхід у сфері гостинності реалізується частково, без системної політики й інституційної підтримки. Часто він обмежується лише фізичною доступністю, залишаючи поза увагою соціальну, емоційну та культурну складові інклюзії. Це стає причиною зниження рівня задоволеності клієнтів, стримуючи залучення нових ринків і посилюючи нерівність у доступі до послуг. Тому актуальним є дослідження інклюзивності як чинника підвищення якості обслуговування, репутації бренду та сталого розвитку індустрії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У науковій літературі активно вивчаються окремі аспекти інклюзивності в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Серед закордонних дослідників R. Pine та E. Laws [17] звертають увагу на потребу створення інклюзивного

середовища не лише у фізичному, а й у соціально-психологічному вимірі. Серед українських дослідників І. Кудінова [11] вказує на бар'єри реалізації інклюзивності в закладах індустрії гостинності. Дослідження Л. Гончар [10] ґрунтуються на вивченні ролі імпаکت-інвестування у впровадженні соціально значущих практик в індустрії гостинності. О. Дишкантюк [7] у своїх дослідженнях вивчає екологічну та соціальну відповідальність як взаємопов'язані елементи, які повинні бути враховані під час формування інклюзивної стратегії підприємства. Також соціокультурний аспект інклюзивності досліджено у роботах М. Паски, О. Графської, А. Запісоцького [16], які підкреслюють значення етичного підходу у взаємодії з мультикультурною аудиторією.

Водночас потребують подальшого вивчення питання комплексного впровадження інклюзивності як складової стратегій закладів індустрії гостинності, а також можливості впровадження успішних міжнародних практик в сучасних умовах розвитку туристичних та готельно-ресторанних підприємств в Україні.

Метою статті є дослідження міжнародного досвіду та шляхів впровадження інклюзивності в індустрії гостинності в Україні як складової соціальної відповідальності та інструменту підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності.

Для досягнення мети у дослідженні передбачено вирішення таких завдань:

- визначити суть та складові інклюзивності в індустрії гостинності;
- проаналізувати світовий досвід впровадження інклюзивних сервісів в індустрії гостинності;
- виявити основні виклики та бар'єри на шляху реалізації інклюзивного підходу та охарактеризувати практики впровадження інклюзивних рішень у діяльності українських підприємств індустрії гостинності;
- сформулювати пропозиції щодо вдосконалення інклюзивної політики в індустрії гостинності.

Об'єктом дослідження є індустрія гостинності в умовах соціальної інклюзії.

Предметом дослідження є інклюзивні підходи в індустрії гостинності, їх вплив на якість обслуговування, соціальну відповідальність та конкурентоспроможність підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження

Інклюзивність в індустрії гостинності розглядається як концепція, що передбачає створення таких умов обслуговування, простору та взаємодії, які будуть зручними, безпечними та прийнятними для всіх категорій клієнтів, незалежно від їхніх фізичних, сенсорних, когнітивних, культурних, гендерних чи соціальних особливостей [6].

Відповідно до визначення Всесвітньої туристичної організації

(UNWTO), інклюзивний туризм – це «доступний для всіх» туризм, який враховує потреби осіб з інвалідністю, людей похилого віку, сімей із дітьми, а також туристів із культурними чи мовними відмінностями [25]. У ширшому значенні інклюзивність охоплює не лише фізичну доступність, а й психологічну та соціальну – формування атмосфери прийняття, розуміння і толерантності у взаємодії персоналу і гостей [17].

В індустрії гостинності інклюзивність проявляється через:

- архітектурну доступність готелів, ресторанів, туристичних об'єктів (наявність пандусів, ліфтів, тактильної навігації);

- адаптацію сервісів (інтерфейси для людей із вадами зору чи слуху, меню шрифтом Брайля тощо);

- політику рівності у працевлаштуванні персоналу з фізичними і соціальними характеристиками;

- культурну адаптацію у обслуговуванні клієнтів з різних етнічних та релігійних спільнот [19].

Сьогодні в умовах глобалізаційних процесів інклюзивність розглядається не лише як соціальна потреба, а як конкурентна перевага. За даними дослідження Deloitte, підприємства, які впроваджують інклюзивну політику, демонструють вищий рівень задоволеності клієнтів і лояльності споживачів.

Аналізуючи бар'єри впровадження інклюзивності в українських закладах індустрії гостинності, серед яких

фінансування, рівень підготовки персоналу, інфраструктура, правова база, стереотипи, технологічні обмеження, І. Кудінова пропонує модель комплексного впровадження інклюзивних практик. Серед найбільш корисних науковиця звертає увагу на адаптацію веб-сервісів, навчання персоналу, співпрацю з НУО, створення інклюзивних туристичних продуктів [11]. Л. Гончар у дослідженнях приділяє значну увагу потенціалу імпакт-інвестування як інструменту соціальної відповідальності бізнесу, зазначаючи, що впровадження інвестицій у соціально-інклюзивні проекти сприяє сталому регіональному розвитку, покращенню екологічного стану та підвищенню якості життя [10].

О. Дишкантюк досліджуючи інституційну трансформацію для сталого розвитку індустрії гостинності, пропонує впровадження соціальної відповідальності через екологічні стандарти, частиною яких є інклюзивний підхід. Науковиця виділяє основні бар'єри (високі витрати, слабку нормативну базу, недостатні стимули) та надає рекомендації (податкові пільги, гранти, державно-приватне партнерство) для впровадження інклюзивності в індустрії гостинності [7].

М. Паска, О. Графська, А. Запісоцький значної уваги надають саме соціально-культурним проблемам управління якістю в індустрії гостинності та розкривають соціально-культурні виклики: мовні бар'єри, культурні стереотипи, очікування різних

соціальних груп, етичну чутливість. Також вони наголошують на важливості інтеграції міжнародного досвіду адаптації послуг до потреб мультикультурного та інклюзивного середовища [16].

Інклюзивність у сфері гостинності в XXI столітті стала стратегічним напрямом розвитку цього бізнесу. Уряди різних країн світу впроваджують стандарти доступності та політику рівного обслуговування, а міжнародні корпорації в індустрії гостинності розробляють інклюзивні сервіси як елемент відповідальності та конкурентної переваги. Одним із лідерів у впровадженні стандартів інклюзивного сервісу є США, де ключову роль у цьому відіграв Закон про американців з інвалідністю (ADA), ухвалений у 1990 році. Цей закон зобов'язує готелі, ресторани, транспортні підприємства, туристичні об'єкти тощо забезпечувати фізичну доступність, можливість отримання інформації та рівне ставлення для всіх клієнтів, незалежно від їхніх фізичних чи психологічних обмежень [3].

Такі мережі, як Hilton, Marriott та Best Western, активно впроваджують стандарти доступності у своїх готелях: від наявності номерів із розширеними дверними отворами й душевими кабінами без порогів до візуальних сигналів для осіб з вадами слуху. Marriott також пропонує навчання персоналу щодо культурної інклюзивності й обслуговування клієнтів з особливими потребами [14]. На рівні національних туристичних програм функціонує AccessibleGO – онлайн-платформа

для планування подорожей людей з особливими потребами, яка включає рейтинги доступності об'єктів, адаптовані маршрути та відгуки клієнтів [2].

У Канаді питання інклюзивності врегульовано Актом про доступність, який спрямований на усунення бар'єрів у сфері послуг, транспорту, інфраструктури, цифрового середовища та зайнятості. Особлива увага в країні приділяється правам осіб із ментальними розладами та психоемоційними труднощами [1].

Такі ініціативи, як Rick Hansen Foundation Accessibility Certification, оцінюють доступність готелів та туристичної інфраструктури. Наприклад, Fairmont Hotels активно адаптують простір для гостей із різними видами обмежень (фізичних, сенсорних тощо) [21]. Крім того, Канада підтримує мультикультурну інклюзію: ресторани й готелі враховують релігійні та культурні особливості клієнтів, забезпечують кошерні чи халяльні продукти, переклад меню різними мовами (зокрема французькою, арабською, панджабі).

Швеція, в свою чергу, реалізує підхід «інклюзивного дизайну» не лише в законодавстві, а й у практиках сталого туризму. Урядова програма Swedish Agency for Participation (MFD) розробляє рекомендації для готелів, туроператорів і закладів культури щодо створення універсального середовища [24]. Такі шведські готелі, як Scandic Hotels, є прикладом глибокої інтеграції інклюзивності: понад 100 технічних та організаційних елементів

враховано для гостей з різними потребами (рухомі дзеркала, кнопки виклику допомоги, гнучке освітлення, тиша в зонах відпочинку тощо) [23]. Інклюзивний підхід поширюється і на зайнятість: готельні мережі активно залучають до роботи осіб із інвалідністю, людей з досвідом міграції та інших представників з особливими потребами.

В Японії особливий акцент робиться на інклюзивність у контексті старіння населення. Підготовка до Олімпійських ігор у 2020 році стимулювала масове впровадження доступних технологій у готелях, музеях, транспорті [15]. Такі готелі, як Hotel Gracery або Prince Hotels, впровадили стандарти безбар'єрного середовища: електронні системи реєстрації з голосовим супроводом, перекладачі жестової мови, кімнати з адаптивним інтер'єром для осіб із обмеженою рухливістю тощо [12]. Японія також активно інтегрує цифрові технології для інклюзивності, такі як мобільні застосунки для навігації незрячих туристів, роботизовані помічники в готелях тощо.

ОАЕ, особливо Дубай та Абу-Дабі, демонструють швидкий розвиток у напрямі інклюзивного туризму. Ініціатива Dubai Disability Strategy 2020 передбачає перетворення міста на «доступний для всіх» мегаполіс [9]. У готелях Atlantis The Palm, Jumeirah та Rotana запроваджено інклюзивний дизайн (широкі коридори, доступ до басейнів з підйомниками, сенсорні кімнати). Також Дубай активно просуває спеціалізовані тури для

осіб із порушеннями слуху, зору та опорно-рухового апарату [9]. Інклюзивність у сфері обслуговування в ОАЕ поєднується з релігійною чутливістю, особливо у контексті жіночого простору, дрес-коду, харчових вимог.

Порівняльний аналіз підходів різних країн до інклюзивності показує, що у сфері гостинності вона базується на:

- правовому забезпеченні доступності;
- корпоративній відповідальності мереж готелів;
- впровадженні принципів універсального та адаптованого дизайну;
- взаємодії держави, бізнесу та громадських організацій;
- орієнтації не лише на фізичну, а й соціальну інклюзію.

Успішність досліджуваних країн в обслуговуванні туристів з особливими потребами свідчать про те, що інклюзивність — це не лише етичний імператив, а й чинник сталого розвитку, що впливає на репутацію бренду, лояльність клієнтів та розширення ринку.

Незважаючи на зростання уваги до питань інклюзивності, індустрія гостинності в багатьох країнах, включно з Україною, все ж стикається з низкою перешкод. Їх можна умовно поділити на нормативні, інфраструктурні, економічні, організаційні та ментальні. У низці країн законодавство про інклюзивність або відсутнє, або не передбачає конкретних стандартів адаптації готелів і туристичних послуг. В Україні, наприклад, існують ДБН В.2.2-40:2018, що регулюють

безбар'єрність, однак не всі підприємства впроваджують ці норми через брак контролю та стимулів [18].

Адаптація готельних номерів, вхідних зон, санвузлів та інтерфейсів (наприклад, інтерфейси для глухих чи меню шрифтом Брайля) потребує інвестицій. Для малих та середніх підприємств це важко впровадити, особливо без державного чи грантового фінансування.

Крім того, персонал у готельному та ресторанному бізнесі часто не проходить навчання з етики обслуговування людей з особливими потребами, представників інших культур тощо. Це призводить до неприйнятних ситуацій, зниження якості сервісу, дискримінації.

У готелях, побудованих до 2000-х років, відсутні пандуси, ліфти з голосовим супроводом, номери з ширшими проходами. У значній кількості випадків оновлення вимагає капітального ремонту. За дослідженням І. Кудінової, у понад 70 % готелів відсутні адаптовані номери [11].

Також уповільнюють впровадження інклюзивності ментальні бар'єри, страх перед «незручним» клієнтом, брак емпатії з боку власників бізнесу тощо. Наприклад, туристи з особливими потребами часто можуть зіштовхнутися з небажанням обслуговувати їх як «проблемних» клієнтів.

Незважаючи на бар'єри, низка компаній в різних країнах демонструють ефективні інклюзивні практики. Мережа Scandic Hotels (Швеція) розробила «інклюзивний

стандарт» для готелів: понад 135 параметрів доступності — дзеркала, кнопки SOS, тактильні елементи, безпорогові душові кабінки. Вебсайт Scandic має спеціальну навігацію для людей з вадами зору та слуху [23]. У Disney Resorts (США) впроваджено комплексну програму Disability Access Service (DAS): пріоритетний доступ до атракціонів, адаптовані готелі, доступні туалети, меню для алергіків [8].

Серед українських прикладів слід звернути увагу на мережу Ribas Hotels Group (Одеса, Львів, Буковель), де впроваджено безбар'єрні стандарти: пандуси, ліфти, номери з широкими проходами, знімні поручні, адаптовані меблі, сенсорне освітлення. Також персонал проходить навчання з обслуговування клієнтів з особливими потребами [4]. Готель «VitaPark Карпати» в Закарпатській області має декілька номерів із підвищеною доступністю, безбар'єрні вхідні групи, спеціальні покажчики та працює за стандартами соціальної відповідальності [20].

Слід звернути увагу на ініціатива «Гостинність без бар'єрів» (український проект, який допомагає малому та середньому бізнесу впроваджувати інклюзивні рішення у сфері гостинності), метою якого є зробити послуги доступними для всіх відвідувачів, незалежно від їхніх потреб. Серед ключових рішень, що пропонує проєкт: розробка зразкового меню з піктограмами й шрифтом Брайля, впровадження сервісів для людей з порушеннями слуху та зору,

адаптація сайтів для зручної навігації, встановлення підйомників та інші елементи безбар'єрності. Пілотний етап цієї ініціативи реалізовано в готелях Тернопільської області, де готельєри отримали експертні консультації та готові інструменти, що дозволяють створювати комфортне середовище для клієнтів з особливими потребами [18].

Отже, впровадження інклюзивності в індустрію гостинності в Україні та світі відбувається нерівномірно: великі міжнародні мережі впроваджують комплексні стандарти, а малі підприємства потребують підтримки. Серед бар'єрів слід виділити передусім фінансові, правові та ментальні, які можуть бути подолані через імпакт-інвестування, партнерство з НУО, державну підтримку та обов'язкове навчання персоналу.

Висновки

Сьогодні інклюзивність у сфері гостинності вже не розглядається лише як акт соціальної відповідальності, а є стратегічною необхідністю та чинником довготривалого розвитку. Успішне впровадження інклюзивності – це складний процес, який охоплює не лише фізичну доступність, а й соціальну, культурну, етичну та цифрову адаптацію послуг. Світовий досвід можна прослідкувати на прикладі таких готелів, як Marriott, Scandic Hotels, Fairmont, а також національних програмам США,

Канади, Швеції, ОАЕ та Японії. Досвід цих готелів демонструє комплексний підхід до інклюзивності, що формує довіру, розширює ринки, покращує репутацію бренду та підвищує лояльність клієнтів.

В українському контексті, попри наявність нормативної бази (як наприклад, ДБН В.2.2-40:2018), характеризується нерівномірністю впровадження інклюзивних стандартів, зокрема через економічні, організаційні й ментальні бар'єри. Водночас позитивними прикладами є готелі Ribas Hotels Group, Reikartz та ініціатива «Гостинність без бар'єрів», що свідчать про поступовий прогрес та високий потенціал інклюзивних підходів у вітчизняному бізнесі.

Для подальшого розвитку інклюзивності в індустрії гостинності необхідним є комплексний підхід державного стимулювання (податкові пільги, гранти), партнерство з громадськими організаціями, імпакт-інвестування, а також обов'язкове навчання персоналу з питань компетентного та толерантного обслуговування різних категорій клієнтів. Інклюзивність в індустрії гостинності — це не лише усунення бар'єрів, а й створення атмосфери, у якій кожен клієнт відчуває себе бажаним і цінним. Саме такий підхід визначає якість сучасного сервісу та формує нову етику взаємодії в глобальному просторі туризму.

References

- Accessible Canada Act*. (2019). URL: <https://laws-lois.justice.gc.ca>.
AccessibleGO. (n.d.). URL: <https://accessiblego.com>.
Americans with Disabilities Act (ADA). (n.d.). URL: <https://www.ada.gov>.

- Bezbar'iernyi vidpochynok: yak ukrains'ki hoteli vtiliuiut' napriam inkliuzyvnosti. (n.d.). Pragmatika. URL: <https://pragmatika.media/news/bezbar-iernyj-vidpochynok-iak-ukrainski-hoteli-vtiliuiut-napriam-inkliuzyvnosti> [in Ukrainian].
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2010). Inclusion, accessibility and accommodation in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 577–583. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.10.005>.
- Darcy S., Buhalis D., & Ambrose I. (2010). Inclusion, accessibility and accommodation in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 577–583. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>.
- Dishkantiuk, O. (2024). Instytutsiina transformatsiia dlia staloho rozvytku industrii hostynnosti [Institutional transformation for sustainable development of the hospitality industry]. *Ukrainskyi ekonomichnyi chasopys – Ukrainian Economic Journal*, (7), 141–147. DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8273/2024-7-23> [in Ukrainian].
- Disney Parks. (n.d.). Disability Access Service. URL: <https://disneyarks.disney.go.com/disability-access-service/>.
- Dubai Disability Strategy. (n.d.). URL: <https://www.dubaicareers.ae>.
- Gonchar, L. (2024). Zabezpechennia sotsialnoi vidpovidalnosti industrii hostynnosti kriz' pryzmu impakt-investuvannia [Ensuring social responsibility of the hospitality industry through the lens of impact investment]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and Society*, (67). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-30> [in Ukrainian].
- Kudinova, I. (2025). Inkliuzyvnist' v industrii hostynnosti: pryntsyipy, vyklyky ta perspektyvy rozvytku [Inclusiveness in the hospitality industry: principles, challenges and development prospects]. *Development Service Industry Management*, (1), 21–28. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2025-9\(3\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-9(3)) [in Ukrainian].
- Kudo, S. (2020). Inclusive hospitality in Japan. *Tourism Review*, 75(3), 589–603. DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0252>.
- Marriott International. (n.d.). Diversity & Inclusion. URL: <https://www.marriott.com/diversity>.
- Marriott International. (n.d.). Welcoming All. URL: <https://www.marriott.com/welcoming-all.mi>.
- Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism (Japan). (n.d.). Universal Design Guidelines. URL: <https://www.mlit.go.jp>.
- Pasca, M., Hrafska, O., & Zapisotskyi, A. (2023). Sotsialno-kulturni problemy upravlinnia yakistiu na pidpriemstvakh industrii hostynnosti [Socio-cultural problems of quality management in hospitality enterprises]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and Society*, (56). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-31> [in Ukrainian].
- Pine, R., & Laws, E. (2015). Hospitality management: A perspective on inclusion and diversity. *Tourism Management Perspectives*, 15, 74–79. DOI: <https://doi.org/10.56734/ijbms.v4n7a1>.
- Popit na inkliuzyvni hoteli zrostaie: yak biznes adaptuiet'sia do realii. (n.d.). Invak.info. URL: <https://invak.info/bezbarernost/popyt-na-inklyuzyvni-goteli-zrostaye-yak-biznes-adaptuyetsya-do-realij.html> [in Ukrainian].
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2011). People with disabilities visit art museums: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 6(2), 117–129. DOI: <https://doi.org/10.1080/1743873X.2010.534846>.
- VitaPark. (n.d.). URL: <https://karpaty.optimahotels.com.ua/uk/>.
- Rick Hansen Foundation. (n.d.). URL: <https://www.rickhansen.com>.
- Scandic Hotels. (n.d.). Accessibility. URL: <https://www.scandichotels.com/accessibility>.
- Scandic Hotels. (n.d.). URL: <https://www.scandichotels.com/en>.
- Swedish Agency for Participation (MFD). (n.d.). URL: <https://www.mfd.se>.
- UNWTO. (2016). Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. Madrid: World Tourism Organization. DOI: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418077>.