

Інновації у сфері інклюзивного туризму: від теорії до реалізації

<https://doi.org/10.17721/2786-4561.2025.6.1.-1/11>

Сірук В.Ю., Винниченко І. І.

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ, Україна, sirukvadym@gmail.com

Анотація. У статті досліджено інновації у сфері інклюзивного туризму: від визначень ключових понять (історія розвитку та соціально-економічні аспекти) до інноваційних підходів (використання сучасних технологій, маркетингові стратегії, створення відповідної інфраструктури) та прикладів практичної реалізації. Актуальність дослідження зумовлена різкими демографічними змінами населення України та пов'язаних з ними соціальними викликами. Висвітлено досвід успішної реалізації інклюзивних проєктів, зокрема в Європі та Україні. Завважено роль міжнародних стандартів, законодавчих ініціатив, державної підтримки та громадських організацій у створенні безбар'єрного туристського середовища на прикладі відповідних структур Франції та Південної Кореї. Визначено ключові інструменти розвитку інклюзивного туризму. Завважено на необхідності міжнародної співпраці, фінансової підтримки та підвищення обізнаності суспільства для створення інклюзивного середовища та сприяння соціальній інтеграції та економічного розвитку.

Ключові слова: інклюзивний туризм, доступність, інновації, безбар'єрне середовище, соціальна інтеграція, туристські послуги.

Innovations in inclusive tourism: from concept to implementation

Siruk V.Y., Vynnychenko I.I.

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

Abstract. The article explores innovations in the field of inclusive tourism, covering key concepts including a detailed exploration of core concepts, the historical evolution of inclusive tourism, and its significant socio-economic implications. Furthermore, the paper examines innovative approaches shaping this field, such as integrating modern technologies, advanced marketing strategies, and developing appropriate, user-friendly infrastructure tailored to the needs of diverse groups. Special attention is given to practical examples of successful implementation, focusing particularly on case studies from Europe and Ukraine. These examples illustrate how inclusive tourism projects can be effectively realized to ensure accessibility for people with disabilities, the elderly, and other groups. The study underscores the pivotal role of international standards, legislative measures, and government support in fostering a barrier-free tourism environment. These factors are identified as crucial drivers in creating an inclusive and equitable space for all travelers. The article concludes with actionable recommendations aimed at improving accessibility within the tourism sector (adopting innovative technologies, enhancing infrastructure, and employing targeted marketing strategies). The importance of international cooperation, financial investment, and efforts to increase public awareness are emphasized as essential components for advancing inclusivity. Fostering an inclusive tourism environment contributes to greater social integration, economic growth, and sustainable development on a global scale.

Keywords: inclusive tourism, accessibility, innovations, barrier-free environment, social integration, tourism services.

Вступ. Не лише в Україні і не лише сьогодні інтеграція вразливих груп населення у суспільство залишається одним із найактуальніших викликів. Стосується це передовсім забезпечення інклюзії та усунення бар'єрів у різних сферах життя для вразливих категорій населення, значна частка яких зумовлює нагальну необхідність комплексної підтримки. На чільну увагу привертає й розвиток інклюзивного туризму, який може – і має – стати важливим та ефективним інструментом соціальної адаптації. Демографічні зміни під час війни,

зростання громадянської свідомості та державна підтримка зумовлюють створення підґрунтя для розвитку цієї галузі, яка допомагатиме не лише у вирішенні актуальних соціальних проблем, а й сприятиме емоційному та психологічному відновленню громадян, які постраждали внаслідок війни.

Впровадження таких ініціатив зміцнить соціальну згуртованість і стане рушійною силою для формування суспільства рівних можливостей, де кожен зможе відчути себе повноцінним членом спільноти. Найважливішою рушійною силою світу є урбанізація – більше половини населення Землі мешкає в містах, і ця частка невпинно зростає. Саме в таких осередках є необхідна основа створення рівних можливостей, адже міські території є центральними пунктами рекреаційної, туристської та культурно-мистецької діяльності.

Метою статті є аналіз інноваційних підходів у сфері інклюзивного туризму та їх вплив на доступність туристських послуг для представників вразливих груп населення. Важливим є визначення ключових понять інклюзивного туризму, дослідження сучасних тенденцій та технологічних інновацій у цій галузі, аналіз практичного досвіду реалізації інклюзивних туристських проєктів у світі та Україні щодо покращення доступності туристських послуг за допомогою інноваційних рішень.

Не лише в українському суспільстві дедалі частіше постають питання, пов'язані з інклюзією та забезпеченням безбар'єрного доступу, особливо з огляду на складні обставини, в яких опинилися люди, що постраждали від військових дій. В умовах повномасштабного вторгнення створення спільноти, яка активно залучає всі категорії населення, набуває особливої важливості через комплекс особистих і професійних викликів, з якими мають справу постраждалі верстви населення. Забезпечення умов повної інклюзії є не просто соціальною місією, а й необхідністю в контексті сучасного усвідомлення суспільством соціальної відповідальності, що зумовлює обов'язкове врахування факторів, які впливають на інтеграцію та безбар'єрність.

Інклюзивний туризм стає перспективним і важливим напрямом діяльності, адже передбачає інтеграцію осіб з інвалідністю та інших вразливих груп не лише як об'єктів підтримки, а як активних учасників туристської галузі. Основним завданням інклюзивного туризму є залучення їх до подорожей, забезпечення доступу до туристських послуг і створення умов, які дозволять їм почуватися рівноправними споживачами туристського продукту. Проте сьогодні вони, на жаль, залишаються недостатньо охопленими туристськими послугами через брак належних умов, а подекуди їхні потреби взагалі ігноруються. Туристські оператори часто обмежуються виконанням мінімальних законодавчих вимог, тоді як уряди здебільшого реагують на проблеми постфактум, а не впроваджують проактивні рішення. Тому формування інклюзивної туристської інфраструктури має стати стратегічним завданням державної політики та приватного сектору.

Матеріали і методи досліджень. Інтерес до питань інклюзії в туризмі почав зростати в другій половині ХХ століття, коли увагу дослідників і суспільства привернули проблеми доступності туристських послуг для різних верств населення. Серед них особливий акцент робився на людей з інвалідністю, людей похилого віку, родини з дітьми та інші вразливі групи (Cock, 2022). Хоча систематичні дослідження інклюзивного туризму розпочалися відносно недавно, сьогодні ця тема активно вивчається в усьому світі, зокрема й в Україні, де виклики, пов'язані з війною, роблять її надзвичайно актуальною.

Інклюзивний туризм визначається доктором Скоттом Рейнсом як глобальний рух, який забезпечує повну соціальну участь усіх людей з інвалідністю, для забезпечення однакових послуг і продуктів у сфері подорожей, громадянства та культурного внеску (Rains, 2006). С.Рейнс – один із провідних дослідників у сфері доступного туризму – є ініціатором концепції «інклюзивний туризм», яка у подальшому стала визначальним принципом розвитку туристської індустрії в багатьох країнах світу. Цей підхід заклав основу для створення

туристських послуг, доступних для всіх верств населення, включаючи людей з інвалідністю, сім'ї з дітьми та осіб похилого віку.

Більшість сучасних наукових публікацій, присвячених доступному туризму, базуються на дослідженнях таких організацій, як Всесвітня туристська організація (UNWTO), Європейська комісія та Європейська мережа доступного туризму (ENAT). Науковці аналізують еволюцію концепції інклюзивного туризму, включаючи питання термінології та історичного розвитку, практичні аспекти організації туристських послуг для людей з інвалідністю, акцентуючи увагу на проектуванні, управлінні та реалізації інклюзивних туристських продуктів, а також на розробці рекомендацій для стейкхолдерів. Це свідчить про те, що розвинені країни вже давно усвідомили соціальну значущість цієї сфери й активно впроваджують відповідні програми. Так, у Франції існує асоціація «Tourisme & Handicap», яка займається розробкою та впровадженням заходів для забезпечення доступності туристичних послуг для людей з інвалідністю. Основними видами її діяльності є дослідження, організація конференцій, навчання та інші ініціативи для покращення інклюзивності, участь у створенні посібників, досліджень ринку та розробці стандартів доступності. У 2019 році Сеульська туристична організація відкрила Центр доступного туризму в Сеулі. Програма спрямована на підвищення доступності туризму через три основні напрями: покращення фізичного середовища через забезпечення доступного транспорту, оренду допоміжних пристроїв та розвиток універсальних туристичних об'єктів; розширення доступу до інформації – консультаційні центри, туристичний вебсайт, створення контенту; підвищення соціальної обізнаності – навчання фахівців з універсального туризму, публікація посібників та організація заходів.

У статті використано комплексний підхід до дослідження інновацій у сфері інклюзивного туризму. Основними методами дослідження стали аналіз літературних джерел, нормативних документів та міжнародних стандартів, що дозволило визначити ключові концепти інклюзивного туризму та розробити відповідні методологічні засади. Було застосовано порівняльний аналіз, спрямований на зіставлення міжнародного досвіду впровадження інклюзивних туристичних проєктів у Європі, США та Україні, який допоміг визначити відмінності у підходах до створення безбар'єрного середовища та виявити потенційні практики, які можна адаптувати до українських реалій.

Важливою складовою дослідження стало використання кейсового методу, який забезпечив глибоке вивчення окремих прикладів успішної адаптації туристичних об'єктів. Опис цих об'єктів дозволив проаналізувати архітектурні та інформаційні рішення, які сприяють створенню доступного середовища.

Статистичний аналіз дозволив визначити основні тенденції у динаміці чисельності осіб з інвалідністю та оцінити соціально-економічні виклики, пов'язані зі збільшенням цієї категорії населення в умовах повномасштабного вторгнення. Отримані дані були представлені у вигляді графічного зображення, що ілюструє зміни у демографічній структурі населення.

В Україні розвиток інклюзивного туризму розпочався у 2000-х роках, але значне зростання зацікавленості ним сталося останніми роками. Одним із ключових етапів у цьому процесі стала ратифікація Україною Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю у 2010 році, що зобов'язав країну створювати умови для повної та рівної участі людей з інвалідністю в усіх сферах життя, включаючи доступ до туристських послуг і культурної спадщини (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2006). Конвенція встановлює правову основу для захисту їхніх прав, включаючи доступ до туристських послуг. Цей документ визначає механізми моніторингу виконання зобов'язань державами-учасницями та зобов'язує їх забезпечувати доступність фізичного середовища, транспорту, інформаційних технологій та комунікацій. Згідно зі статтею 9 Конвенції ООН про права людей з інвалідністю доступність є основоположним правом людини. Держави-учасниці зобов'язані вживати всіх необхідних заходів, щоб гарантувати рівний доступ до фізичного середовища, транспорту, інформації та

комунікацій, що дозволяє забезпечити їм незалежність та можливість повноцінної участі в усіх царинах суспільного життя з мінімальними витратами.

Важливим кроком у цьому напрямку стало ухвалення міжнародного стандарту ISO 21902:2021 “Туризм і супутні послуги – Доступний туризм для всіх – Вимоги та рекомендації”. Він регламентує основні вимоги до забезпечення доступності туристських послуг для людей різного віку та з різними фізичними можливостями. Документ охоплює питання розробки політик, стратегій, інфраструктури, туристських продуктів і послуг, спрямованих на створення безбар’єрного середовища (ISO Standard No. 21902:2021).

Усі ці документи стали базисом для структурованого й системного підходу до розвитку інклюзивного туризму, стимулюючи міжнародний обмін знаннями та найкращими практиками. Інклюзія як глобальний принцип знаходить своє відображення у Цілях сталого розвитку (SDGs), ратифікованих ООН у 2015 році (UN, 2015). У Програмі розвитку ООН наголошено, що багато людей залишаються ізольованими через свою стать, етнічну приналежність, вік, сексуальну орієнтацію, інвалідність чи бідність. Досягнення інклюзії можливе лише за умови активного залучення всіх груп населення до процесу прийняття рішень та створення можливостей для особистого розвитку.

Результати та їхній аналіз. Дослідження розвитку інклюзивного туризму в Україні вимагає глибокого аналізу статистичних даних, зокрема щодо кількості осіб з інвалідністю. Однак точність і правдивість такої інформації викликає сумніви, зумовлені кримінальними провадженнями, пов’язаними зі зловживаннями посадовців щодо отримання інвалідності, а це ускладнює проведення об’єктивних комплексних досліджень.

Проблеми виникають з даними про тимчасово окуповані території та анексований Крим. Це ілюструє рис. 1, де після 2014 р. різко падає цифра загальної чисельності людей з інвалідністю в Україні, проте найбільше занепокоєння викликає різкий підйом чисельності цієї групи населення після початку повномасштабного вторгнення. Станом на листопад 2024 р. статус людей з інвалідністю мають 3 млн українців, а в 2022 р. – 2.7 млн осіб. Інвалідизація населення України за останніх 2 років має надзвичайно високі темпи та стає критично проблемною для суспільства.

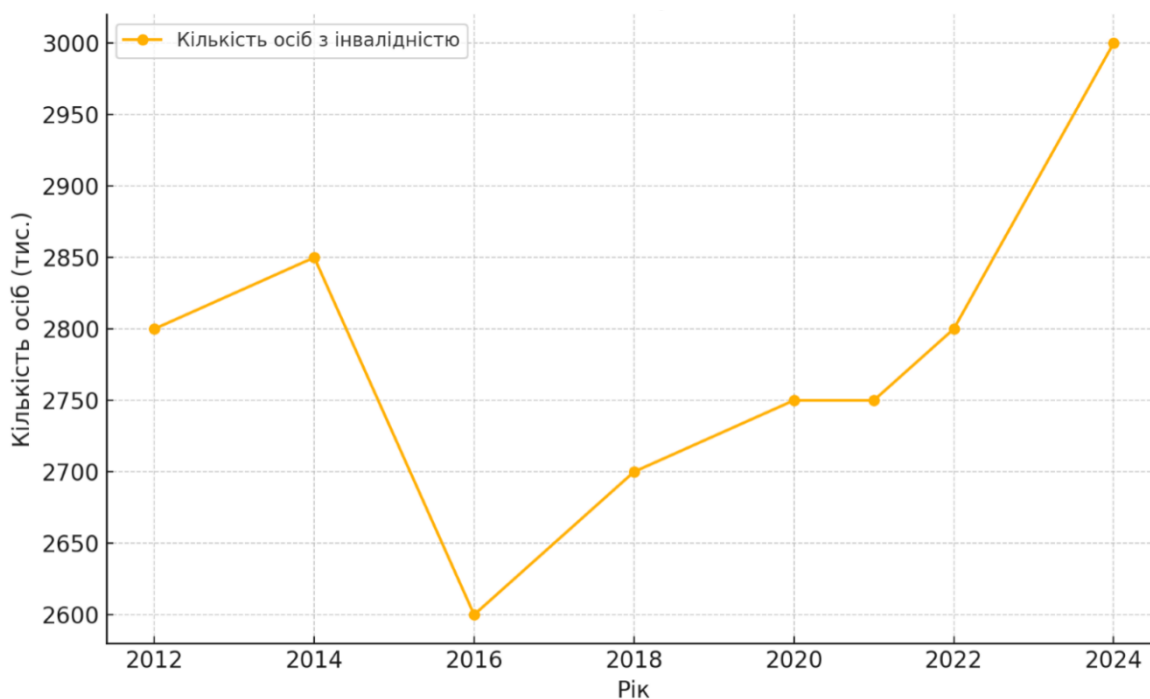


Рис. 1. Динаміка кількості осіб з інвалідністю в Україні упродовж 2012-2024 рр. (побудовано В.Сіруком на основі даних Мінсоцполітики, 2024)

Варто зазначити, що близько 70-80% людей з інвалідністю здатні повноцінно працювати нарівні з іншими, тому що переважна більшість таких людей не мають ніяких зовнішніх ознак інвалідності, при цьому у 53% випадків люди з інвалідністю можуть працювати на звичайному робочому місці (Мінсоцполітики, 2024). Таким чином цю групу населення важливо залучати не лише як споживача туристського продукту, а як організатора та постачальника таких послуг.

Інклюзивний туризм поступово стає невід'ємною частиною туристської індустрії в багатьох країнах світу. Сучасні цифрові технології стають невіддільною частиною інклюзивного туризму, дозволяючи подолати бар'єри, на які наражаються туристи під час подорожей. Використання інноваційних рішень, таких як штучний інтелект, доповнена та віртуальна реальність, сприяє створенню більш доступного і зручного середовища для всіх категорій туристів.

Штучний інтелект дозволяє створювати персоналізовані рекомендації для туристів, враховуючи їхні індивідуальні потреби та можливості. Наприклад, системи на базі AI можуть рекомендувати маршрути, які враховують доступність для осіб, або пропонувати адаптовані екскурсії. Крім того, автоматизовані системи можуть забезпечити туристів миттєвою інформацією про можливі зміни в планах подорожей або непередбачувані обставини, що підвищує їхню впевненість та комфорт під час поїздки.

Мобільні додатки відіграють одну з провідних ролей у покращенні доступності туристських послуг для людей з інвалідністю: вони надають необхідну інформацію, послуги та підтримку в режимі реального часу (Cock, 2022). Одним із таких прикладів є додатки для навігації, розроблені спеціально для людей з обмеженою мобільністю. Ці застосунки дозволяють користувачам знаходити найбільш доступні маршрути, які враховують наявність пандусів, ліфтів, низьких бордюрів та інших елементів безбар'єрного середовища. Наприклад, додатки типу "AccessNow" або "Wheelmap" дозволяють користувачам оцінювати доступність місць і ділитися цією інформацією з іншими, створюючи глобальну базу даних доступних локацій.

Додатки для людей з вадами зору, такі як "Be My Eyes", використовують технології штучного інтелекту та реального часу для надання допомоги в навігації, розпізнаванні об'єктів і навіть взаємодії з навколишнім середовищем через аудіо-інструкції або допомогу від волонтерів. Ці технології роблять подорожі безпечнішими і менш стресовими для людей, які потребують додаткової підтримки.

Існують також додатки для перекладу жестової мови в реальному часі, що дозволяє туристам із вадами слуху ефективно комунікувати в незнайомому середовищі. Наприклад, додатки на зразок "AVA" пропонують миттєвий переклад жестової мови на текст або голосові повідомлення, що значно полегшує спілкування в тих місцях, де немає можливості отримати допомогу від кваліфікованих перекладачів.

Створення інклюзивної інфраструктури є основою для забезпечення доступності туристських послуг. Це стосується не лише окремих туристських об'єктів, але й загалом транспортної системи, готелів, ресторанів та інших місць, які туристи відвідують під час подорожей. Транспорт є ключовим елементом доступності. Сучасні технології дозволяють адаптувати громадський транспорт до потреб людей з обмеженими можливостями, забезпечуючи доступність автобусів, поїздів, аеропортів та інших транспортних засобів. Наприклад, транспортні засоби, обладнані пандусами, низькими підлогами, звуковими інструкціями та візуальними інформаційними системами, значно покращують мобільність осіб з інвалідністю. Крім того, мобільні додатки для замовлення таксі або оренди автомобілів з відповідними адаптаціями, такими як Uber WAV, стають важливими інструментами для безперешкодного пересування.

Готелі також активно впроваджують інклюзивні рішення, адаптуючи свої приміщення та послуги до потреб туристів з інвалідністю. Це включає наявність доступних номерів, обладнаних для людей з обмеженою рухливістю, систем оповіщення для людей з вадами слуху, а також спеціальних програм навчання для персоналу, щоб забезпечити високий рівень обслуговування гостей зі спеціальними потребами доступу. Інформаційні системи та застосунки для онлайн-бронювання також повинні бути адаптованими для забезпечення легкого доступу і використання всіма користувачами.

Туристські об'єкти, такі як музеї, парки, історичні пам'ятки, також активно впроваджують інклюзивні рішення. Вони включають адаптацію простору для людей з інвалідністю, впровадження тактильних експонатів, аудіогідів, які доступні на різних мовах, включаючи жестову, та візуальних інструкцій для людей з вадами слуху. Використання додатків доповненої реальності дозволяє створити більш інтерактивний та доступний підхід для всіх користувачів, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

У Берліні Меморіал Голокосту є вдалим прикладом поєднання архітектурної доступності з інформаційною адаптацією. Бетонні стели різної висоти розташовані на хвилястій поверхні, що могло б створювати певні труднощі для пересування, однак, завдяки ретельно продуманому дизайну, нахил доріжок не перевищує 8%, а 13 з алей є ширшими за інші, що забезпечує комфортний прохід для людей на колісних візках. Інформаційний центр, розташований під Меморіалом, також адаптований для маломобільних груп населення. Він обладнаний ліфтом, а також спеціально пристосованими вбиральнями. Для людей з вадами зору тут передбачено тактильні матеріали та спеціальні аудіогіди, які дозволяють досліджувати історичний контекст меморіалу (Accessible Memorial..., 2024).

Національний меморіал 11 вересня у Нью-Йорку – ще один приклад сучасного підходу до інклюзивності та використання новітніх технологій. Парапети з іменами жертв були спроектовані зі скошеними кутами, що дозволяє людям, які сидять або мають низький зріст, мати такий самий огляд Меморіалу, як і інші відвідувачі. Особливий дизайн парапетів із бронзи дозволяє відчувати імена жертв дотиком. У музеї, розташованому на території Меморіалу, всі рівні обладнані ліфтами, а громадські зони повністю адаптовані для людей з обмеженими фізичними можливостями. Відвідувачі можуть використовувати різні засоби пересування, зокрема колісні візки, милиці та палиці, а також отримати допомогу від спеціально навченого персоналу.

Особливістю музею є впровадження індукційних петель, які передають звук безпосередньо до слухових апаратів і кохлеарних імплантатів відвідувачів. Ці технології встановлені у всіх зонах, де є аудіо. Для кожної медіа-інсталяції передбачено відкриті субтитри: вони демонструються на екрані для відео або розміщуються поруч у вигляді друкованих матеріалів чи транскрипцій. Аудіогід музею також включає аудіодискрипцію, яка дозволяє людям із порушеннями зору отримувати яскраві й деталізовані описи експозицій. Додатково музей обладнаний інтерактивними сенсорними екранами, з якими відвідувачі можуть взаємодіяти, а персонал завжди готовий надати допомогу в орієнтації або користуванні обладнанням. Такі підходи демонструють високий рівень уваги до доступності та забезпечення рівних можливостей для всіх відвідувачів (9/11 Memorial..., 2024).

В Україні також є приклади успішної реалізації інклюзивного туризму. Одним із них є проєкт “Доступно.UA”, який має на меті створення безбар'єрного середовища у містах України. У межах цього проєкту були створені інтерактивні карти, які показують доступність громадських місць, туристських об'єктів, готелів та ресторанів для вразливих груп населення, які мають спеціальні потреби доступу. Крім того, проєкт активно проводить освітні заходи, спрямовані на підвищення обізнаності щодо потреб людей з інвалідністю серед бізнесу та громадськості (Motsa, 2024).

Великі туристські компанії відіграють значну роль у розвитку інклюзивного туризму, оскільки вони мають ресурси для впровадження інноваційних рішень і масштабних проєктів.

Наприклад, міжнародна готельна мережа Marriott активно впроваджує стандарти доступності в своїх готелях по всьому світу. Усі їхні нові готелі оснащені доступними номерами, ліфтами та пандусами, а також спеціальними пристроями для людей з вадами слуху та зору. Крім того, компанія надає своїм працівникам регулярні тренінги з інклюзивного обслуговування.

Інший приклад – круїзна компанія Royal Caribbean, яка пропонує спеціалізовані круїзи для туристів з інвалідністю. Їхні судна обладнані спеціальними ліфтами, пандусами та адаптованими каютами. Компанія також пропонує широкий спектр послуг для людей з різними потребами, включаючи персоналізовані екскурсії та адаптовані розважальні програми. (Questions related..., 2024)

Малі підприємства також активно долучаються до розвитку інклюзивного туризму, часто використовуючи творчий підхід для задоволення потреб своїх клієнтів. Невеликі готелі та ресторани адаптують свої приміщення під потреби людей з обмеженою мобільністю, забезпечуючи доступність до всіх зон закладу, пропонують спеціальні меню для людей з дієтичними обмеженнями або організують екскурсії, адаптовані для осіб з різними фізичними можливостями.

Згідно відкритих джерел, в Україні відсутні туристські агентства, які спеціалізуються на організації подорожей для людей з інвалідністю. Такі послуги надають громадські організації, які розробляють екскурсії та враховують всі потреби клієнтів: від забезпечення доступного транспорту до бронювання готелів та планування маршрутів. Незважаючи на невеликі масштаби бізнесу, вони роблять вагомий внесок у розвиток інклюзивного туризму, показуючи, що навіть малі підприємства можуть бути ефективними у створенні доступного та комфортного середовища для туристів з інвалідністю.

Серед активних громадських організацій слід відзначити ГО «Зелений хрест» у Львові, яка впроваджує ініціативи з розвитку інклюзивного туризму; ГО «Дивосвіт» в Ужгороді, що спеціалізується на підтримці людей із вадами зору; ГО «МАРТ» у Чернівцях, яка працює з людьми з різними формами інвалідності; ГО «СЛІД» і ГО «День», які забезпечують підтримку через організацію туристських програм. Важливу роль відіграє «Всеукраїнський центр туризму осіб з інвалідністю», що займається розробкою концепцій розвитку туризму для осіб з інвалідністю, стандартизацією послуг і популяризацією соціального туризму (Motsa, 2024).

Робота цих організацій підкреслює важливість комплексного підходу до створення інклюзивного середовища, що охоплює технологічні, соціальні та економічні аспекти. Саме ці аспекти і є основою концепції інклюзивного туризму в Україні, яка спрямована на забезпечення рівних можливостей для всіх категорій населення. Організації, які працюють у цьому секторі, наражаються на непоодинокі виклики: недостатня доступність туристської інфраструктури, брак підготовлених фахівців, обмежені фінансові ресурси тощо. Попри це, їхня діяльність сприяє підвищенню обізнаності суспільства про потреби людей з інвалідністю та стимулює розвиток безбар'єрного середовища. Таким чином, як великі компанії, так і малі підприємства демонструють, що інклюзивний туризм не лише можливий, але й може бути успішним бізнес-напрямком, який приносить користь і туристам, і суспільству загалом.

Інноваційна концепція, в контексті схеми розвитку інклюзивного туризму, передбачає формування нових підходів, ідей і стратегій, спрямованих на створення доступного та комфортного середовища для всіх категорій туристів, включаючи військових ветеранів, осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (див. рис. 2). На цьому етапі визначаються основні проблеми, з якими стикаються суб'єкти туристичної діяльності, аналізуються сучасні тенденції та міжнародний досвід, а також розробляються інноваційні рішення, що можуть бути застосовані в інклюзивному туризмі: концепція безбар'єрного простору, використання новітніх технологій для навігації та взаємодії, адаптація туристичних маршрутів та інфраструктури, розробка спеціальних сервісів і послуг. Головна мета цього етапу – закласти фундамент для подальшого технологічного планування, реалізації та оцінки ефективності запропонованих рішень.

Планування включає розробку технічних рішень для інклюзивних туристських об'єктів та послуг, де обираються технологічні платформи, такі як автоматизовані системи бронювання, додатки для навігації та онлайн-гіді з підтримкою аудіо- та відеоформатів. Важливим аспектом є проектування інфраструктури з використанням сучасних архітектурних рішень, зокрема пандусів, ліфтів, тактильних карт і систем управління розумними просторами.

Реалізація передбачає впровадження розроблених інноваційних технологій у туристську інфраструктуру. Це включає створення віртуальних турів за допомогою VR/AR технологій, встановлення автоматизованих інфраструктурних систем.

Аналіз результатів впровадження інновацій та їхнього впливу на якість туристських послуг є завершальним етапом. Збір даних здійснюється через інтегровані CRM-системи, аналітичні панелі та зворотний зв'язок від користувачів за допомогою цифрових платформ. На основі отриманих результатів ухвалюються рішення щодо модернізації існуючих рішень або впровадження нових технологічних підходів. Така схема підкреслює тісний зв'язок між етапами розвитку інклюзивного туризму та інноваційними технологіями, які є рушійною силою змін і забезпечує сталий розвиток галузі, підвищує її конкурентоспроможність та сприяє створенню рівних можливостей для всіх категорій туристів.

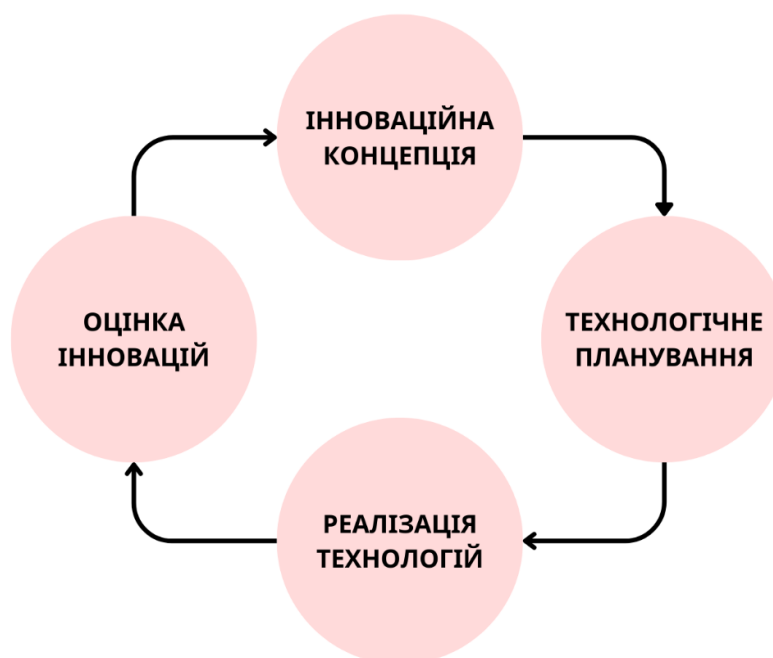


Рис. 2. Схема розвитку інклюзивного туризму (розроблено В.Сіруком)

Попри значні перспективи, розвиток інклюзивного туризму наражається на виклики, які можуть обмежити його потенціал у майбутньому. Одним із основних є недостатнє фінансування проєктів з розвитку доступної інфраструктури, що може призвести до значного розриву з країнами-сусідами України, де інклюзивний туризм активно розвивається. Відсутність єдиного нормативного акту, що регулює інклюзивний туризм на національному рівні може створити труднощі для туристів із вразливих груп населення під час подорожей між різними регіонами, де рівень доступності може суттєво відрізнятись.

Великим викликом є подолання соціальних стереотипів та упереджень щодо маломобільних громадян. Навіть за наявності доступної інфраструктури та послуг, відсутність належної культури інклюзивності може стати серйозною перешкодою на шляху до повноцінного розвитку інклюзивного туризму. Однак, за умови подальшого впровадження інновацій, розвитку міжнародного співробітництва та підвищення обізнаності суспільства, інклюзивний туризм має шанс стати одним із ключових напрямків туристської індустрії у

майбутньому, забезпечуючи доступність подорожей для всіх, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

Висновки. Впровадження сучасних технологій та адаптація туристських послуг до потреб людей вразливих груп населення є не лише соціально необхідними, але й стратегічно важливими для сталого розвитку галузі. Інклюзивний туризм, орієнтований на створення безбар'єрного середовища, створює можливості для широкого кола споживачів і сприяє інтеграції соціально вразливих груп у суспільне життя.

Інклюзія в туризмі більше не може розглядатися лише як соціальна ініціатива – вона є економічним і культурним фактором розвитку сучасного суспільства. Інклюзивний туризм розширює коло учасників туристського ринку за рахунок залучення людей з інвалідністю, сімей з дітьми, літніх осіб та інших маломобільних груп, що підвищує попит на туристські послуги і стимулює розвиток нових ринкових сегментів.

Інноваційні технології дозволяють забезпечити не лише фізичну доступність, а й інформаційну інтеграцію туристів, що є ключовим у формуванні їхнього позитивного досвіду. Вони є критичними для забезпечення головної мети – рівності в можливостях усіх учасників туристського процесу.

Сучасний стан інклюзивного туризму демонструє наявність суттєвих викликів, серед яких: обмеженість доступної інфраструктури, недостатня поінформованість суспільства і бізнесу про важливість інклюзії, обмежене використання інноваційних технологій, недостатнє фінансування, брак кваліфікованих кадрів. Вирішення цих питань потребує комплексного підходу, який включає міжсекторальну співпрацю, створення національних стратегій розвитку інклюзивного туризму, а також популяризацію його ідей через освітні програми та інформаційні кампанії.

Дослідження в цій царині мають бути акцентовані на розробці конкретних практичних рекомендацій щодо впровадження інноваційних рішень у сфері інклюзивного туризму. Вони мають включати як оцінку впливу різних технологічних, соціальних і економічних інновацій на доступність та якість туристських послуг, так і їхнє сприйняття користувачами. Належну увагу варто приділити адаптації в Україні міжнародного досвіду – з урахуванням специфічних потреб місцевих громад і суб'єктів туристського ринку.

References

- 9/11 Memorial & Museum. Retrieved from www.911memorial.org/about (дата звернення: 16.12.2024)
- Accessible Memorial to the Murdered Jews of Europe Berlin. Retrieved from <https://ataxia.scot/accessible-holocaust-memorial-berlin/> (дата звернення: 16.12.2024)
- Bezuhla, L., Kuvaieva, T., & Herasymenko, T. (2022). Problems and Prospects for the Development of Inclusive Tourism in Ukraine and Europe. [Economy and Society], (43) (in Ukrainian).
- Bielousova, N. V. (2018). Inclusive Tourism in the System of Rehabilitation Geography: From Theory to Practice: Monograph. Kyiv: TALCOM. – 346 p. (in Ukrainian).
- Buhalis, Dimitrios & Darcy, Simon. (2011). Accessible Tourism: Concepts and Issues.
- Cock, Matthew & Durkin, Olivia & Hilder, Liz & Madge, Claire & Podgorski, Catrin & Rumble, Teresa & Tweed, Adam & Webster, Oli. (2022). Heritage Access 2022. Retrieved from www.researchgate.net/publication/365202998_Heritage_Access_2022 (дата звернення: 16.12.2024)
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD): United Nations Convention of December 13, 2006: as of June 19, 2023. Retrieved from https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 14.12.2024)
- Darcy, S. (2010). Accessible Tourism: A question of trust, strategic knowledge management and a commitment to sustainability. In 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons.
- Darcy, S. and Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, : V:16(1), pp.32-44.

- International Organization for Standardization. (2021). Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations (ISO Standard No. 21902:2021). Retrieved from <https://www.iso.org/standard/72126.html> (дата звернення: 16.12.2024)
- Motsa, A. A., Korinets, R. Y., & Goryunova, K. A. (2024). Prospects for the development of tourism for people with disabilities after the end of the Russian-Ukrainian war. [Academic Visions], (33) (in Ukrainian). Retrieved from <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/1291> (дата звернення: 16.12.2024)
- Pavkovic I., Lawrie A., Farrell, G., Huuskes, L. and Ryan, R. (2017). Inclusive Tourism: Economic Opportunities. University of Technology Sydney Institute for Public Policy and Governance, Sydney, NSW.
- Rains, S. (2006). Forum Introduction: Travel and Tourism Through the Lens of Disability Studies. *Review of Disability Studies: An International Journal*, 2(2).
- Scheyvens, R. and Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, V:20(4), pp. 589-609.
- Since the beginning of Russia's full-scale invasion of Ukraine, the number of people with disabilities has increased by 300,000. Retrieved from <https://suspilne.media/889817-vid-pocatku-povnomasstabnogo-vtorgnenna-rf-v-ukraini-kilkist-ludej-z-invalidnistu-zrosla-na-300-tisac-zolnovic/> (дата звернення: 16.12.2024)
- Questions related to Accessibility & Disability. Retrieved from <https://www.royalcaribbean.com/faq/topics/accessibility-disability-needs> (дата звернення: 16.12.2024)
- UN (2015). Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development. Resolution Adopted by the General Assembly on 25 September 2015, 42809, 1-13.
- World Tourism Organization (2016), Recommendations on Accesible information in Tourism, UNWTO, Madrid.