

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ГЕОГРАФІЇ УКРАЇНИ

На правах рукопису

УДК: 911.3

ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ В УКРАЇНІ: ДОСЛІДЖЕННЯ
МОЖЛИВОСТЕЙ СТВОРЕННЯ ТА ПІДТРИМКИ ІНКЛЮЗИВНИХ
ТУРИСТИЧНИХ СЕРВІСІВ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ
МОЖЛИВОСТЯМИ

Галузь знань	10 – природничі науки
Спеціальність	106 – географія
Освітня програма	Економічна географія
Спеціалізація	Географія рекреації та туризму

Кваліфікаційна робота бакалавра
студентки 4 курсу ОР Бакалавр
Захарова Дмитра Сергійовича

Науковий керівник:
кандидат географічних наук,
доцент кафедри географії України
Гринюк Олег Юрійович

Київ – 2024

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ.....	5
1.1. Сутність та розвиток поняття інклюзивного туризму.....	5
1.2. Фактори та передумови розвитку інклюзивного туризму.....	10
1.3. Міжнародний досвід.....	16
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ СТВОРЕННЯ ТА ПІДТРИМКИ ІНКЛЮЗИВНИХ ТУРИСТИЧНИХ СЕРВІСІВ.....	23
2.1. Категорії потреб туристів з інвалідністю.....	23
2.2. Інклюзивні туристичні сервіси.....	29
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСІВ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ	37
3.1. Приклад впровадження інклюзивних туристичних сервісів.....	37
3.2. Аналіз перспектив розвитку інклюзивного туризму в місті Києві.....	40
ВИСНОВКИ.....	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	46

ВСТУП

Актуальність теми. Туризм сприяє культурному обміну, дозволяючи людям з різних країн і культур взаємодіяти, що сприяє взаєморозумінню та толерантності. Це особливо важливо в умовах глобалізації, де культурні межі стають все більш розмитими. Останнім часом особлива увага приділяється інклюзивному туризму, який спрямований на забезпечення доступності туристичних послуг для всіх, незалежно від фізичних можливостей, віку, статі чи інших факторів.

Аналіз наукової літератури щодо інклюзивного туризму показав, що в Україні нині не існує загальноприйнятого визначення для даного виду туризму. Тим не менше, інклюзивний туризм – це важливий аспект розвитку туристичної галузі, особливо для людей з обмеженими можливостями. Цей вид туризму розвивається у всьому світі, і країни активно адаптують свою туристичну інфраструктуру для забезпечення комфортного відпочинку для всіх. Втім, різноманітні проблеми розвитку інклюзивного туризму в Україні свідчать про необхідність посиленої та комплексної уваги з боку держави та суспільства. Попри наявність як теоретичних, так і науково-практичних досліджень, питання розвитку туризму для людей з інвалідністю в Україні залишаються недостатньо вивченими.

Інклюзивний туризм є важливою складовою сучасної туристичної індустрії, яка сприяє економічному зростанню, соціальному розвитку та культурному обміну. Забезпечення доступності туристичних послуг для всіх категорій населення є не лише етичним обов'язком, але й економічно вигідною стратегією для сталого розвитку туризму.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідити можливості створення та підтримки інклюзивних туристичних сервісів для людей з обмеженими можливостями в Україні.

Об'єктом дослідження є інклюзивний туризм та його складові елементи, а **предметом** – процес організації інклюзивного туризму у світі та в Україні.

Для досягнення мети слід виконати такі **завдання**:

- встановити ключові складові інклюзивного туризму;
- проаналізувати світовий досвід організації інклюзивних туристичних сервісів, включаючи наявні послуги, інфраструктуру та нормативно-правову базу;
- визначити специфічні особливості інклюзивного туризму, зокрема бар'єри, які заважають людям з обмеженими можливостями подорожувати та користуватися туристичними послугами.
- сформулювати висновки на основі проведених досліджень.

Під час написання кваліфікаційної роботи були використані наступні **методи**: теоретичний аналіз, порівняння світових тенденцій інклюзивного туризму, заснований на науковому осмисленні сутності і особливостей інклюзивного туризму. Здійснено визначення понять у цій сфері та їх правове регулювання. Для аналізу процесу становлення інклюзивного туризму використовувався історичний метод. Емпіричні методи були використані для вивчення діяльності об'єктів інклюзивного туризму та узагальнення досвіду організації туристичних послуг для осіб з обмеженими можливостями.

Методологічною основою дослідження стали положення туризмознавства, результати досліджень вітчизняних (Белоусової Н. В. [1], Слатвінської Л.А. [12] Кирилюка І. М. [4]) і зарубіжних дослідників (Preisler M. [19], Simon Darcy and Tracey J. Dickson [20], Smith R.W. [21]) а також нормативно-правові акти, що регулюють сферу туризму. Під час написання дипломної роботи було використано майже 30 джерел.

Структурно робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Дипломна робота викладена на 48 сторінках друкованого тексту, включає 2 таблиці та 3 рисунка.

РОЗДІЛ 1. ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ

1.1. Сутність та розвиток поняття інклюзивного туризму

Інклюзивний туризм, хоча й набуває все більшої популярності, все ще не має чітко усталеного визначення. В науковій та практичній сферах вживається декілька термінів, для його опису, однак найпоширеніший термін в українській літературі – «туризм для людей з інвалідністю». У світовій практиці також можна зустріти такі назви як «доступний туризм», «туризм для всіх», «універсальний туризм», «безбар'єрний туризм» та інші.

Незважаючи на різницю в назвах, всі ці терміни описують одне й те ж саме явище – туризм, який є доступним для всіх людей, без жодних обмежень, пов'язаних з фізичними вадами. Саме тому, використовуючи синонімічні терміни, зокрема найбільш вживаний та вказаний у Законі України «Про туризм» термін «туризм для осіб з інвалідністю», матимемо на увазі також поняття «інклюзивний туризм» [11].

Для подальшого розгляду нашої теми також варто визначитись з поняттям «особа з інвалідністю». На нашу думку, в цьому випадку варто орієнтуватись на національне законодавство, а саме на Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», де особою з інвалідністю вважають особу зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити їй соціальний захист [9].

Власне, історія активного відпочинку та туризму для осіб з інвалідністю як масового явища розпочинається з кінця 50-х - початку 60-х років, коли почало формуватись загальне усвідомлення прав людини. Саме з цього моменту люди з інвалідністю почали розглядатися як повноправні члени суспільства. Поступово почався процес залучення їх у всі сфери життя, включаючи відпочинок та туризм [2].

У 1980-у році в Манілі відбулась конференція, організована Всесвітньою туристичною організацією за участі 107 делегацій держав і 91 делегації спостерігачів. Метою даної конференції було висвітлити справжню природу туризму в усіх його аспектах, визначити, яку роль туризм повинен грати в динамічному та надзвичайно мінливому світі, а також розглянути відповідальність держав за розвиток і просування в сучасних суспільствах туризму як чогось більшого, ніж суто економічну діяльність держав.

Там же було зазначено, що право на використання дозвілля, включаючи право на відпустку та свободу подорожей і туризму, є природним наслідком права на працю і визнається як аспект реалізації людських прав у Загальній декларації прав людини, а також у законодавстві багатьох держав. Втім, існує багато обмежень для розвитку туризму. Саме тому нації повинні визначити та вивчити ці обмеження і вжити заходів, спрямованих на послаблення їхнього негативного впливу. Наявність перешкод накладає на держави обов'язок забезпечити своїм громадянам практичний, ефективний і недискримінаційний доступ до цього виду діяльності. Такі зусилля мають узгоджуватися з пріоритетами, інститутами та традиціями кожної окремої країни [26].

Прототипом усіх проєктів, спрямованих на те, щоб зробити туризм доступним для людей з обмеженими можливостями, є концепція «Туризм для всіх», започаткована у Великій Британії в 1989 році. Ця ініціатива була спрямована на полегшення подорожей для кожної людини, незалежно від виду інвалідності.

У 1991 році були прийняті ідеали та рекомендації Манільської декларації UNWTO, закріплені в документі «Створення туристичних можливостей для людей з обмеженими можливостями в дев'яностих», затвердженому на IX сесії Генеральної асамблеї UNWTO в Буенос-Айресі. У цьому документі визначено поняття людини з інвалідністю та описано проблему бар'єрів у туризмі. Також були запропоновані загальні ідеї для розвитку туристичного сектору, зокрема в контексті доступу до інформації, формування рекламних матеріалів, підготовки

персоналу, а також загальних і спеціальних вимог до туристичних об'єктів, щоб зробити їх доступними для маломобільних осіб.

У 2005 році XVI сесія Генеральної асамблеї ООН прийняла резолюцію, яка лягла в основу документа під назвою «Доступний туризм для всіх». У ньому детально пояснені вимоги до доступності, які повинні враховувати всі постачальники туристичних послуг. Цей документ є оновленою версією попереднього документа UNWTO від 1991 року.

У 2006 році Генеральною Асамблеєю Об'єднаних Націй була ухвалена Конвенція про права осіб з інвалідністю, яка набула чинності в 2008 році. Її метою є припинення дискримінації осіб з обмеженими можливостями та забезпечення визнання їх повноправними членами суспільства. Основні цілі Конвенції включають:

- ліквідацію перешкод, що унеможливають особам з обмеженими можливостями вести самостійне життя;
- гарантування їх особистих прав і прав людини;
- відмову від будь яких проявів дискримінації та соціальної ізоляції;
- просування рівних прав у всіх сферах, включаючи освіту, працю та участь у культурному житті [24].

У жовтні 2009 року UNWTO ще раз підкреслила важливість доступності у Декларації про спрощення туристичних подорожей, схваленій на XVIII сесії Генеральної асамблеї UNWTO в Астані, Казахстан.

У 2011 році було підписано тристоронню угоду про співпрацю між UNWTO, фондом ONCE (співробітництва та соціальної інтеграції людей з обмеженими можливостями) та Європейською мережею доступного туризму (ENAT).

Першим результатом цієї угоди стало оновлення резолюції 2005 року у співпраці з Фондом ONCE та ENAT, що привело до створення документа з загальними рекомендаціями щодо доступного туризму. Цей документ був затверджений Генеральною асамблеєю у серпні 2013 року.

Як вже було вказано, єдиного універсального визначення поняття «туризм, для осіб з інвалідністю» та тотожного «інклюзивний туризм» не існує, тим не менш, варто назвати деякі з визначень.

Так, за інформацією офіційного веб-порталу Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю в Україні, інклюзивний туризм для людей з обмеженими можливостями є сучасним видом туризму, який дозволяє будь якій людині брати участь, незалежно від її фізичних можливостей. Він враховує особливості фізичного та психологічного стану людини, і розглядається як потужний засіб активної реабілітації. Ця реабілітація структурно включає медичну, психологічну, педагогічну, фізичну, професійну та трудову складові, а також фізичну культуру і спорт та громадську діяльність [13].

Як зазначає Белоусова Н. В., «Інклюзивний туризм – це вид рекреаційного туризму, який спрямований на задоволення потреб людей з інвалідністю. Інклюзивний туризм охоплює різноманітні форми подорожей, забезпечуючи можливість активної участі у відпочинку та екскурсіях для всіх без винятку» [1].

За словами Саймона Дарсі та Трейсі Дж. Діксона: «Туризм для людей з інвалідністю дозволяє людям із особливими потребами, включаючи обмеження мобільності, вади зору, слуху та когнітивні дисфункції, функціонувати в суспільстві незалежно та рівноправно через надання універсальних туристичних продуктів, послуг та створення доступного середовища».[20]

Для більшої зрозумілості, вважаємо за необхідне визначити складові елементи інклюзивного туризму, результати представлені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Складові інклюзивного туризму

Елемент	Визначення
Цільова група	Цільовою групою є люди з обмеженими можливостями.
Усвідомлення	Особи, які приймають рішення, і постачальники послуг у туристичній галузі усвідомлюють важливість і потенціал розвитку інклюзивного туризму.

Участь	Люди з інвалідністю залучаються до процесів прийняття рішень, зокрема у сферах, де відіграють роль їхні інтереси та суб'єкт інклюзії загалом.
Інклюзія	Інтеграція людей з обмеженими можливостями є загальноприйнятою метою розвитку туризму, яку підтримують усі учасники.
Комунікація	Соціальна та культурна інтеграція людей з обмеженими можливостями виникає лише в результаті взаємодії між людьми без інвалідності та особами з обмеженими можливостями та без них.

Складено автором.

Інклюзивний туризм є порівняно новим соціокультурним явищем та напрямом діяльності туристичного ринку. Кирилюк І. М. визначає інклюзивний туризм як систему заходів, спрямованих на надання особам з інвалідністю можливості відновлення та розвитку їх фізичного, соціального, духовного, творчого та інтелектуального рівня з метою сприяння подальшої інтеграції в суспільство.

Також автор зазначає, що протягом останніх років в цьому сегменті туристичного ринку відбуваються динамічні зміни, оскільки зростає його соціальна значущість, яка зумовлена, зокрема, тим, що кількість осіб із різними видами інвалідності зростає [4].

В цьому контексті варто зазначити, що за даними Міністерства соціальної політики, станом на 01 січня 2020 року, в Україні 2,7 млн осіб мають інвалідність, у тому числі 222,3 тис. осіб з I групою інвалідності, 900,8 тис. осіб з II групою інвалідності, 1416,0 тис. осіб з III групою інвалідності та 163,9 тис. дітей з інвалідністю [8].

Втім, варто зауважити, що з 2014 року триває агресія Росії проти України, а з 2022 року агресія набула формату широкомасштабної війни, найбільшої в Європі за останні понад 70 років. Відповідно, внаслідок бойових дій вже десятки

тисяч людей зазнали різноманітних травм і поранень, велика частина з них призвели до інвалідності.

Кравченко О.О. акцентує увагу на тому, що інклюзивний туризм являє собою дієву мікромодель інтегрованого суспільства (люди з інвалідністю та їх рідні, фахівці, здорові люди), що опинилися в реальних умовах, завдяки чому створюються оптимальні умови для проведення ефективної соціалізації людей та інтеграції їх у суспільство [5].

1.2. Фактори та передумови розвитку туризму для осіб з інвалідністю

За даними ВООЗ, приблизно 1,3 мільярда людей – або 16% населення планети – сьогодні мають значну інвалідність. Це число і далі зростатиме через збільшення неінфекційних захворювань і збільшення тривалості життя людей [15].

Існує два погляди на визначення поняття інвалідності – медичний та соціальний. У медичній моделі проблеми, з якими стикаються люди з обмеженими можливостями пересування, є наслідком хвороби або дисфункції організму, а їх причина полягає в самій людині з обмеженими можливостями. Визначення, які враховують соціальні критерії, припускають, що обмеження даної особи поширюються на багато сфер її життя, включаючи стосунки з середовищем, у якому вона живе, а інвалідність є результатом обмежень, з якими вона стикається [16].

Втім, люди з обмеженими можливостями є різноманітною групою, і такі фактори, як стать, вік, гендерна ідентичність, сексуальна орієнтація, релігія, раса, етнічна приналежність та їхнє економічне становище впливають на їхній життєвий досвід і потреби, проте ці фактори не повинні бути причиною для дискримінації.

Участь у туризмі має позитивний вплив на людей з обмеженими можливостями, і його вплив можна умовно розглядати з точки зору фізичної складової, яка ґрунтується на вдосконаленні організму, підвищенні фізичної форми, оздоровленні, відпочинку та регенерації. З точки зору психічної складової туризм відкриває можливість самореалізації, відчуття позитивних емоцій та подолання труднощів, боротьби з тривогою, а також інтелектуальний розвиток. Водночас, соціальна складова являє собою інтеграцію в суспільство, налагодження та підтримку соціальних зв'язків, формування відповідних моделей соціальної поведінки.

Варто зазначити, що найбільш поширеною мотивацією для здійснення туристичної діяльності для людей з обмеженими можливостями є бажання відчувати позитивні емоції, пов'язані з рухом, що є ключовим психотерапевтичним елементом. Займаючись туризмом, ці люди долають власні слабкості та ставлять перед собою високі та амбітні цілі. Проте, окрім покращення психофізичного стану, одним з головних завдань туризму для осіб з інвалідністю залишається виведення їх із соціальної ізоляції і одноманітності повсякденного життя та стимулювання їхньої волі до пізнання навколишнього світу.

Однак, незважаючи на ці високі цілі туризму для людей з обмеженими можливостями, існує ряд перешкод, які є суттєвими причинами відносно малого приросту кількості людей з обмеженими можливостями, які здійснюють туристичну діяльність. Аналізуючи літературу на тему, пов'язану з бар'єрами, можемо виділити три основні категорії [21]:

1) Внутрішні бар'єри – пов'язані з психічним і фізичним станом самої людини з інвалідністю. Вони впливають безпосередньо з факту наявності інвалідності. Ця категорія включає обмеження в доступі до інформації, труднощі, пов'язані зі здоров'ям, а також психічну і фізичну залежність від інших людей.

Психологічний бар'єр – основний і один з найважливіших. Він визначає, чи наважиться людина з дисфункціями на якісь дії.

2) Екологічні – впливають на людей з інвалідністю зовнішніми умовами середовища, в яких вони проживають. Йдеться, насамперед, про настрої суспільства і амбівалентність його поведінки. М. Прейслер додає, що люди з інвалідністю викликають у суспільстві різні почуття: від вкрай негативних (особливо це стосується людей з інтелектуальною недостатністю) до глибокого співчуття. Глибоко пригнічують настирливі погляди, сміх, часто навіть глузування або ж навпаки – надмірні прояви милосердя. Ці відчуття часто посилюються наявністю додаткових бар'єрів. Існуючі комунікаційні та архітектурні бар'єри є додатковою причиною стресу. Нездатність впоратися з ними без сторонньої допомоги ще більше поглиблює психологічний бар'єр серед людей з інвалідністю. Крім того, ця категорія включає архітектурні бар'єри та проблеми транспортування [19].

Архітектурні бар'єри – проблема, яка в першу чергу стосується людей, що пересуваються в інвалідних візках. До більшості громадських будівель можна дістатися лише по сходах, а проходи між виставковими елементами, наприклад, на виставках чи в музеях, настільки вузькі, що людина в інвалідному візку не може пройти, не кажучи вже про можливість побачити експонати у вітринах. Те саме стосується туалетів, магазинів, ресторанів та інших комерційних об'єктів. Ця проблема особливо актуальна для великих міст.

3) Інтерактивні – впливають у процесі взаємодії середовища та інвалідів у фізичному та соціальному аспектах. Сюди входять комунікаційні бар'єри, пов'язані з відсутністю відповідних навичок для здійснення певної туристичної діяльності, а також бар'єри у спілкуванні.

Людина з інвалідністю потребує догляду з боку сім'ї, волонтерів або професіоналів. Часто опікуни виконують лише мінімум обов'язків щодо особи, яка перебуває під їх опікою, і прохання про додаткову допомогу сприймаються як примха або марна трата часу. Важливо пам'ятати, що деякі люди, які зараз мають інвалідність, до певного віку функціонували в суспільстві як працездатні. Це серйозний тягар, з яким непросто впоратися людям з обмеженими можливостями. Щоб зрозуміти це, треба усвідомити, що для здорового

суспільства кожна людина з інвалідністю сприймається як певна невідповідність нормі. Для цієї групи основною проблемою є переміщення та використання так званих цивілізаційних зручностей, до яких відносяться туалети, ресторани, театри, кінотеатри, магазини, музеї та подібні місця.



Рис. 1.1. Взаємодія з людиною з інвалідністю. Джерело: Музей історії Києва

При виборі відповідного виду туризму для людей з обмеженими можливостями пересування, необхідно враховувати дані фактори, щоб забезпечити максимальні результати від цієї діяльності.

Будь-яка форма туризму, яка розвивається з врахування даних факторів, має бути безпечною та сприяти інтеграції людей з обмеженими можливостями в суспільство. Це дозволяє здоровим людям краще розуміти і оцінювати проблеми, з якими стикаються люди з інвалідністю, адже вони не мають прямого контакту з такими труднощами.

Туризм, організований з урахуванням цих факторів, може стати чинником у зміні ставлення до людей з обмеженими можливостями, сприяючи їх соціалізації. Водночас, варто зазначити, що ставлення самих людей з інвалідністю до здорових людей також може бути викликом. Через свою

інвалідність вони часто можуть бути дратівливими та сильно чутливими, а їхня ізоляція може призвести до розвитку комплексів і невпевненості у власних силах, що в такому разі може негативно вплинути на їхню соціальну адаптацію.

Туризм для людей з обмеженими можливостями повинен зацікавити установи та осіб, які прагнуть включення людей з обмеженими можливостями в основний потік суспільного життя.

Організація туризму для інвалідів потребує значно більшого обсягу підготовки, ніж для повністю здорових туристів. Найпростіша подорож для людей з обмеженими можливостями вимагає планування та підготовки. Необхідно визначити мету поїздки, маршрут, вибрати транспортний засіб, забезпечити зручні місця для проживання та харчування, узгодити можливість доступу до туристичних об'єктів тощо. Без доступу до точної та вичерпної інформації ця діяльність є дуже складною.

Є багато факторів, які впливають на ступінь залученості в туризмі осіб з інвалідністю, серед особливо важливих з точки зору людей з обмеженими можливостями можна назвати туристичну та соціальну політику держави, включаючи податкові пільги та різні форми допомоги, а також інші механізми підтримки, зокрема різні державні нормативні акти (наприклад, законодавчі вимоги до постачальників послуг). Серед факторів також варто виділити наявність пасажирського транспорту, пристосованого для обслуговування людей з обмеженими можливостями, те саме стосується і засобів розміщення, ключовими параметрами для яких є їх розмір, планування і ступінь адаптації до конкретних потреб людей з обмеженими можливостями.

Іншою категорією факторів є наявність відповідних організаторів даного виду туризму – комерційних організацій та установ поза туристичним сектором (асоціації інвалідів, асоціації, організації), що спеціалізуються у наданні відповідних послуг для людей з інвалідністю.

Незважаючи на зростаючий попит на туристичні послуги з боку людей з обмеженими можливостями, все ще надто мало продуктів, адаптованих для людей з інвалідністю. Масштаби туризму та обсяги попиту оцінені не повністю.

Проблема відсутності індивідуальних пропозицій для людей з обмеженими можливостями частково пов'язана з дуже повільним процесом створення туристичних агентств, що спеціалізуються на наданні туристичних послуг виключно цій групі клієнтів.

Основні принципи організації туризму для осіб з інвалідністю базуються на тому, що особи з інвалідністю мають продовжувати жити у своєму середовищі і вести, за необхідної підтримки, звичайний спосіб життя, вони мають брати участь в ухваленні рішень на всіх рівнях, що стосуються як загальних справ, так і всіх справ, які мають для них особливе значення, повинні отримувати необхідну допомогу в межах звичайних систем освіти, охорони здоров'я, соціальних служб тощо, мають брати активну участь у загальному соціальному й економічному розвитку суспільства, а їхні потреби повинні враховуватися у національних планах розвитку.

Негативні чинники організації туризму для осіб з інклюзією: брак спеціалізованих туристичних бюро, брак пропозицій відповідно до потреб осіб з інвалідністю, недостатня кількість баз, пристосованих до потреб таких туристів, брак віри у продавців послуг щодо можливості створення попиту, брак відповідної підтримки з боку держави і соціальних фондів. Брак пропозицій дає зворотну реакцію – брак інтересу з боку осіб з інвалідністю [12].

Належним чином підготовлений до участі в туризмі, добре інформований клієнт і навчений персонал можуть створити можливість для людей з різними вадами, включаючи психічні та інтелектуальні, користуватися послугами відкритого туристичного ринку, а також можуть бути хорошим джерелом прибутку для компаній.

Водночас, державне регулювання цього туризму в Україні постійно удосконалюється за допомогою розробки проєктів законів та проведення науково-методичних семінарів з участю висококваліфікованих експертів. Проте наразі слабким моментом є недостатня реалізація міжнародних рекомендацій щодо розвитку інфраструктури інклюзивного туризму.

Громадські організації та заклади освіти активно сприяють у розвитку інклюзивного туризму. З урахуванням зростання кількості людей з інвалідністю в Україні, інклюзивний туризм може стати ефективним інструментом реабілітації для них. Стимулювання розвитку туризму для осіб з інвалідністю та створення туристичних програм, які враховують доступність, сприяють реалізації права на відпочинок кожної людини.

1.3. Міжнародний досвід

Туристичні організації в усьому світі працюють над тим, щоб люди з обмеженими можливостями могли подорожувати легко, як і інші туристи. Наприклад, можна побачити, наскільки широко поширена ця ідея, просто відвідавши веб-сайт організації ENAT (Європейська мережа доступного туризму), метою якої є зробити туризм доступним для всіх. Крім того, ENAT тісно співпрацює з EASPD (Європейська асоціація постачальників послуг для людей з обмеженими можливостями).

Місія Європейської мережі доступного туризму полягає в тому, щоб зробити європейські туристичні напрямки, продукти та послуги доступними для всіх відвідувачів і сприяти доступному туризму в усьому світі. ENAT сприяє ширшому усвідомленню та розумінню необхідності доступності в усіх сферах подорожей та туризму по всій Європі. ENAT пропагує доступний туризм як засіб боротьби з дискримінацією людей з обмеженими можливостями та сприяння більшій соціальній інтеграції на міжнародному рівні, зокрема ENAT має на меті досягти цього шляхом об'єднання учасників сектора для обміну досвідом, навчання один в одного та співпраці. Також ENAT сприяє ширшому усвідомленню та розумінню необхідності доступності в усіх сферах подорожей і туризму по всій Європі та підтримує розробку і поширення належної політики та практики [18].

- ENAT працює над розвитком знань і досвіду з питань доступності в сфері європейського туризму;
- ENAT забезпечує платформу для тих, хто підтримує доступність у туризмі, а також представляє європейські та національні інституції та організації, чий дії мають прямий вплив на туристичний сектор;
- ENAT сприяє розвитку доступного туризму як засобу боротьби з дискримінацією людей з обмеженими можливостями та сприяння більшій соціальній інтеграції на міжнародному рівні.

Суспільства по всьому світу усвідомили необхідність розвитку туризму для людей з обмеженими можливостями. Усі більше туристичних послуг і продуктів створено з урахуванням потреб цієї групи населення. Найкраща ситуація в цьому відношенні спостерігається в найбільш економічно та соціально розвинених країнах Європи, таких як Швеція, Німеччина та Італія. Започатковані державами-членами Європейського Союзу ідеї рівних прав і рівних можливостей є надзвичайно актуальними для соціально незахищених верств і стрімко поширюються на весь світ [22].

Так, наприклад, у 2009 році Міністерство туризму розробило спеціальний «Маніфест доступного туризму». До реалізації цього задуму були залучені всі туроператори. Відповідно до цього маніфесту, орієнтуючись на конкретні потреби кожного клієнта, інформація про доступність має бути точною та зручною для використання, щоб кожен продукт був адекватно оцінений зі сторони людей з інвалідністю. Також в документі зазначена необхідність докласти всіх зусиль, щоб підвищити якість сервісу для всіх шляхом зміни уявлення про інвалідність. Відповідно до цього, має бути створена нова культура, яка має лягти в основу діяльності кожного оператора. Для цього державні організації, асоціації та приватні компанії повинні координувати свої зусилля для розвитку інклюзивного туризму.

Одна з найцікавіших ініціатив досліджуваного типу туризму в Італії – це програма T.A.R.V, що фінансується місцевою владою та яка спрямована на сліпих та людей із вадами зору. Її мета – популяризація активного проведення

вільного часу серед людей з обмеженими можливостями через туризм, з використанням наявної інфраструктури.

Держава поступово вживає ефективних заходів для забезпечення мобільності людей з обмеженими можливостями шляхом зниження витрат, демонтажу архітектурних бар'єрів та підготовкою компетентного персоналу. Окрема увага звертається на транспорт, оскільки він є одним з основних і необхідних інструментів доступного туризму. Численні проєкти щодо покращення доступності громадського транспорту пов'язані з доступом для інвалідних візків, голосовими оголошеннями про наступну зупинку для незрячих та освітленими попередженнями для глухих. Іноді комунальна служба відхиляється від запланованих маршрутів, щоб доправити пасажирів з інвалідністю додому. Такі послуги в основному характерні для великих регіональних центрів та, на жаль, менш присутні в малих містах.

У поїздах також є спеціальні місця, відведені для людей з обмеженими можливостями. Створено Центри допомоги людям з інвалідністю (CAD), які організовують, за бажанням клієнта, підтримку на станціях відправлення та прибуття. Крім того, передбачено тарифні пільги для осіб з інвалідністю та осіб, які за ними доглядають.

Авіап перевезення гарантують форми допомоги пасажирів з обмеженою мобільністю відповідно до міжнародних стандартів, які обов'язково передбачають необхідну допомогу особам з обмеженими можливостями від прибуття до від'їзду.

Доступність закладів розміщення та харчування є однією з найважливіших вимог для забезпечення туризму для людей з обмеженими можливостями. У багатьох італійських закладах, особливо в найсучасніших, приміщення і відкриті зони облаштовані для тимчасового перебування людей з обмеженою рухливістю, а організація послуг враховує більшість потреб людей з інвалідністю. Архітектура, туалети і меблі облаштовані під їхні потреби. При плануванні закладів враховується також фактор безпеки, тому дані приміщення зазвичай облаштовують на нижніх поверхах або поблизу шляхів евакуації [14].

В Іспанії майже вся інфраструктура та більшість послуг, пов'язаних із туризмом, відповідають вимогам доступності. Від найпростішого адаптованого транспорту, який гарантує мобільність, до широкого спектру доступних послуг, зокрема відвідування музеїв і огляду визначних пам'яток без будь яких перешкод, або закладів розміщення та ресторанів, здатних задовольнити потреби людей з обмеженими можливостями.

Усі аеропорти в Іспанії надають безкоштовну послугу допомоги людям з обмеженими можливостями пересування або розумовими вадами, слухом чи зором. На веб-сайті AENA можна переглянути форму запиту на цю підтримку (доступну іспанською та англійською мовами), а також специфіку кожного аеропорту. Помічник супроводжуватиме людину з інвалідністю з моменту прибуття до терміналу, допомагаючи з реєстрацією, контролем безпеки, посадкою, висадкою та отриманням багажу.

У поїздах середнього та далекого сполучення також є можливість запросити послугу допомоги, яку Renfe (головний залізничний оператор країни) надає через програму Atendo. У програмі можна побачити, що багато іспанських залізничних станцій були адаптовані відповідно до універсальних критеріїв доступності (наявні пандуси, візуальні та звукові підсилення, ліфти тощо).

На коротких відстанях і особливо у великих містах громадський транспорт (переважно метро, автобус, таксі та, в деяких випадках, трамвай) зазвичай пристосований для подорожуючих з обмеженими можливостями. Наприклад, у Мадриді доступні близько 70% станцій метро, як і близько 90% станцій метро Барселони. Крім того, місцеві автобуси в обох містах є 100% доступними (в кожному автобусі зазвичай є місця для одного або двох інвалідних візків).

Ефективний спосіб планування відпустки в Іспанії передбачає використання веб-сайту «Spain is accessible», платформа, яка використовується іспанськими постачальниками послуг, які співпрацюють з Іспанською мережею доступного туризму з 2016 року, щоб стандартизувати критерії, які роблять будь яке місце чи діяльність доступними, таким чином забезпечуючи об'єктивно правдивий путівник з гарантіями для мандрівників з обмеженими

можливостями. На веб-сайті є можливість фільтрувати туристичні напрямки з урахуванням типу інвалідності, щоб знайти всі доступні пропозиції заходів, місць розміщення, визначних пам'яток, пляжів і парків відпочинку адаптованих до відповідних потреб.

Іншим корисним інструментом є Tur4All – платформа, яка надає оновлену інформацію про доступність готелів, ресторанів, пляжів, природних просторів, адаптованого транспорту, музеїв, пам'яток, а також інших місць, які цікавлять відпочиваючих. Він доступний 11 мовами [23].

Однією з найбільших перешкод для мандрівників з обмеженими можливостями в Німеччині є відсутність достовірної інформації про те, наскільки доступним є напрямок подорожі, що ускладнює планування відпустки. Намагаючись виправити цю ситуацію, у 2011 році Німеччина запровадила систему маркування подорожей «Туризм для всіх». Вона була розроблена за підтримки Міністерства економіки та енергетики Німеччини.

Будь-яка організація чи установа, зазначена в базі даних «Туризм для всіх», була перевірена незалежними дослідниками та сертифікована. На веб-сайті, який також доступний англійською мовою, можна переглянути пропозиції, пов'язані з туризмом, які пропонують різні рівні доступності. Незважаючи на те, що не всі оголошення є повністю безбар'єрними, усі вони пройшли сувору процедуру сертифікації.

Використовуючи базу даних, можна дізнатися, наприклад, що тротуар навколо Бранденбурзьких воріт у певній точці має нахил 1%, і що в Наумбурзькому соборі доступні екскурсії для сліпих або людей із вадами зору. Можна також знайти, наприклад, точні розміри громадської вбиральні в музеї Гутенберга в Майнці. Сайт також містить детальну інформацію про готелі, кемпінги, ресторани, магазини, пляжі тощо.

Недоліком є те, що база даних наразі включає лише 2828 об'єктів, місць і підприємств у Німеччині. Згідно з оцінкою Федеральної асоціації туристичної індустрії Німеччини, загальна кількість туристичних об'єктів у Німеччині

становить від 200 000 до 250 000. Відсутність записів може бути пов'язана з тим фактом, що сертифікація коштує платно і її потрібно оновлювати кожні три роки.

Відповідно до законодавства ЄС, існує право на безкоштовну допомогу під час реєстрації, посадки та висадки. Більшість великих залізничних вокзалів Німеччини також пропонують допомогу мандрівникам з обмеженими можливостями. Однак, за даними VdK, у 2020 році платформи близько 22% із наявних 5400 вокзалів Німеччини все ще були недоступні для людей з обмеженими можливостями.

Ізраїль є популярним туристичним напрямком для людей з усього світу. Туристи їдуть до Ізраїлю з різних причин: через його багату історію, важливість для монотеїстичних релігій, прекрасну природу, унікальне Мертве море, жваве місто Тель-Авів та багато іншого. Сьогодні Ізраїль стає відомим своїм доступним туризмом для людей з обмеженими можливостями та літніх людей.

Міністерство туризму Держави Ізраїль усвідомлює важливість доступного туризму та докладає багато зусиль для забезпечення його доступності, недискримінаційності, інклюзивності та придатності для людей з обмеженими можливостями та літніх людей. Міністерство активно працює над досягненням цієї мети різними шляхами, зокрема законодавчими, і навіть призначило співробітника для координації цих зусиль та просування цієї важливої теми.

Ізраїль визнає важливість доступного туризму як з соціальних причин, так і з економічних переваг. Крім того, Ізраїль розглядає доступність та інклюзію для людей з обмеженими можливостями як важливу, корисну та неполітичну платформу для взаємодії з країнами усього світу. Доступний туризм є чудовим інструментом для заохочення відвідування Ізраїлю.

Ізраїль має багато нормативних актів і законодавчих вимог щодо доступності та постійно працює над вдосконаленням законодавства, що стосується доступного туризму. Це гарантує, що готелі, ресторани, туристичні пам'ятки та інші місця будуть повністю доступними та інклюзивними для всіх. Особливий аспект законодавства про доступний туризм полягає в тому, що, окрім фізичної доступності, постачальники послуг повинні надавати доступні та

інклюзивні послуги для всіх. Також законодавство зобов'язує надавати доступну інформацію про туристичні об'єкти. Це означає, що будь-яке місце, яке відвідують туристи, має бути фізично доступним, працівники повинні бути навчені надавати доступні послуги, веб-сайти та системи бронювання мають бути доступними, а також необхідно публікувати інформацію про заходи щодо доступності та будь-які зміни, зроблені для людей з обмеженими можливостями.

Як член ООН, Ізраїль підтримує Конвенцію ООН про права людей з інвалідністю. ООН визначає людей з обмеженими можливостями як найбільшу меншину у світі, що є величезною цільовою групою для доступного туризму. В Ізраїлі майже 29% туристів мають певні потреби в доступності через інвалідність або вік (на додаток до їхніх сімей чи опікунів, які їх супроводжують). У світі близько 200 мільйонів туристів потребують доступності. Таким чином, доступний туризм має великий бізнесовий та економічний потенціал, і ця сфера постійно розвивається.

Проте перед Ізраїлем все ще стоїть багато викликів для повного забезпечення доступного туризму, зокрема:

- Покращення доступності громадського міжміського транспорту та туристичних автобусів для груп людей з обмеженими можливостями.
- Збільшення кількості доступних готельних номерів для прийому більших груп.
- Збільшення кількості доступних туристичних атракцій.
- Підготовка екскурсоводів для організації доступних турів
- Надання більш достовірної та детальної інформації про доступність для туристів з обмеженими можливостями.

Access Israel — некомерційна організація, заснована у 1999 році для сприяння доступності та залучення людей з обмеженими можливостями та літніх людей до всіх сфер життя, а також надання їм можливості жити з гідністю, повагою та повною незалежністю. Серед багатьох проектів організація сприяє доступному туризму в готелях, ресторанах, театрах, громадському транспорті, туристичних напрямках та надає гідів для доступних подорожей [17].

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ СТВОРЕННЯ ТА ПІДТРИМКИ ІНКЛЮЗИВНИХ ТУРИСТИЧНИХ СЕРВІСІВ

2.1. Категорії потреб туристів з інвалідністю

Туризм для людей з інвалідністю дозволяє всім категоріям людей людям брати участь в туристичній діяльності в усьому світі. За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, туризм для людей з інвалідністю – це загальний термін, який охоплює людей з фізичними вадами, обмеженням активності та обмеженням участі. Хоча деякі вади помітні, багато з них ні, оскільки вони можуть бути спричинені тривалими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями.

Для людей з інвалідністю, як і для інших учасників, туризм є формою вільного часу, яка задовольняє пізнавальні потреби та потребу в розвагах. Туризм також є важливим терапевтичним заходом, що допомагає компенсувати стан інвалідності та прискорює процес соціальної інтеграції. Важливу роль у цьому процесі відіграє організація спортивних, культурних, рекреаційних та туристичних заходів, спрямованих на реабілітацію інвалідів та включення їх у суспільне життя.

У свою чергу, туризм для людей з інвалідністю має врахувати потреби даної категорії туристів, забезпечуючи їм можливість вільно подорожувати та насолоджуватися туристичними послугами.

Вважаємо за необхідне розглянути типи людей з інвалідністю.

Перша група – люди з вадами зору. Абсолютна більшість людей з цією інвалідністю мають поганий зір, тобто або бачать лише одним оком, або мають сильно звужене поле зору. Решта – це люди, які взагалі не бачать.

Організація туризму для *незрячих та слабозорих* людей є надзвичайно складною справою, яка вимагає високої дисципліни з точки зору безпеки. Люди з вадами зору часто залежать від допомоги опікунів для виконання простих дій. Дисфункція зору викликає певні труднощі та обмежує самостійність, що

призводить до високого рівня невротизації та низького рівня самостійності у таких людей. Вони також, як правило, невпевнені в собі та нестабільні в захисті власної думки.

Тому важливим аспектом туризму для незрячих та слабоворих є здійснення діяльності, спрямованої на якнайширшу інтеграцію в суспільство. Незрячих і слабоворих людей часто сприймають стереотипно як замкнених у собі, що є наслідком відсутності базової потреби візуального контакту з іншими людьми, що, в свою чергу, призводить до фрустрації. Відповідальність за ефективність туризму для незрячих і слабоворих та труднощі, пов'язані з його організацією, лягає на працездатних людей. Правильне розуміння цього зв'язку допомагає створити цікаву та привабливу програму, яка має на меті максимально зменшити наслідки відсутності зору та зробити туристичну діяльність можливою.

Для незрячих і слабоворих людей найважливішою життєвою функцією є орієнтація в просторі. Тростина певною мірою допомагає в цьому, оскільки вона використовується для збору інформації про навколишнє середовище та для інформування третіх осіб про тип інвалідності. Різні звуки з навколишнього середовища також значно допомагають орієнтуватися на місцевості. Багато з цих звуків правильно ідентифікуються (наприклад, звуки, коли пішохід переходить вулицю), що дозволяє ширше сприймати зовнішній світ. Важливу роль також відіграє явище, відоме як "почуття перешкод" (obstacle sense), яке дозволяє сліпій людині відчувати присутність об'єктів ще до того, як вступити з ними в контакт.

Суттєвою перешкодою для використання туристичних об'єктів людьми з порушенням зору є відсутність півнівників у мультимедійних версіях або шрифтом Брайля, а також карт, що відображають елементи у трьох вимірах. Ці обмеження стосуються також навчання через дотик – їх усунення, безперечно, розширило б пізнавальні можливості людей з вадами зору [19].

Туристичний продукт, спрямований на групу незрячих та людей із вадами зору, повинен спиратися на словесний опис, звуки, запахи та дотик. Завдяки цим органам чуття незряча людина створює у своїй свідомості візуалізацію об'єкта або простору. Це явище називається візуалізацією або "баченням з розумом".

Опис предметів і перешкод повинен бути зрозумілим і точним, а гід повинен постійно знаходитися в межах чутності. У таких умовах можна оминати детальні описи архітектури на користь цікавих фактів або історій про місце. Що стосується архітектурних деталей, слід зосередитися на тих, які можна розпізнати на дотик.

Як і у випадку інших дисфункцій, проблеми, які суттєво впливають на людей з *інтелектуальними вадами* в соціальному житті, включають дискримінацію, неприйняття та відсутність соціального визнання. Це значною мірою є наслідком стереотипів, які обмежують участь таких людей у суспільному житті. Тому необхідно не лише подолати ці стереотипи, але й реалізовувати програми та ініціативи, спрямовані на покращення цієї ситуації.

Дослідження показують, що залучення людей з інтелектуальними вадами до туризму сприяє досягненню важливих цілей, таких як пробудження активності, підвищення впевненості у власних силах, усунення апатії та знеохочення, а також задоволення потреби у фізичних вправах. Люди з інвалідністю навчаються через наслідування, що допомагає їм засвоювати правильні соціальні установки.

Туристичний продукт для людей з інтелектуальними вадами повинен, перш за все, забезпечити їх душевну рівновагу та спокій під час відпочинку. Важливо максимально проілюструвати зміст інформації, використовуючи піктограми для позначення певних місць. Особистий контакт з учасниками є важливим, і не слід покладатися на милосердя. Це дозволяє розширити можливості кожної людини та змусити її відчувати себе особливою.

Туристичні продукти, розроблені для людей з інтелектуальними вадами, повинні враховувати їх здатність сприймати інформацію та задовольняти різноманітні потреби. Важливе значення має детальне та точне планування програми заходів, оскільки люди з інтелектуальними вадами цінують передбачуваність подій. Інакше вони можуть відчувати загрозу та невпевненість. До програми варто включати статичні елементи, такі як змагання чи зустрічі біля багаття. Необхідно постійно контролювати поведінку учасників, оскільки

можуть знадобитися зміни у запланованих заходах. Атмосфера під час поїздки також є важливим фактором, що дозволяє учасникам розслабитися та відпочити, що суттєво впливає на процес реабілітації.

Один з найважливіших аспектів у формуванні туристичних продуктів для людей з інтелектуальними вадами – належна підготовка провідника. Він повинен мати відповідні психологічні характеристики, щоб створювати веселу та невимушену атмосферу, сприятливу для огляду визначних пам'яток. Провідник має вміти заохочувати учасників до зусиль та навчання, оскільки мотивація в цьому випадку є ключовою.

Особливу групу людей з інвалідністю становлять глухі та слабочуючі особи. Основним бар'єром для цієї групи є голосове спілкування. Вони добре бачать, але не можуть зрозуміти гід. Люди, які тривалий час мають цю дисфункцію, часто можуть читати по губах, але тільки коли голосові повідомлення дуже короткі та прості. Для роботи з такими групами не потрібно багато волонтерів, але вони повинні знати мову жестів, хоча б на базовому рівні. Члени таких груп наражаються на небезпеку дорожнього руху (оскільки не можуть почути проїжджаючий транспорт) та можуть заблукати (особливо під час поїздок у громадському транспорті та відвідування туристичних об'єктів з великою кількістю відвідувачів). Для таких груп потрібно обирати приміщення, де окремі експонати та виставки мають хоча б мінімальний опис.

До людей з *вадами слуху* в суспільстві часто ставляться стереотипно і неадекватно. Це несприятливе сприйняття є результатом помилкових уявлень про їхні можливості та потреби. Наприклад, серед працездатних людей існує поширене хибне переконання, що глухі люди взагалі не чують і їх не турбує шум. Насправді лише незначна частина людей з вадами слуху не чують абсолютно нічого. Існує також думка, що всі люди з вадами слуху досконало вміють читати по губах, а це далеко не завжди відповідає дійсності. Крім того, поширене переконання, що глухота і втрата слуху спричинені психічними розладами, є надзвичайно шкідливим і неправдивим.

При проектуванні туристичного продукту для людей з вадами слуху виникають важливі вимоги. Головною особливістю такої бази повинні бути візуальні сигнали. Чітко видимі позначки об'єктів забезпечують цим людям безпеку та мінімізують ризик нещасного випадку. Це сприяє збільшенню самостійності особистості, оскільки розширює обсяг діяльності, яку вона може виконувати без допомоги інших. Шум, реверберація або занадто віддалене розташування джерела звуку суттєво перешкоджають використанню туристичних послуг і продуктів. Тому доцільно, щоб на туристичній базі вся інформація була представлена в письмовому вигляді, а також транслювалася на великих екранах, телевізорах чи дошках за допомогою різних видів сигналізаторів, сигналізації та вібрацій. Ці елементи збагачують повідомлення та полегшують їх сприйняття.

Специфічні *порушення функцій опорно-рухового апарату* викликають особливі труднощі в нормальному функціонуванні людини, зокрема у користуванні туристичними послугами. Люди з набутими вадами часто справляються зі своїм становищем набагато гірше, ніж ті, хто має вроджені вади. Пошкодження, що виникають пізніше в житті, часто призводять до депресії, розчарування, втрати віри у власні сили та апатії. Ключова терапія для таких людей повинна полягати в тому, щоб мотивувати їх до активності, усуваючи страх, сором і допомагаючи долати власні слабкості. Це найскладніший, але водночас найважливіший елемент, оскільки готовність діяти дозволяє почати процес інтеграції в нормальне соціальне життя, включаючи туристичну діяльність.

Люди з фізичними вадами часто свідомо відмовляються від активної участі в соціальному житті. В таких випадках часто занижуються власні вимоги, що полегшує адаптацію до життя з вадами. Один із методів полягає в постановці досяжних цілей, що сприяє прийняттю інвалідності та адаптації до навколишньої дійсності.

Включення людей з порушеннями функцій опорно-рухового апарату в туристичну діяльність вимагає будівництва та забезпечення інфраструктури

особливої якості. Туристична база, призначена для людей з такими порушеннями, повинна відповідати ряду критеріїв. Перш за все, вона повинна гарантувати доступність і мобільність, бути вільною від архітектурних та містобудівних бар'єрів.

Простір має бути спроектований таким чином, щоб люди з обмеженими можливостями пересування могли пересуватися по твердих і неслизьких поверхнях. Рекомендується передбачити місця для паркування, більші за стандартні, з чітко видимою розміткою. Будівлі повинні бути добре позначені та оснащені профільованими сходами з належним чином побудованими входами. Заклади мають бути обладнані ліфтами, пандусами та іншими пристроями, такими як крани та ліфти. Особливу увагу слід приділяти коригуванню маршрутів пересування, наявності звукових сигналів, рекреаційних пристроїв та інформації про туристичні продукти, адресовані цій групі людей.

Роблячи підсумки, можна визначити наступні форми зв'язків між потребою та видом інвалідності, як це представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Потреби туристів з інвалідністю відповідно до виду інвалідності

Вид інвалідності	Потреби
Люди з порушеннями опорно-рухового апарату	Доступ до пандусів, ліфтів, пандусів та інших допоміжних засобів. Безбар'єрні номери в готелях, включаючи широкі двері, душові кабінки з поручнями та сидіннями, адаптовані меблі. Доступний транспорт, включаючи автобуси з низькою підлогою, облаштовані вагони метро, спеціальні таксі. Інформація про маршрути та атракціони в доступному форматі, наприклад, карти з шрифтом Брайля, аудіогіди. Персонал, навчений працювати з людьми з інвалідністю.
Люди з порушеннями зору	Інформація в доступному форматі, наприклад, шрифтом Брайля, аудіогіди, тактильні карти. Персонал, навчений працювати з людьми з порушеннями зору, наприклад, який може

	надати допомогу при пересуванні та описувати атракціони. Доступні собаки-поводирі.
Люди з порушеннями слуху	Інформація в доступному форматі, наприклад, субтитри, мова жестів, візуальні сигнали. Персонал, навчений працювати з людьми з порушеннями слуху, наприклад, який може використовувати мову жестів або візуальні сигнали. Доступні системи індуктивного зв'язку.
Люди з когнітивними порушеннями	Прості та чіткі інструкції. Персонал, навчений працювати з людьми з когнітивними порушеннями, наприклад, який може надати допомогу при пересуванні та пояснити правила. Спокійне та передбачуване середовище.
Люди з психічними розладами	Спокійне та передбачуване середовище. Персонал, навчений працювати з людьми з психічними розладами, наприклад, який може надати емоційну підтримку та допомогти впоратися з тривогою. Доступ до медичної допомоги.

Складено автором.

Як видно з даної таблиці, організація туристичного продукту в рамках інклюзивного туризму вимагає детального підходу та досконалого рівня опанування необхідних знань та навичок.

2.2. Інклюзивні туристичні сервіси

У більш широкому розумінні туристичними сервісами можна вважати усі товари та послуги, надані туристам у зв'язку з їхньою подорожжю за межі місця постійного проживання, як до початку подорожі, так і під час поїздки.

У сучасному світі цифрові досягнення та інновації відіграють важливу роль у розв'язанні соціально-економічних проблем через розвиток стійкого та

відповідального сектору, зокрема у туризмі. Технологічні досягнення сприяють покращенню доступності та якості послуг для туристів.

Щоб забезпечити повну інтеграцію людей з інвалідністю у суспільство, необхідно створити умови, що дозволяють їм вільно переміщатися, користуватися усіма доступними сервісами та отримувати доступ до інформації.

Для досягнення найкращих результатів і надання потенційним клієнтам очікувані результати, необхідно вибрати правильні продукти та форми туризму залежно від ступеня та виду інвалідності. Створення туристичних продуктів для людей з обмеженими можливостями в основному регулюється тими ж принципами, які створюють туристичні продукти загалом. Як і з усіма іншими продуктами, для максимізації якості продукту необхідно максимально вивчити клієнтів. Це дозволяє додатково отримати знання і якісно проаналізувати їхні потреби.

Ці заходи дуже важливі, особливо при контакті з туристами з інвалідністю, ці клієнти дуже відрізняються як за ступенем або типом дисфункції, так і за демографічними, економічними та психологічними аспектами. Люди з обмеженими можливостями постійно миряться з тим, що рівень доступності туристичних послуг далекий від їх очікувань. Це пов'язано з фінансовими обмеженнями, які заважають постачальникам послуг усунути певні фізичні перешкоди. Однак часто брак доступності не зумовлений фінансовими причинами, а зумовлений організаційними та соціальними бар'єрами, причиною яких є незнання того, як допомогти туристам з інвалідністю.

Важливим аспектом розвитку туризму, який спрямований на забезпечення комфортних умов для туристів з обмеженими можливостями є туристичні сервіси. У зв'язку з цим, пропонуємо власне визначення туристичного сервісу, яке звучить наступним чином:

Туристичний сервіс – це складові компоненти туристичного продукту, а також організаційні та супроводжуючі заходи, що здійснюються перед і під час реалізації туристичного продукту та спрямовані на виконання визначених в угоді умов і зобов'язань, що мають на меті задоволення потреб споживача.

Давайте розглянемо деякі інклюзивні сервіси, які можуть бути впроваджені:

Заклади розміщення та харчування часто погано пристосовані для задоволення потреб туристів з обмеженими можливостями. Відсутність відповідних приміщень часто змушує таких людей звертатися до висококласних готелів, які, зазвичай, є єдиними доступними закладами. Наприклад, дуже мало готелів пропонують номери з широкими входами, низькими вимикачами, сушарками для рук, вішалками для рушників та доступними ліжками. Небагато з таких номерів знаходяться на першому поверсі.

Доступ до готелів також є проблематичним. Деякі готелі не забезпечують зручний доступ до рецепції, басейну чи бару, відсутні чіткі вказівники, візуальні сигналізації та повний доступ по всій будівлі. Хоча більшість готелів надають спеціальні паркувальні місця, вони часто розташовані на відкритому просторі та досить далеко від головних входів у готель, що вимагає подолання сходів для входу або виходу з будівель.

Багато мандрівників з обмеженими можливостями мають труднощі з доступом до ресторанів у туристичних зонах. Деякі з них стикаються з проблемами навіть після бронювання готелів, коли номери, що рекламувалися як доступні, насправді виявляються недоступними. Наприклад, душові кабінки з поручнями можуть підходити деяким людям, але для багатьох користувачів інвалідних візків ванни є основною перешкодою.

- Готелі та гостьові будинки можуть забезпечити спеціальні номери для людей з обмеженими можливостями, обладнані підйомниками, ручками для безпечного руху та іншими зручностями.
- Доступність до готелів та гостьових будинків повинна бути забезпечена без перешкод для осіб з різними видами інвалідності.
- Ресторани та кафе повинні бути доступними для всіх, зокрема це проявляється у наявності адаптованих столиків, меню, складене шрифтом Брайля та інші зручності.

- Персонал ресторанів та готелів повинен бути доброзичливим та готовим надавати допомогу.

Ще один фактор, який впливає на адаптацію інфраструктури до потреб людей з інвалідністю – це *транспорт*. Транспортних засобів, призначених для людей з інвалідністю все ще недостатньо, щоб повністю задовольнити їхні потреби. Додатковою складністю є те, що зупинки громадського транспорту часто розташовані дуже далеко від різних туристичних атракцій. Також у великих містах транспортна система не завжди забезпечує зручне пересування для людей з обмеженими можливостями. Зупинки громадського транспорту також не скрізь адаптовані до їхніх потреб. У туристичних центрах часто бракує маршрутних автобусів, призначених для перевезення інвалідів. Також поїздки в місто створюють безліч проблем. Транспортні зв'язки призначення не завжди забезпечують легкий доступ між місцем проживання туриста та місцем.

- Туризм для осіб з інвалідністю передбачає доступ до різних видів транспорту для всіх туристів, включаючи адаптовані автобуси, поїзди, літаки та таксі.
- Персонал транспортних компаній повинен бути навчений та обізнаний з потребами людей з обмеженими можливостями.

Основні перешкоди для мандрівників з обмеженими можливостями включають фізичні бар'єри, які обмежують *доступ до туристичних об'єктів і пам'яток*, що є ключовими елементами туристичного досвіду.

Пам'ятки можуть включати різноманітні види діяльності, такі як відвідування тематичних парків або участь у спортивних заходах, відвідування музеїв або історичних пам'яток, а також соціокультурні заходи, такі як фестивалі чи виставки. У цих видах діяльності більшість обмежень, з якими стикаються туристи з обмеженими можливостями, пов'язані з недоступністю об'єктів. Наприклад, пляжі часто не обладнані для людей в інвалідних візках. Подібним чином, поганий доступ до музеїв, історичних пам'яток або торгових районів обмежує участь цих туристів у відповідних заходах.

Для мандрівників з обмеженими можливостями планування відпустки може бути досить складним. Їхні обмеження вимагають ретельного врахування особливих потреб. Без допомоги туристичних агентств, які спеціалізуються на таких потребах, планування може бути дуже складним.

Протягом останніх років досліджуваний вид туризму показував багатообіцяючі ознаки розширення. Однак туроператори лише нещодавно почали цінувати потенціал цього ринку. Існує багато можливостей для розширення мережі продуктів і послуг, які недостатньо використовуються.

Організатори екскурсій та розваг повинні враховувати потреби різних груп туристів. Відповідні рішення можна знайти у розробці адаптованих маршрутів, спеціальних екскурсій для людей з інвалідністю та інших заходах.

Відповідно до вищенаведених даних, можемо скласти наступні рекомендації для організації туризму для людей з інвалідністю:

Туристична література та рекламні матеріали повинні містити *чіткі вказівки на доступні послуги та об'єкти* та чітку інформацію про доступні послуги та об'єкти, бажано з використанням міжнародних символів, які легко зрозуміти. Інформація для туристів з обмеженими можливостями повинна бути включена до загальної туристичної інформації. У рекламних матеріалах має бути зазначено, як зв'язатися з установою через доступні засоби масової інформації (телефон, факс або електронна пошта), а також чи доступна інформація в альтернативних форматах.

Туристичні дестинації мають надати перелік усіх допоміжних послуг для туристів з обмеженими можливостями, а системи бронювання повинні містити чітку інформацію про рівень доступності об'єктів і послуг, які рекламуються для туристів з обмеженими можливостями. Це допоможе належним чином інформувати їх і полегшити відповідні процедури бронювання.

Мають бути виділені *спеціальні паркувальні місця* для транспортних засобів осіб з обмеженою мобільністю, розташовані якомога ближче до входів та виходів будівель або туристичних пам'яток. Ці місця повинні мати належні знаки, і слід контролювати, щоб запобігти їх використанню людьми без

інвалідності. Мають бути виділені спеціальні зони для завантаження та розвантаження, розташовані якомога ближче до туристичних пам'яток, щоб полегшити прибуття та відправлення пасажирів з обмеженими можливостями. Ці зони повинні контролюватися, щоб переконатися, що вони не заблоковані іншими транспортними засобами або об'єктами. Паркувальні місця повинні бути достатньо широкими для зручного маневрування пасажирів з обмеженими можливостями між автомобілями та інвалідними візками. Вони повинні бути розташовані таким чином, щоб особи, які користуються інвалідними візками, милицями або протезами, не змушені були проходити між іншими автомобілями.

Часто постачальники послуг відчують незручність під час прямого контакту з людьми з обмеженими можливостями через недостатнє розуміння їхніх потреб. Оскільки існує декілька видів інвалідностей, *навчання персоналу* важливе на всіх рівнях туристичної організації, не лише для тих співробітників, які безпосередньо контактують з клієнтами, але також для прибиральників та допоміжного персоналу, які можуть зустрічати клієнтів під час виконання своїх обов'язків. Часто підвищення обізнаності та хороше спілкування є важливішими, ніж технічні навички надання допомоги.

Персонал у туристичних закладах відіграє важливу роль у зменшенні потенційних недоліків у доступі або у пом'якшенні непередбачених труднощів, а навчання та підвищення поінформованості про інвалідність та обслуговування клієнтів може мінімізувати перешкоди, з якими стикаються люди з інвалідністю.

Персонал туристичних закладів і відповідних служб повинен знати, розуміти та вміти реагувати на потреби клієнтів з обмеженими можливостями. Відповідно до Конвенції ООН про права людей з інвалідністю 2006 р, персонал повинен пройти відповідну підготовку щодо прав людей з обмеженими можливостями, щоб надавати кращу допомогу та послуги, гарантовані цими правами, контролювати та надавати необхідні послуги та пояснювати роботу закладів, призначених для клієнтів з обмеженими можливостями [15].

У штаті повинні бути працівники, які вміють спілкуватися з людьми з сенсорними вадами. Персонал має бути навчений поводитися з людьми з

обмеженими можливостями ввічливо та ефективно, надавати повну інформацію про доступні послуги та засоби, а також полегшувати доступ до послуг. Персонал повинен надавати людям з обмеженими можливостями доступну інформацію про засоби пересування, технічні пристрої та допоміжні технології, включно з новими технологіями та іншими формами допомоги, зокрема службами підтримки та зручностями, доступними в закладі. Персонал повинен бути навчений евакуювати людей з обмеженими можливостями в екстрених ситуаціях. Навчання з надзвичайних ситуацій слід проводити регулярно відповідно до законів і правил. Один з прикладів подібних тренінгів можна побачити на авторському рис. 2.1.



Рис. 2.1. Тренінг з інклюзивності для працівників Kyiv City Center Hotel.

Фото автора

Людський фактор є і залишатиметься ключовим у будь якому адаптованому дизайні туристичного продукту, оскільки рівень уваги та турботи, якого потребують ці групи, має бути високо персоніфікованим. Соціальні навички, такі як емпатія та комунікабельність є важливими в туризмі, оскільки

багато людей з обмеженими можливостями потребують безпосереднього супроводу чи допомоги у проведенні дозвілля.

З розвитком Інтернету, робототехніки, віртуальної та доповненої реальності, а також накопичення великих масивів даних, відкриваються нові можливості для покращення доступних туристичних послуг і напрямків.

Забезпечення людських ресурсів необхідними цифровими навичками сприятиме кращій адаптації цих послуг до реальних і конкретних потреб різних типів інвалідності.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСІВ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

3.1. Приклад впровадження інклюзивних туристичних сервісів

Відповідно до рекомендацій UNWTO, керівництво музеїв та інших будівель, що становлять історичний, культурний і релігійний інтерес, які відкриті для відвідувачів, повинні вирішити проблеми горизонтального або вертикального доступу шляхом встановлення пандусів або ліфтів.

Надана інформація повинна враховувати потреби глухих або сліпих відвідувачів. Тому всю інформацію слід надавати як у письмовому, так і в звуковому форматі.

Персонал обслуговування клієнтів повинен мати необхідну підготовку, необхідну для прийому та обслуговування відвідувачів з обмеженими можливостями. Вони також повинні мати необхідну підготовку для спілкування з глухими людьми [25].

В якості об'єкта досліджень було обрано *«Музей історії міста Києва»*, заснований 14 листопада 1978 року і відкритий у 1979 році, він представляє різноманітні історичні, мистецькі, освітні проекти та різні аспекти історії, літератури, науки, мистецтва, суспільно-політичного життя міста.

З 6 червня 2012 року музей розташований біля станції метро «Театральна» за адресою: вул. Богдана Хмельницького, 7, де відновив свою виставкову діяльність і нині функціонує як Музейно-виставковий центр.

Музей історії міста Києва – це найбільше музейне об'єднання столиці, яке представляє різноманітні історичні, мистецькі, освітні проекти та різні аспекти історії, літератури, науки, мистецтва, суспільно-політичного життя міста. Це музейно-виставковий комплекс, що складається з постійної історичної експозиції та виставкового центру. Таким чином, він не лише забезпечує доступність для маломобільних відвідувачів, але й пропонує широкий спектр

експозицій та заходів, які відображають багатий культурний та історичний контекст Києва.

Музей історії міста Києва одним із пріоритетних напрямків своєї діяльності вважає забезпечення доступності музейних цінностей для всіх громадян, в тому числі для людей з інвалідністю. Саме тому музей історії міста Києва входить до списку п'яти музеїв Києва, які мають найкращі умови для прийому людей з інвалідністю і маломобільних відвідувачів. Це стало можливим завдяки дослідженню проєкту «Inclusive Travels in Ukraine: доступність музеїв України», де було зібрано інформацію про умови доступності близько 400 музеїв України [6].

Музей історії Києва має безбар'єрну прилеглу територію і вхід, перед входом до будівлі передбачено простір шириною 3 метри. Інформаційна табличка розміщена на висоті 150 см. Вхід облаштовано в один рівень із землею, що забезпечує безбар'єрний доступ. Майданчик перед дверима має розміри 200 на 200 см. Двері механічні та скляні. Порогу у вхідних дверях немає, а ширина проходу складає 200 см.

У музеї є пандуси, ліфти, місця для відпочинку та інші зручності для відвідувачок(-ів) з інвалідністю завдяки реалізації з 2015 року програми «Культура без обмежень».

Перед касовим віконцем передбачено вільний простір розміром понад 1,5 м на 1,5 м. Висота нижнього краю віконця становить 100 см, а ширина – 200 см. Стійка добре освітлена.

Втім, існує ряд недоліків, зокрема не встановлена індукційна петля, як і асистивні слухові FM-пристрої. Мнемосхема будівлі також не встановлена. Водночас, доступна інформація про інклюзивність музею.

У приміщенні є кілька особливостей, що сприяють комфорту та доступності. Так, ширина вільного проходу в коридорах складає 140 см, що забезпечує достатньо місця для комфортного пересування. Проходи не мають нахилу понад 3 градуси, що робить їх безпечними для всіх. Мінімальна ширина проходів і дверей становить 200 см, що забезпечує зручний доступ. Максимальна

висота порогів складає 2 см, що дозволяє легко переступати через них. Загальна кількість експозиційних поверхів у приміщенні - 4, що дає можливість ознайомитися з різноманітними експонатами. Внутрішні сходи обладнані маркуванням та поручнями, що робить їх безпечними для користувачів. Ліфт має двері шириною 100 см, забезпечуючи комфортний заїзд для людей у візках. Наявні вказівники до основних приміщень, що полегшує орієнтацію.

Площа музею дозволяє також вільно пересуватися людям на кріслах колісних. Розроблено кілька спеціалізованих екскурсій: «Доторкнись до історії» для слабоворих і незрячих дітей та дорослих – у програмі музейне заняття «Як жилося в Київській Русі?» та пішохідна екскурсія старим містом «Київ на дотик»; «Історичний конструктор»; «Археологічна експедиція»; квест «Музейні таємниці» та театралізовані екскурсії, останні для дітей та дорослих із порушенням опорно-рухового апарату.

Експонати в музеї розміщені на висоті від 0 до 160 см, а підписи до них знаходяться на висоті 120 см. Перед експонатами є вільний простір розміром 100 на 120 см, що забезпечує зручний доступ для відвідувачів.

Втім, наявні і суттєві недоліки, зокрема відеоматеріали не супроводжуються субтитрами. Аудіогід також недоступний. Приміщення не обладнані індукційною петлею для людей з вадами слуху. Проте передбачені тактильні експонати. Під час музейного заняття «Як жилося в Київській Русі» відвідувачі із порушеннями зору можуть не лише почути розповідь екскурсовода, а й потримати речі, якими користувались кияни тисячу років тому, відрізнити на дотик або за запахом товари імпорту чи експорту, наприклад, спеції чи ладан, шовк чи полотно, зрештою випробувати себе в ролі дослідника. Також розроблена і проводиться пішохідна екскурсія історичним центром міста «Київ на дотик», як це представлено на рисунку 3.1.



Рис. 3.1. Приклад комунікації з людьми з інвалідністю під час екскурсії. Фото автора

Втім, передбачені формати для різних органів чуття, що робить експозицію доступною для більш широкої аудиторії. На жаль, експозиція не включає історії та твори осіб з інвалідністю.

Додатково варто відзначити наявність інклюзивних вбиралень. Відповідно, відвідування музею є доступним для дорослих та дітей із порушеннями зору та опорно-рухового апарату, зокрема для тих, хто користується колісними кріслами для пересування [7].

3.2. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Києві

Київ, як столиця України, прагне досягти європейського рівня розвитку, зберігаючи при цьому свою унікальну ідентичність. Туристична галузь міста, переживаючи складний період, володіє значним потенціалом для розвитку,

зокрема, в напрямку інклюзивного туризму. Розвиток цього напрямку в Києві може суттєво розширити спектр туристичних послуг, збільшити кількість туристів та сприяти соціально-економічному розвитку міста. Для досягнення цієї мети необхідна співпраця влади, бізнесу та громадськості.

Зростання кількості людей на візках потребує рішучих дій щодо створення безбар'єрного простору. З часом кількість людей, які користуються візками, значно зростатиме, тому забезпечення їм комфортного побуту має бути пріоритетним завданням для місцевої влади.

Найбільш очевидною проблемою є величезна кількість необладнаних підземних переходів. Більшість з нас не стикаються з цими труднощами, тому не надають їм належного значення, однак наявна інфраструктура має багато недоліків. На жаль, високі бордюри та розбиті дороги роблять пересування людей на візках практично неможливим.

Тому в більшості випадків раціональним рішенням є заміна підземних переходів наземними, що значно покращить життя людей з обмеженими можливостями та дозволить їм самостійно та безпечно перетинати вулиці, не потребуючи сторонньої допомоги, особливо взимку, коли сходи підземних переходів слизькі і можуть стати причиною травмування.

Забезпечення доступності громадського транспорту для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення є одним з ключових аспектів створення інклюзивного суспільства. На жаль, наразі в Києві ця проблема залишається невирішеною

Основні проблеми включають труднощі заїзду та виїзду в салон на візку, оскільки значна кількість автобусів, тролейбусів та трамваїв не обладнані відповідно до потреб, що робить їх абсолютно недоступними для людей з інвалідністю, які користуються візками. Навіть у доступному транспорті водії не завжди дотримуються правил надання допомоги людям з інвалідністю, що робить поїздку небезпечною та дискомфортною.

Навіть у тому транспорті, який теоретично має бути доступним, часто спостерігаються проблеми з під'їздом до платформ, невідповідність рівня

підлоги тротуару та платформи, відсутність вільних місць для людей з інвалідністю.

Відтак, недоступність громадського транспорту має значні негативні наслідки для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення, зокрема серед наслідків є обмеження мобільності та відчуття ізоляції в людей з інвалідністю.

Забезпечення доступності закладів розміщення та громадського харчування для людей з інвалідністю також є важливою складовою інклюзивного суспільства. На жаль, в Києві багато закладів розміщуються в старих будівлях, які не мають пандусів, ліфтів, або інших доступних входів. Це робить їх недоступними для людей з інвалідністю, які пересуваються на візках або мають інші фізичні обмеження.

У багатьох закладах розміщення відсутні номери, адаптовані для людей з інвалідністю, наприклад, кімнати з широкими дверима, душові кабінки з поручнями, адаптовані меблі, або сигнальні системи для людей з порушеннями слуху.

Міжнародні мережі готелів, як правило, дотримуються суворих стандартів доступності, щоб забезпечити доступність своїх послуг для людей з інвалідністю з усього світу, але загальний рівень доступності закладів розміщення в Києві залишається на відносно низькому рівні.

Багато закладів громадського харчування не мають пандусів, доступних туалетів, або меню в доступному форматі (наприклад, шрифтом Брайля). Це робить їх недоступними для людей з інвалідністю, які не можуть самостійно пересуватися або мають інші фізичні обмеження.

Саме тому розвиток інклюзивного туризму є важливим напрямом роботи місцевої влади, щоб зробити місто доступним для різних категорій туристів. В рамках розвитку інклюзивного туризму, зокрема, встановлено моделі Брайля визначних туристичних об'єктів, підписано Меморандум з низкою громадських організацій та спілок людей з інвалідністю щодо взаємодії у питаннях організації

туристичних програм. Принципи спільних державно-приватної ініціатив зі створення безбар'єрного середовища різних рівнів можна побачити на рис. 3.2.

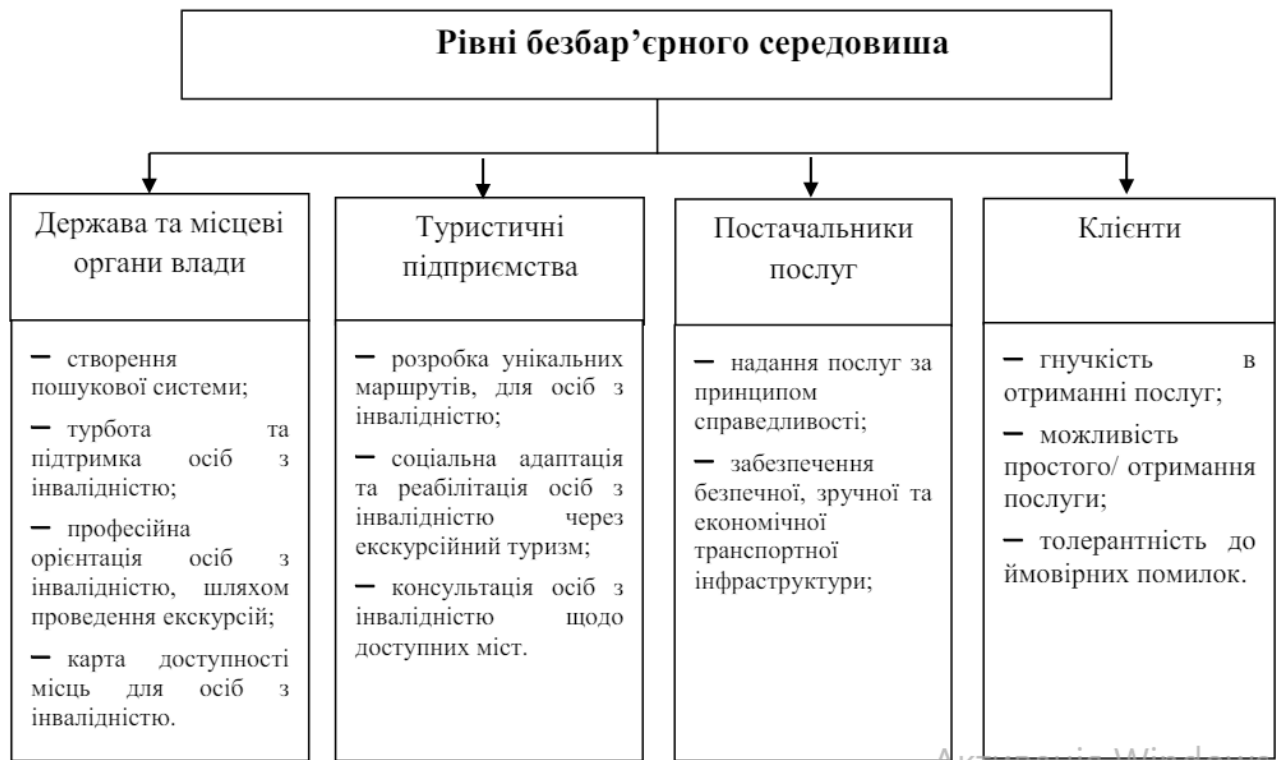


Рис. 3.2. Рівні безбар'єрного середовища [3].

Що стосується нормативно-правового забезпечення, то варто зазначити, що у квітні 2021 року Кабінет Міністрів України затвердив Національну стратегію зі створення безбар'єрного простору на період до 2030 року, яка покликана стати фундаментальним документом для [10].

Основною метою Стратегії є створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, що передбачає інтеграцію принципів безбар'єрності до всіх сфер державної політики: фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадянської, економічної та освітньої, а також забезпечення рівних можливостей для кожної людини реалізовувати свої права та отримувати послуги на рівні з іншими.

Реалізація Стратегії дозволить визначити суспільну підтримку стратегічного курсу держави та місцевої влади у сфері створення безбар'єрного простору, забезпечити безперешкодний доступ для всіх людей до об'єктів

фізичного оточення, інформації, цифрових та інших державних і соціальних послуг, створити рівні умови участі у всіх сферах життя суспільства, зокрема у сфері фізичної культури та спорту, культурної діяльності, освіти, зайнятості та підприємництва та сприятиме затвердження та впровадження стандартів доступу до товарів та послуг, що пропонуються приватним і державним сектором.

Стратегія є важливим кроком на шляху до створення інклюзивного суспільства в Україні та Києві зокрема. Її реалізація може значно покращити якість життя людей з інвалідністю та інших груп населення, які стикаються з бар'єрами в доступі до різних сфер життя.

Однак для успішної реалізації Стратегії необхідні створення чіткого плану дій з визначенням конкретних заходів, відповідальних осіб та ресурсів, забезпечення координації дій на всіх рівнях влади, залучення до процесу реалізації Стратегії громадських організацій, людей з інвалідністю та інших зацікавлених сторін та контроль за виконанням Стратегії та внесення необхідних змін до неї.

Незважаючи на наявність стратегії, наразі комплексного вирішення проблеми доступності громадського транспорту для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення не спостерігається. Потрібні чіткі плани та дії з боку влади, спрямовані на модернізацію транспортної інфраструктури, закупівлю нового доступного транспорту, навчання водіїв та контроль за дотриманням правил.

Втім, позитивним фактором є зростання усвідомлення важливості доступності та інклюзивності в суспільстві, що призводить до того, що все більше людей і організацій вимагають від закладів бути доступними для всіх.

На нашу думку, подальші кроки в напрямку розвитку цієї галузі мають бути зосереджені на аналізі кращих практик розвитку інклюзивного туризму в інших містах світу, вивченні потреб та очікувань туристів з інвалідністю та розробці подальших рекомендацій щодо вдосконалення інфраструктури та послуг для людей з інвалідністю в Києві.

ВИСНОВКИ

Завдяки розвитку туризму для людей з інвалідністю відбувається багато позитивних змін. Туристичні продукти створюються з урахуванням потреб людей з обмеженими можливостями, що надає їм багато можливостей різноманітно проводити свій вільний час. Процес адаптації продуктів є витратним і трудомістким, але завдяки основним принципам їх створення, а також усвідомленню бар'єрів і обмежень для людей з інвалідністю різного ступеня та типу захворювань, ці люди мають шанс гідно та незалежно брати участь у подорожах і отримувати всі переваги нарівні зі здоровими туристами.

В результаті проведеного дослідження було визначено умови організації та реалізації доступних туристичних послуг для осіб з інвалідністю. Наголошено, що інклюзивний туризм є одним з пріоритетів розвитку туризму в багатьох країнах світу. Встановлено, що в Києві існують численні проблеми, пов'язані з розвитком інклюзивного туризму, які потребують комплексного вирішення з боку держави та суспільства. Дослідження виявило низку проблем, пов'язаних з доступністю туристичних об'єктів для осіб з інвалідністю. Також існує дефіцит адаптованих туристичних продуктів, які відповідають потребам людей з інвалідністю. Також було визначено, що поточне законодавство України потребує суттєвих змін для кращого регулювання та сприяння розвитку інклюзивного туризму.

Вирішення цих проблем потребує комплексних заходів на рівні держави, регіональних органів влади та підприємців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Белоусова Н. В. Впровадження інклюзивного туризму в соціально-реабілітаційну систему України / Н. В. Белоусова // Молодий вчений. - 2017. - № 2. - С. 14-17 . - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2017_2_6
2. Войтовська А. І. Особливості інклюзивного туризму / А. І. Войтовська // Народна освіта : електронне наукове фахове видання. – 2017. – №3 (33). – URL : https://tourlib.net/statti_ukr/vojtovska.htm
3. Державний торговельно-економічний університет / Київський національний торговельно-економічний університет. Елітна освіта - престижна робота!. URL: <https://knute.edu.ua/file/MjIxNw==/5bb233086a063e02f402b578e6bd6c09.pdf>.
4. Кирилюк І. М. ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ: ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. URL: https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/8895/1/incluzuvnui_tyruzmm.pdf
5. Кравченко О.О., ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ ЯК ВИД СОЦІАЛЬНОПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ СТУДЕНТІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. URL: <http://surl.li/uhjtjr>
6. Мандруй Україною безбар'єрно: все про доступний туризм в Україні. Путівник Україною №1 онлайн. Все про туризм та подорожі Україною. URL: <https://travels.in.ua/uk-UA/About>
7. Марія Ясеновська, Олена Зіненко. КРАЦІ ПРАКТИКИ ІНКЛЮЗІЇ. 2020. URL: file:///C:/Users/HP/Downloads/Telegram%20Desktop/inclusion_booklet_zor-1_21.10.2020.pdf
8. Міністерство соціальної політики України. Особам з інвалідністю - Міністерство соціальної політики України. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/invalidnist.html>.

9. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>.

10. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-p#n10>

11. Про туризм. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>

12. Слатвінська Л. А. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/61.pdf

13. Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю - Інклюзивний туризм для осіб з інвалідністю. Головна | Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю. URL: <https://www.ispf.gov.ua/news/inklyuzivniy-turizm-dlya-osib-z-invalidnistyu>

14. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure | ISSN 2223 814X. URL: https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_8_vol_8_5_2019_italy.pdf

15. Disability. World Health Organization (WHO). URL: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health#:~:text=An%20estimated%201.3%20billion%20people,earlier%20than%20th ose%20without%20disabilities> (date of access: 07.06.2024).

16. Kaganek K. Turystyka osob niepełnosprawnych w aspekcie wybranych uwarunkowań. Krakow: EAS, 2009. 304 s. URL: <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

17. Marta Barna, Iryna Tuchkovska. INTERNATIONAL EXPERIENCE OF DEVELOPMENT AND SUPPORT OF ENTREPRENEURIAL ACTIVIT OF INCLUSIVE TOURISM. URL: <file:///C:/Users/HP/Downloads/854-Article%20Text-1039-1-10-20201113.pdf>

18. Mission Statement. Welcome to ENAT European Network for Accessible Tourism. URL: https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement

19. Preisler, M. (2011). Turystyka osób niepełnosprawnych. *Studia Periegetica. Zeszyty Naukowe Wielkopolskiej Wyższej Szkoły Turystyki i Zarządzania w Poznaniu*, 6, 27–36. URL: <https://journals.wsb.poznan.pl/index.php/sp/article/view/239>
20. Simon Darcy and Tracey J. Dickson. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 16, Issue 1, 01 January 2009, pp. 32 – 44. 2008. URL: <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-hospitality-and-tourism-management/article/abs/wholeoflife-approach-to-tourism-the-case-for-accessible-tourism-experiences/A0CECAA01CA7B6234907AFD53081D1A4#article>
21. Smith R.W. Leisure of disabled tourist. Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 1987. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0160738387901095>
22. Trybuś Katarzyna. Uwarunkowania i perspektywy rozwoju turystyki osób niepełnosprawnych na Dolnym Śląsku. Wrocław University of Economics and Business. 2020. URL: <https://www.wir.ue.wroc.pl/info/phd/UEWR2e764cf4b0b54fd9be3620dd3220d139/>
23. Turespaña. Accessible tourism in Spain | spain.info. Spain.info. URL: <https://www.spain.info/en/discover-spain/accessible-tourism-spain/>
24. United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
25. UNWTO. Recommendations on Accessible Tourism. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415984>
26. UNWTO. Manila Declaration on World Tourism. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>