Міністерство освіти і науки України
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Географічний факультет
Кафедра країнознавства та туризму

# Інклюзивний туризм для військових ветеранів: перспективи та виклики

з галузі знань: 24 Сфера обслуговування
за спеціальністю: 242 Туризм
за освітньо-науковою програмою: Туризм
на здобуття освітнього ступеню: Магістра

Магістерська робота
студента денного відділення
Сірука Вадима Юрійовича

Науковий керівник
к.геогр.н. Гринюк Діана Юріївна

Київ – 2024

# ЗМІСТ

**ВСТУП.....4**

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗІЇ І БЕЗБАР'ЄРНОСТІ В ТУРИЗМІ.....6**

1.1. Інклюзивність та безбар'єрність спільноти військових ветеранів як ознака часу викликів.....6

1.2. Теоретичні аспекти та ступінь наукової вивченості питань інклюзії у туризмі..... 10

1.3. Організаційна та технологічна взаємодія туристичних суб'єктів у просуванні інклюзивного туризму для військових ветеранів.....15

**РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ РОЗРОБКИ, ЗАСТОСУВАННЯ ТА ЗНАЧЕННЯ ПРОЄКТІВ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ДЛЯ ВІЙСЬКОВИХ ВЕТЕРАНІВ В СВІТІ ТА В УКРАЇНІ.....22**

2.1. З історії розвитку проєктів інклюзивного і безбар'єрного туризму у військових спільнотах..... 22

2.2. Чинники, класифікація варіативності застосування та виклики інклюзивного туризму для військових ветеранів у державах світу та в Україні. 26

2.3. Досвід застосування проєктів інклюзивності для військових ветеранів у різних секторах туристичної індустрії держав світу та України.....32

**РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ ПРОПОЗИЦІЇ ПЕРСПЕКТИВ ЗАСТОСУВАННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ДЛЯ ВІЙСЬКОВИХ ВЕТЕРАНІВ В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ.....38**

3.1. Україна на фоні світових та європейських туристичних трендів інклюзії і безбар'єрності в контексті наслідків війни..... 38

3.2. Розробка програми та проєктні пропозиції з метою просування інклюзивного туризму для військових ветеранів..... 43

**ВИСНОВКИ.....50**

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 52**

**ДОДАТКИ..... 57**

# ВСТУП

**Актуальність теми.** В Україні, як і в багатьох інших країнах світу, інтеграція військових ветеранів у суспільство ставить перед нами складні виклики, зокрема у сферах інклюзії та безбар'єрності доступу. З огляду на те, що майже 10% населення України складають ветерани та їхні родини, потреба в комплексній підтримці у різних сферах, включаючи туризм, є нагальнішою, ніж будь-коли. Демографічні зміни, поєднані зі зростаючою громадською увагою та визнанням цих потреб на державному рівні, роблять розвиток інклюзивного туризму важливим напрямом соціальної інновації та політики. Інклюзивний туризм не лише звертає увагу на проблеми, з якими стикаються багато ветеранів, але й надає терапевтичний вимір їхній реінтеграції в цивільне життя, що робить його предметом як соціальної терміновості, так і потенційного розвитку.

Основною метою цього дослідження є дослідження та оцінка сучасного стану та потенціалу інклюзивного, безбар'єрного туризму для військових ветеранів з інвалідністю в Україні. Воно спрямоване на виявлення ключових викликів та можливостей у секторі та пропозицію практичних стратегій, які можуть покращити доступність туристичних послуг для ветеранів, сприяючи їхній соціальній інтеграції та покращенню якості життя.

З урахуванням цього були сформульовані такі завдання дослідження:

1. Оцінити наявну туристичну інфраструктуру з точки зору доступності, інклюзивності та придатності для ветеранів з інвалідністю.

2. Виявити системні, фізичні та сприйняттєві бар'єри, які перешкоджають ветеранам повноцінно брати участь у туристичних активностях і отримувати від них користь.

3. Сформулювати стратегічні рекомендації для зацікавлених сторін у туристичній індустрії для покращення послуг і засобів обслуговування ветеранів з інвалідністю

4. Проаналізувати вплив існуючих національних та міжнародних практик на туризм для ветеранів і запропонувати зміни в політиці, які могли б підтримати кращу інтеграцію інклюзивності у сектор туризму.

**Об'єктом дослідження** є інклюзивний туризм

**Предметом дослідження** є особливості формування та сучасний стан інклюзивного туризму для військових ветеранів; інклюзивність та доступність туристичних послуг для військових ветеранів з інвалідністю, з особливим фокусом на адаптацію цих послуг для задоволення унікальних потреб цієї категорії населення.

Дослідження базується на застосуванні методів аналітичного огляду наукової літератури, прогнозування, синтезу отриманих даних, опитування та інтерв'ю, кількісного аналізу для оцінки потенційного впливу проєктної пропозиції на життя ветеранів, методі спостереження. Вони допомогли виявити взаємозв'язки між явищами, порівняти процеси, об'єкти, спрогнозувати подальший розвиток та запропонувати власну проєктну пропозицію.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм розвитку музейного туризму в Україні на основі аналізу та узагальнення досвіду інших країн. Воно спрямоване на вироблення рекомендацій, які можуть бути використані для розробки подальших стратегій розвитку інклюзивного туризму для ветеранів, що сприятиме їх повноцінному включенню в суспільне життя.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗІЇ І БЕЗБАР'ЄРНОСТІ В ТУРИЗМІ

## 1.1. Інклюзивність та безбар'єрність спільноти військових ветеранів як ознака часу викликів

В українському суспільстві виникають ключові питання щодо інклюзивності та доступу без бар'єрів, зокрема щодо проблем, з якими стикаються ветерани військової служби. За попередніми оцінками, після перемоги відразу стають ветеранами, а також члени їхніх сімей та сім'ї загиблих захисників, приблизно 4 мільйони людей, що майже дорівнює 10% населення України [32]. Це найвищий відсоток порівняно з іншими країнами, де є ветерани та політика стосовно них. Розвиток спільноти з участю військових ветеранів є дуже важливим через особисті та професійні виклики, що виникають внаслідок участі в збройному конфлікті. Це люди, на яких ми зобов'язані звертати увагу, щоб вони могли повноцінно брати участь у суспільному житті. Те саме стосується й туристичної галузі.

Створення умов повної інклюзії та відсутності бар'єрів для кожного громадянина є більш серйозною місією у зв'язку з ростом усвідомлення суспільства, тому фактори впливу на інклюзивність і безбар'єрність громади, перш за все щодо військових ветеранів, повинні бути враховані. У цьому зв'язку слід враховувати поточні соціокультурні та політичні тенденції, які формують існуюче уявлення про бійців та факт бути ветераном.

Основним питання інклюзивного туризму є як різні групи людей - у нашому випадку люди з інвалідністю - можуть бути залучені до туризму як споживачі. Саме цей фокус на доступності до туризму та участі в ньому за межами основних ринків є ключовою схожістю між інклюзивним туризмом і доступним туризмом. Звичайно, значна частина літератури про доступний

туризм зосереджена на людях з інвалідністю як споживачах туристичних послуг, як з точки зору попиту, так і з точки зору пропозиції. Людей з інвалідністю дещо неправильно розуміють, здебільшого недостатньо обслуговують і навіть ігнорують як групу споживачів, і як життєздатний сегмент ринку. Оператори роблять необхідний мінімум, щоб відповідати законодавчим вимогами, а уряди країн здебільшого реагують, а не діють на випередження [7].

На глобальному рівні інклюзія є одним із центральних принципів ООН цілі сталого розвитку (SDGs), які були ратифіковані у вересні 2015 р. Як зазначалося в програмі розвитку ООН: “Багато людей є ізольовані через свою стать, етнічну приналежність, вік, сексуальну орієнтацію, інвалідність чи бідність… Розвиток може бути інклюзивним – і зменшити бідність – тільки якщо всі групи людей сприятимуть створенню можливостей та братимуть участь у прийнятті рішень” [30].

Для визначення необхідності розвитку інклюзивного туризму в Україні для військових ветеранів слід проаналізувати статистичні дані щодо загальної кількості людей з інвалідністю. Її пошук, особливо тієї, що стосується військових дій в Україні є надзвичайно складним та законодавчо обмеженим у зв’язку з державною таємницею. Україна перебуває у війні і зіткнулася з багатьма викликами і проблемами, що безпосередньо впливають на сферу туризму. Питання соціальної адаптації військовослужбовців у звичайне життя є дуже актуальним. В українському суспільстві дуже багато уваги було приділено сутності підтримки ветеранів, які повертаються з фронту. Проблеми, які супроводжують цей процес, включають різноманітні виклики та проблеми, такі як відсутність інклюзивності та доступу без бар'єрів для цієї цільової групи.

Із статистичних даних доступною є інформація лише про загальну чисельність людей з інвалідністю в Україні. Так, ми бачимо, що кількість людей з інвалідністю перебійно зростала до 2014 року, після якого відбувся різкий спад статистики. Це пов’язано з відсутністю збору даних на тимчасово окупованих росією територіях України. Тривожним показником є інформація

від Мінсоцполітики. Станом на вересень 2023 року приріст людей з інвалідністю становить приблизно 300 000, порівняно з приростом 22 800 осіб з 2020 по 2022 рік. Різкий приріст видно на рис. 1.

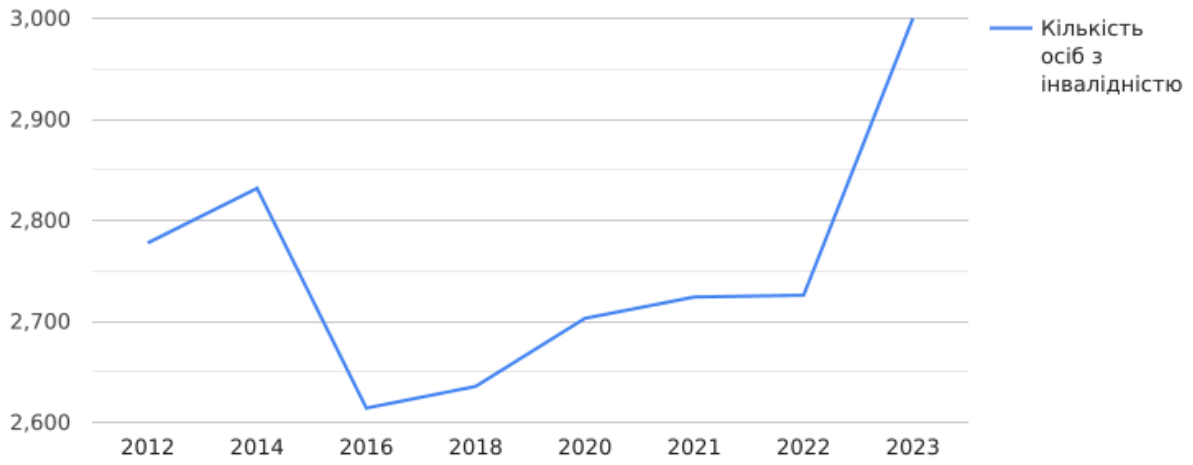



Рис. Динаміка кількості осіб з інвалідністю в Україні станом на 2012-2023 рр. (розроблено автором за [32; 34])

Згідно з опитуванням Міжнародної організації з міграції 2023 року, 73% респондентів повідомили про травми або захворювання, отримані під час військової служби, а 31% зазначили, що мають інвалідність. Порівняно з попередніми роками, ці показники значно зросли. Наприклад, у 2022 році лише 10% респондентів мали посвідчення особи з інвалідністю, а в 2020 році цей показник становив 6%. Хоча ці дані слід трактувати обережно, вони вказують на значне збільшення кількості ветеранів з інвалідністю, що може бути пов'язано з підвищеною інтенсивністю бойових дій після повномасштабного вторгнення. [10].

Актуальність інклюзивного туризму для військових ветеранів визначається кількома факторами. По-перше, багато ветеранів мають інвалідність або травми, які можуть ускладнювати їхні можливості подорожувати та насолоджуватися відпочинком. Інклюзивний туризм забезпечує доступ до об'єктів та послуг, які враховують ці обмеження, забезпечуючи ветеранам можливість насолоджуватися подорожами нарівні з іншими.

По-друге, ветерани часто стикаються з психологічними труднощами після служби, такими як посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) чи депресія. Подорожі та відпочинок можуть стати частиною процесу відновлення та терапії для таких ветеранів, особливо якщо вони проводяться в безпечному та сприятливому середовищі [36].

По-третє, інклюзивний туризм сприяє соціальній інтеграції ветеранів. Подорожі з іншими людьми, включаючи інших ветеранів чи різні соціальні групи, можуть допомогти побудувати нові зв'язки та знайти підтримку серед однодумців.

Це не лише пріоритет уряду, але й громадських організацій, які послідовно працюють над підтримкою військових та патріотичного духу, а також підтримкою ветеранів у кожній сфері життя в Україні. Однак інклюзивність та доступ без бар'єрів для ветеранів залишаються актуальними темами, незважаючи на наявні програми та ініціативи.

Одним із основних завдань інклюзивного туризму для військових ветеранів є підвищення усвідомлення важливості інклюзії та ролі, яку може відігравати туризм у цій сфері. Стратегія підвищення обізнаності має особливу функцію у порівнянні з іншими стратегіями, тому що вона являє собою фундаментальне і далекосяжне завдання на різних рівнях і в різних сферах туристичної галузі. Тому підвищення обізнаності має бути частиною кожного проекту з метою розвитку, пов'язаного з тематикою туризму та інклюзії.

Підвищення обізнаності про військових ветеранів - це складний і дуже суб'єктивний процес, яким можна лише частково керувати. Внутрішні переконання людей, включаючи їхні цінності, часто дуже стійкі і на них важко вплинути. Ось чому важливо привертати увагу суб'єктів на різних рівнях до теми інклюзії на постійній основі з використанням цілої низки різних заходів [36].

Бойові дії в Україні слід розглядати як системні, які призводять до фізичних, психологічних та соціальних травм, що впливають на здоров'я та адаптацію в цивільному житті. У цьому плані особлива увага повинна бути

приділена на специфічні особливості психосоціальної підтримки ветеранів та надання якісної медичної та психологічної допомоги. Більше того, успішна реінтеграція може бути здійснена лише за умови раннього виявлення та лікування таких психічних проблем, як ПТСР або депресія, тим самим запобігаючи їх перетворенню в хронічні та обмежуючі стани [14].

Крім того, ветерани переживають професійну реінтеграцію та адаптацію до цивільного життя. Загалом відсутність соціальних програм та інфраструктури для ветеранів, а також відсутність будь-якої форми сприяння або підтримки з боку роботодавців, зазвичай ставить ветерана в складне положення для плавної інтеграції на цивільний ринок праці.

Це вимагає належної інфраструктури - інтегрованої та координованої системи державних установ та неурядових організацій, які займатимуться аналізом та визначенням потреб ветеранів, спілкуванням та взаємодією з ветеранами та наданням якісних послуг.

Це створює такий важливий контекст для вирішення питань інклюзивності та безбар'єрного доступу до ветеранів, що вимагає серйозного дослідження ефективних стратегій подолання існуючих бар'єрів.

## 1.2. Теоретичні аспекти та ступінь наукової вивченості питань інклюзії у туризмі

Інтерес до аспектів інклюзії в туризмі почав зростати вже у другій половині 20-го століття. Протягом цього часу стали активно досліджуватися та обговорюватися питання доступності туристичних послуг для всіх верств населення, включаючи людей з інвалідністю, людей похилого віку, родини з дітьми та інші вразливі групи. Хоча дослідження теоретичних аспектів інклюзії в туризмі розпочався відносно недавно, проте зараз вони тією чи іншою мірою вивчаються в більшості країн світу та, зокрема, в Україні.

Інклюзивний туризм визначається доктором Скоттом Рейнсом як глобальний рух, який забезпечує повну соціальну участь усіх людей з

інвалідністю, дляз абезпечення однакових послуг і продуктів у сфері подорожей, громадянства та культурного внеску. Доктор Скотт Рейнс був творцем поняття “інклюзивного туризму”, який був відомим лідером у сфері доступного та інклюзивного туризму [25].

Дослідження інклюзивного туризму в Україні відбувається протягом останніх десятиліть, зі значною активізацією останніх років. Початок інтересу до цього виду туризму можна віднести до набуття чинності в Україні в 2010 році Конвенції ООН про права людей з інвалідністю, яка закликала до створення умов для повної та рівної участі людей з інвалідністю в усіх сферах життя, включаючи туризм [1].

Більшість публікацій, присвячених проблемам доступного туризму для всіх, ґрунтуються на дослідженнях Всесвітньої туристичної організації, Європейської комісії, Європейської мережі доступного туризму тощо. Питання термінології та історії концепції інклюзивного туризму розглядаються в роботі Л. Двайера і С. Дарсі. Досвід організації інклюзивного туризму вивчають такі автори, як Д. Бухаліс, С. Дарсі, І. Амброуз розглядають світові практики проектування, управління та реалізації інклюзивних туристичних продуктів, а також рекомендації для учасників ринку туристичної індустрії в контексті надання послуг для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення [14-17; 28]. Потенціал та перспективи розвитку інклюзивного туризму як окремого сектору економіки наведено в роботі Дж. Боутелла.

Ця проблематика цікавить і українських науковців. Вони зробили великий внесок у вивчення та розвиток інклюзивного туризму як однієї з найважливіших складових сучасного українського туризму. З цією метою в розробці брали участь такі науковці: Н. Барна, Н. Бєлоусова, О. Бейдик, О. Любіцева, О. Топалова. Визначення поняття "інклюзивний туризм" розглядають у своїх працях науковці В. Іванова, І. Труніна, Ю. Хрущ. Визначення поняття "інклюзивний туризм" розглядають у своїх працях і на сучасному етапі. Категорію "туризм для осіб з інвалідністю" в системі суміжних наук розробляли І. Кирилюк, Ю. Краснокутська, Н. Влащенко, Л. Чвертко.

Науковий аналіз інклюзії в туризмі варіюється від найпростішого до аналізу високого рівня та стратегічних концепцій. У високорозвинених країнах інклюзивний туризм має довгу історію, а відповідні дослідження зазвичай є ґрунтовними та систематичними, включаючи аналіз законодавства, політики, інфраструктури та ринкових практик для забезпечення інклюзивності в туризмі.

Теоретично інклюзія стосується всіх ідей, методів і практик у системі проблем, які гарантують рівність, доступність та участь усіх соціальних груп у туристичній діяльності. Вони також вивчаються з точки зору соціології, психології, економіки, культурології та багатьох інших наук, що дає можливість осмислити соціальні та економічні аспекти інклюзивного типу туризму.

Незважаючи на те, що з'являється все більше досліджень і проектів, присвячених інклюзивному місту, інклюзії, соціальній інклюзії, досліджень і проектів з інклюзивного туризму в усьому світі небагато. Найважливішою рушійною силою світу є урбанізація, і більше половини сучасного міського населення зараз проживає в містах, і ця частка зростає з кожним днем все більше. Тому міста потрібні для створення нових можливостей для покращення умов життя. Адже міські території є центральними пунктами рекреаційної, туристичної, мистецької діяльності.

У сфері інклюзивного туризму існують певні поняття і терміни, що стосуються ідей і практик, які повинні бути реалізовані для забезпечення доступності для всіх. Ці терміни є міжнародно визнаними: "доступний туризм", "туризм для всіх", "безбар'єрний туризм", "легкодоступний туризм", "відповідальний туризм", і немає певного розуміння або згоди щодо того, який термін є найбільш правильним у туризмі та під назвою "Для всіх". Найчастіше вони використовуються як взаємозамінні, хоча мають різну концептуальну основу та практичне застосування. Загальноприйнятого визначення не існує, але важливо розглянути деякі способи визначення та використання цих понять у глобальному контексті.

Доступний туризм - це форма туризму, яка передбачає процеси співпраці між стейкхолдерами, що дає змогу людям з потребою в доступі, включно з

мобільністю, зором, слухом і когнітивними аспектами, функціонувати незалежно, на засадах рівності та гідності завдяки наданню універсально розроблених туристичних продуктів, послуг і середовищ. У цьому визначенні використовується підхід, що охоплює все життя, коли люди протягом усього життя отримують вигоду від доступного туризму. До них відносяться люди з постійними і тимчасовими вимогами доступу, люди похилого віку, люди з ожирінням, сім'ї з маленькими дітьми і ті, хто працює в більш безпечному і соціально стійкому середовищі. Саме у світовій практиці досліджень в сфері туризму прийнято брати термін “доступний туризм” за основний.

О. Бейдик і О. Топалова надають подібність у своїх визначеннях адаптивного туризму, оскільки обидва розглядають його як форму туристичної діяльності, спрямовану на групи людей з особливими умовами доступу. Вони також підкреслюють сприяння адаптивного туризму фізичній реабілітації, оздоровленню та соціальній інтеграції цієї категорії населення [5; 6; 11].

Визначення “інклюзивному туризму” дає Фонд соціального захисту людей з інвалідністю. Згідно з ним - це сучасний вид туризму, який дозволяє включати у туристичну діяльність будь-яку людину, незалежно від її фізичних можливостей, з урахування особливостей її фізично-психологічного стану. Розглядається він, насамперед, як потужний засіб активної реабілітації, оскільки структурно він включає в себе різні види відновлення та соціальних послуг. Зокрема медичну, психологічну, психолого-педагогічну, професійну, трудову, фізичну, соціальну та інші [33].

У своїй праці Н. Барна розглядає “інклюзивний туризм” як форму туризму, яка включає в себе процес співпраці між різними учасниками у сфері туризму та передбачає надання людям з інвалідністю доступності, включаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, надає право функціонувати незалежно, на рівних умовах з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища [9].

Схоже визначення дає Н. Бєлоусова. Згідно з її працями, інклюзивний туризм є формою туризму, яка включає в себе процес співпраці між різними

учасниками сфери туризму, який дозволяє людям з особливими потребами в доступності, включаю мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, функціонувати незалежно,на рівних умовах з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища [8; 11].

Інклюзивний туризм - це не доступний туризм, хоча вони існують взаємно. Щоб відокремити ці два терміни, їх слід розглядати під одним кутом зору. Якщо доступний туризм добре знайомий багатьом науковцям, споживачам, учасникам туристичного бізнесу та постачальникам туристичних послуг, то інклюзивний туризм є новішим поняттям у світі. Однак це цілісна концепція, яка охоплює споживачів інших туристичних концепцій, таких як відповідальний туризм, соціальний туризм, доступний туризм, безбар'єрний туризм тощо.

Підсумовуючи аналіз цих термінів можна стверджувати, що доступний туризм ставить за мету створення таких умов і середовища, які б дозволили всім туристам, незалежно від їхніх фізичних, психологічних та соціальних потреб, користуватися послугами туризму. Натомість, інклюзивний туризм більш широкий у своїй меті, оскільки фокусується не лише на людях з інвалідністю, а й на залученні різних соціальних груп у туристичну діяльність. У цей же час адаптивний туризм спрямований на адаптацію туристичних продуктів та середовища до індивідуальних потреб туристів.

## 1.3. Організаційна та технологічна взаємодія туристичних суб’єктів у просуванні інклюзивного туризму для військових ветеранів

Інклюзивний туризм - це вид туризму, в якому всі послуги та блага, що пропонуються в його рамках, доступні для всіх, незалежно від їхніх фізичних можливостей та соціального статусу. У такій ситуації військові ветерани, особливо з інвалідністю, можуть отримати шанс покращити якість свого життя та полегшити соціальну інтеграцію в суспільство. Саме взаємодія - організаційна та технологічна - між різними стейкхолдерами туризму стає ключовим елементом у розробці та просуванні таких туристичних продуктів. У цьому розділі ми розглянемо законодавчу базу та практичні аспекти такої взаємодії.

Рух до більшої інклюзії в туризмі вимагає цілеспрямованої координації між низкою різних суб'єктів туристичної діяльності. На цьому тлі ключовими особливостями цього етапу є визначення відповідних зацікавлених сторін та підвищення їхньої обізнаності про можливості, пов'язані з розвитком інклюзивного туризму. Виходячи з цього, учасники повинні бути мобілізовані для цілеспрямованої спільної роботи для залучення військових ветеранів з інвалідністю до туристичної індустрії туризму [26].

На етапі визначення стейкхолдерів важливо, перш за все, залучити тих суб'єктів, які відіграють особливу роль у стратегічному розвитку інклюзії в туризмі і які можуть зробити конкретний внесок у цьому відношенні. Цей внесок може полягати в експертних знаннях, фінансуванні проекту. Ключовим фактором є те, що внески доповнюють один одного, а також те, що вони є взаємодоповнюючими.

Потенційними стейкхолдерами в сфері інклюзивного туризму для військових ветеранів є наступні:

- Організації, які представляють потреби людей з інвалідністю та підтримують їхні інтереси;

- Міністерства, наприклад, департаменти з питань туризму, розвитку бізнес-середовища, освіти тощо.
- Потенційні фінансові організації, наприклад, банки, фонди тощо.
- Національні та регіональні туристичні організації
- Міжнародні неурядові організації
- Освітні та науково-дослідні установи, наприклад університети, центри професійного навчання.
- Представники приватного сектору, наприклад, туристичні асоціації, торгові палати
- Компанії, які постачають товари та послуги для людей з інвалідністю [18].

Групи стейкхолдерів можуть змінюватися, якщо це необхідно, під час процесу, що триває. Крім того, мають бути створені інші механізми співпраці для більшого залучення в інклюзивний туризм, які мають свої власні конкретні цілі. Приклади включають регіональну мережу провайдерів, які мають намір створити доступну подорож для клієнтів, або мережа туристичних коледжів, які планують орієнтувати свої курси на людей з інвалідністю.

Ефективна система співпраці не може бути створена швидко. Мобілізація стейкхолдерів - це складне завдання, яке вимагає багато зусиль і тактовності. Бажано залучити до співпраці обраних ключових партнерів, таких як ключові фінансові організації. Якщо такі інституції підтримають запланований процес, це зробить його більш ефективним та значно полегшить залучення інших активних членів до співпраці. Процес залучення може відбуватися у формі особистих інтерв'ю, дискусій або невеликих семінарів [12].

Туризм є трудомісткою галуззю і забезпечує зайнятість для людей різної кваліфікації, у тому числі для ветеранів з інвалідністю. Потенціал для працевлаштування є не лише в туристичній галузі у вузькому розумінні, але й у бізнесі, пов'язаному з туристичною галуззю. Участь ветеранів з інвалідністю в економічному житті має велике значення для суспільства. Зокрема, це сприяє

підвищенню рівня життя та усуває прірву бідності, в яку вони можуть потрапити.

Питання інклюзивного туризму як засобу реабілітації в Україні почали обговорювати ще у 2005 році з прийняттям Закону України "Про реабілітацію інвалідів в Україні" (нині "Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні"). Тоді ж було запроваджено індивідуальну програму реабілітації, яка передбачає надання індивідуальних реабілітаційних заходів для кожної особи з інвалідністю. Однак, попри значні ресурси, що держава виділяє на ці цілі, ця програма не функціонувала належним чином [4].

Закон повністю підтримує інклюзивність для військових ветеранів. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері соціального захисту осіб з інвалідністю та ветеранів війни, зобов'язаний здійснювати моніторинг забезпечення ветеранів з інвалідністю санаторно-курортними путівками, автомобілями, допоміжними засобами реабілітації. Також він повинен координувати заходи центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій щодо імплементації та реалізації Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю [1].

Важливу роль у здійсненні такої політики відіграють громадські організації осіб з інвалідністю, які спільно з урядом повинні здійснювати моніторинг заходів, проведених цими організаціями, аналізувати ефективність таких заходів.

Тим часом практична сторона створення повноцінних туристичних послуг, незважаючи на відповідні закони, часто наштовхується на такі перешкоди, як недостатнє фінансування, погана матеріально-технічна база, ігнорування генералітетом потреб ветеранів. Тому недостатньо лише розробити законодавство, необхідно також запровадити різноманітні заходи, які забезпечать дотримання законодавства через моніторинг, освіту та активну участь усіх зацікавлених сторін [12].

Технологічна співпраця між сторонами, залученими до розвитку інклюзивного туризму для військових ветеранів, є дуже важливою для створення інклюзивного середовища. Це повинно включати інтеграцію новітніх технологій та інформаційних систем, що може значно покращити умови доступності та зручності для ветеранів.

Рис. 2. Структура взаємодії учасників ринку інклюзивного туризму (розроблено автором).

Відповідно до поставленого завдання, ми визначили головні етапи технологічної співпраці між стейкхолдерами туристичної індустрії. Першим етапом є оцінка потреб. В рамках цього етапу збираються дані щодо специфічних потреб ветеранів, Які можуть бути пов’язані з інвалідністю та уподобаннями, щоб знати, які технологічні рішення є найбільш придатними для забезпечення інклюзивності.

Розробка та впровадження. На основі зібраних даних необхідно розробити спеціалізовані програмні рішення, які можуть містити коригування інтерфейсів, спеціальне комунікаційне обладнання або покращення туристичних послуг. І найголовніше - розробка має вестися разом з ветеранами, щоб переконатися, що продукт буде відповідати реальним потребам.

Тестування та зворотній зв'язок. Усі впроваджені технології повинні інтенсивно тестуватися. Важливим є зворотній зв’язок, оскільки це допоможе внести всі можливі корективи та покращення перед широким впровадженням.

Навчання та підтримка. Навчання персоналу та ветеранів новим технологіям буде тим способом, який дозволить отримати знання про їх використання. Системи потребуватимуть постійної технічної підтримки та оновлення.

Масштабування та інтеграція. Після успішного тестування рішення мають бути масштабовані для більш широкого використання. Інтеграція з іншими туристичними та інфраструктурними проектами має сформувати мережу інклюзивного туризму.

Рис. 3. Етапи технологічної співпраці між стейкхолдерами туристичної індустрії (розроблено автором)

У багатьох випадках саме міжнародні організації та фонди виступають рушійною силою в процесі капіталізації та розвитку ініціатив інклюзивного туризму. Вони підтримують нові підходи та технології здебільшого через

гранти, технічну допомогу та обмін знаннями. Існує міжнародне фінансування, через яке можна залучити необхідні фінансові ресурси для розвитку доступного туристичного середовища. Прикладами є розвиток технологій, навчання персоналу та покращення інфраструктури.

Так, ЮНВТО співпрацює з урядами країн та приватним сектором для розвитку політики, яка сприяє впровадженню головних ініціатив інклюзивного туризму. Таким чином створюються програми, які забезпечують легкий доступ усіх охочих до туристичних ресурсів та послуг, включаючи спеціалізовані тури та адаптовані готелі для людей з інвалідністю [29-31].

Фонд Fisher House відомий своєю підтримкою сімей військових. Основна діяльність фонду зосереджена на будівництві комфортабельних будинків, призначених для надання тимчасового житла членам сімей військовослужбовців і ветеранів, поки вони проходять лікування в госпіталях і клініках. Однією з програм є "Готелі для Героїв" - проєкт, завдяки якому створюються та надаються готельні номери сім'ям поранених, травмованих та хворих військовослужбовців, які перебувають на лікуванні в уповноважених медичних закладах [47].

В рамках партнерства ВООЗ надає рекомендації щодо найкращих практик і забезпечує поширення успішних стратегій з міжнародної перспективи на місцеві ініціативи. Партнерство також пов'язує місцеві організації з міжнародними мережами для посилення їхньої мобілізації ресурсів та впливу [30].

Міжнародні фонди та організації мають значну частину власних програм, які фінансують освіту та програми підвищення обізнаності, а ті сприяють подальшому поширенню знань про інклюзивний туризм серед широких верств населення.

Організаційна та технологічна співпраця вважається основою успішного розвитку інклюзивного туризму серед ветеранів війни. Вона ґрунтується на законодавчій підтримці, технологічних інноваціях та міжнародній допомозі, які створюють підґрунтя для доступних та комфортних туристичних послуг. Перше

покращує якість життя ветеранів та їхніх сімей, а друге сприяє їхній подальшій соціальній інтеграції та незалежності.

# РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ РОЗРОБКИ, ЗАСТОСУВАННЯ ТА ЗНАЧЕННЯ ПРОЄКТІВ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ДЛЯ ВІЙСЬКОВИХ ВЕТЕРАНІВ В СВІТІ ТА В УКРАЇНІ

## 2.1. З історії розвитку проєктів інклюзивного і безбар'єрного туризму у військових спільнотах

Довідник з туризму для осіб з інвалідністю, випущений у Німеччині в 1993 році, містить інформацію про близько 1500 фірм з усього світу, які надають послуги для людей з інвалідністю в сфері туризму. Європа та світова спільнота вже давно активно розвивають "інклюзивний туризм", розуміючи його важливий внесок у процеси соціальної адаптації та соціалізації осіб з інвалідністю у суспільство. [22].

Такий напрям, як інклюзивний туризм для військових ветеранів, почав активно розвиватися лише у другій половині 20 століття, коли світова спільнота почала приходити до тями і усвідомлювати необхідність підтримки ветеранів, які повертаються з бою, часто фізично і психічно травмовані. Перші програми зосереджувалися лише на фізичній реабілітації, але з часом прийшло усвідомлення того, що психологічна і соціальна адаптація є не менш важливими. Це призвело до розширення сфери інклюзивного туризму, включаючи програми, що охоплюють широкий спектр потреб.

У дослідженні інклюзивного туризму важливо аналізувати міжнародні документи, такі як стандарти ISO або керівні принципи ООН та ВТО. Конвенція ООН про права людей з інвалідністю , забезпечує правову основу для захисту прав осіб з інвалідністю, включаючи їхнє право на доступ до туризму. Завдяки своєму правовому статусу вона забезпечує міжнародний механізм моніторингу виконання зобов'язань [1].

У 2021 році був опублікований міжнародний стандарт ISO 21902:2021 "Туризм і супутні послуги — Доступний туризм для всіх — Вимоги та

рекомендації”. Цей документ встановлює вимоги та надає керівні принципи щодо «доступного туризму для всіх» з метою забезпечення рівного доступу та задоволення від туризму для найширшого кола людей різного віку та здібностей. Стандарт надає інформацію про ключові аспекти розробки політики, стратегії, інфраструктури, продуктів і послуг. Він застосовується на місцевому, регіональному, національному та міжнародному рівнях. До зацікавлених сторін документ включає органи державної адміністрації, служби розміщення, послуги громадського харчування та ресторанів, транспорт, туроператори та туристичні агенції, заклади дозвілля, а також постачальників послуг з інших економічних секторів, пов’язаних із туризмом, подорожами та напрямками, керівництво, включаючи їх підрядників і постачальників [21].

Рис. 4. Міжнародні документи, які регулюють поняття “інклюзивний туризм” (розроблено автором на основі [29-31])

Доступність є правом людини відповідно до 9 статті Конвенції ООН про права людей з інвалідністю. Відповідно до неї держави-учасниці повинні здійснити належні заходи для забезпечення того, щоб люди з інвалідністю мали рівний доступ до фізичного середовища, транспорту, інформації та зв'язку,

технологій при мінімальних витратах, щоб забезпечити людям з інвалідністю самостійне життя і повною мірою брати участь у всіх аспектах життя [1].

Такі документи забезпечили структурований та систематичний підхід до дослідження та розвитку інклюзивного туризму, що посприяло обміну знаннями та найкращими практиками для всіх категорій населення, включаючи ветеранів з інвалідністю. Проте, перші кроки до зацікавлення і створення рівних умов були здійснені задовго до прийняття міжнародних документів зусиллями громадських організацій та ініціатив. Однією з перших організацій у справах військових ветеранів з інвалідністю є Організація американських ветеранів з інвалідністю (Disabled American Veterans - DAV). Вона була створена у 1920 році ветеранами Першої світової війни для ветеранів Збройних сил США, яка допомагала їм та їхнім сім'ям. В даний час вона налічує понад 1 мільйон членів [38].

Дещо пізніше були створені Disabled Sports USA, заснована в 1967 році. Програма дозволила ветеранам війни у В'єтнамі, які мали інвалідність, брати участь у адаптованих видах спорту і туризмі, відповідно до їхніх здоров'я. Межі цієї ініціативи поступово розширилися, охоплюючи майже всі види відпочинку: від спортивних змагань до адаптивного відпочинку, у реалізацію яких залучені в більшості національні парки [39].

Великобританія пропонує інші програми, такі як програма Battle Back, яка включає спортивний і пригодницький туризм. Це стало способом реабілітації та адаптації поранених солдатів і ветеранів до суспільства. Програма розпочалася в 2008 році і включала спуски в каное, катання на водних лижах, ігри в гольф, їзду на велосипеді, скелелазіння, спелеологію, баскетбол на візках, стрільбу з лука та бадмінтон на кріслах колісних. Ці заходи доповнюють звичайну програму реабілітації, що проводиться, і ретельно розроблені для того, щоб її доповнити [46].

Програма Soldier On у Канаді створювалася для поліпшення якості життя хворих і поранених ветеранів і є дуже помітним і невід'ємним компонентом діяльності Міністерства національної оборони та Канадського фонду допомоги

хворим і пораненим. Починаючи з 2007 року, Soldier On надає учасникам безпечне середовище, де вони можуть відновитися від фізичних та психологічних травм через спорт та відпочинок. Військові беруть участь у літніх таборах, геологічних експедиціях, хайкінгах, велоподорожах [41].

В Австралії, існує своя програма Mates4Mates. Вона є однією з провідних благодійних організацій Австралії, яка активно змінює життя військовослужбовців Збройних сил Австралії та їхніх родин, які постраждали під час служби. За оцінками, в Австралії проживає понад півмільйона ветеранів. Багато з них постраждали від травм, отриманих під час служби, і потребують підтримки, яка допоможе їм пережити важкі часи. Ця програма включає яхтинг і кількаденні експедиції в дикі та віддалені місця країни, що допомагає відновлюватися та розвивати особисті навички постраждалих [42].

Історія інклюзивного туризму в військових спільнотах знову показує, наскільки важливою і неймовірно ефективною є ця сфера для підвищення якості життя ветеранів. Особливо розроблені програми такі, що підтримують військових фахівців з різних країн і надають їм можливості для соціалізації відповідно до їхніх особливих потреб. Тим часом, всесвітні практики однозначно показують потребу у стабільному продовженні та розвитку ініціатив, які відіграють критично важливу роль у інтеграції військових назад у суспільство.

Програми інклюзивного туризму сприяють реабілітації тіла як важливої частини психологічного відновлення ветеранів. Планується проведення досліджень, що вимірюватимуть вплив таких проектів на деякі дуже важливі аспекти життя учасників.

Участь у спільних туристичних заходах приносить низку результатів, одним із яких є боротьба з ізоляцією, яку багато ветеранів продовжують відчувати. Соціалізація з іншими, хто пережив подібні наслідки, веде до створення спільноти та підтримки. Це також позитивно впливає на людську психіку і бореться з депресивними та стресовими розладами.

Вагому роль займає фізична активність. Це піші походи, каякінг або велоспорт для покращення загального фізичного здоров'я. Таким чином більшість ветеранів можуть повільно, але ефективно відновити моторні навички та покращити свою фізичну витривалість, що є важливим в процесі реабілітації.

Інклюзивні проекти підтримують соціальну інтеграцію ветеранів. Їхня участь у проекті, така як групові поїздки та інші соціальні заходи, повертає відчуття належності до світу, відновлює соціальні взаємини і водночас розпочинає нові. Це також дозволяє уникнути соціальної ізоляції, яка надто часто трапляється після повернення з військової служби.

Увага приділяється інтеграції таких проектів у національні програми підтримки ветеранів. Впровадження сучасних технологій у адаптивне обладнання забезпечить кращий доступ і збільшить можливості для ветеранів з інвалідністю. У той же час співробітництво з іншими країнами дало б можливість обмінюватися досвідом та ресурсами, далі розширюючи можливості для глобальної спільноти [24].

Інклюзивний та безбар'єрний туризм відіграє життєво важливу роль у реабілітації та соціалізації ветеранів, допомагаючи їм не лише фізично, але й емоційно та соціально відновлюватись після військових дій. Впровадження та розширення цих проєктів мають величезне значення для створення об’єднаного суспільства, де кожен ветеран може знайти підтримку та розуміння. З огляду на розглянуті світові приклади, майбутнє інклюзивного туризму обіцяє бути наповненим новими можливостями для покращення життя ветеранів не лише в Україні, а й у всьому світі.

## 2.2. Чинники, класифікація варіативності застосування та виклики інклюзивного туризму для військових ветеранів у державах світу та в Україні

В Україні вперше про створення інклюзивного простору згадується в Указі Президента України No 900/2005 “Про першочергові заходи щодо створення

сприятливих умов життєдіяльності осіб з інвалідністю, який передбачав забезпечення безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю до об'єктів соціальної інфраструктури [3]. У грудні 2015 року Україна ратифікувала основні міжнародні документи у сфері прав людини, включаючи статтю 30 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, яка гарантує їм право на рівну участь у культурному житті, дозвіллі та відпочинку відповідно до світових стандартів освіти, соціального захисту та охорони здоров'я [1].

Оскільки точні дані про кількість загиблих після повномасштабного вторгнення не доступні для громадськості, важко встановити достовірну кількість загиблих та/або ветеранів, які можуть мати інвалідність. Проте, попередні опитування, проведені Міжнародною організацією з міграції (МОМ), показали, що 10% ветеранів мають інвалідність [11].

Необхідно пам’ятати, що значна частина ветеранів з інвалідністю належить до найбільш вразливих та маргіналізованих груп суспільства, з якими важко контактувати. Тому слід бути обережними при узагальненні результатів таких опитувань, оскільки представлені дані можуть не повністю відображати погляди та досвід всіх ветеранів.

При проведенні майбутніх опитувань ветеранів та членів їхніх сімей потрібно враховувати необхідність втілення стратегій інформування та створення стимулів для заохочення більшої участі. Робота зі збору даних може бути емоційно складною для деяких членів команди, які займаються опитуванням.

За приблизними підрахунками уряду, в Україні проживає 1,2 мільйона ветеранів. Військові конфлікти залишають надзвичайно важкий слід у душі та свідомості людини; багатьом з них доводиться мати справу з посттравматичним стресовим розладом, депресією та іншими хворобами. Але туризм може стати одним з найефективніших засобів психологічної реабілітації, адже він дарує нові, яскраві враження та допомагає позбутися стресу, не кажучи вже про врівноваження душевного стану, створенні нових робочих місць [34].

Нами було проведене опитування суспільної думки щодо обізнаності про інклюзивний туризм серед 138 респонентів міста Львів в період з квітня по травень 2024 року. Вікова категорія респондентів включала в себе людей віком від 18 до старше 60 років. Приблизно 84.4% людей чули про поняття “інклюзивний туризм”. Варто врахувати те, що цей показник не залежить від вікової категорії, тобто у цьому плані кореляції немає.

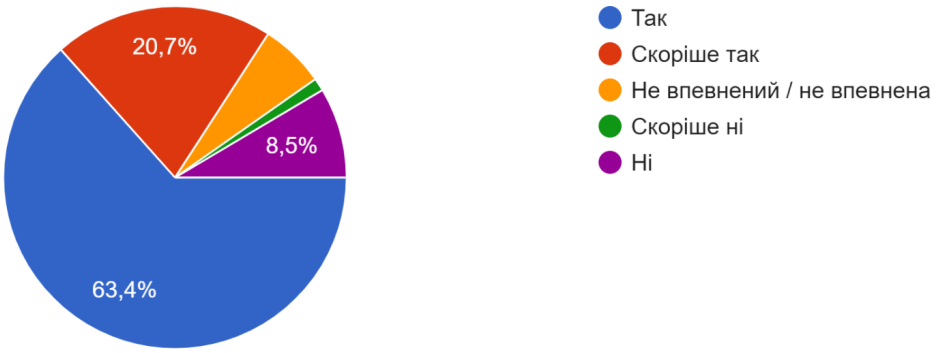



Рис. 5. Опитування серед респондентів на питання “чи чули ви раніше поняття "інклюзивний"?

Опитування також показує, що 85.4% опитаних дуже позитивно ставляться до ідеї розвитку інклюзивних туристичних програм для військових ветеранів та їх сімей. Натомість у питанні  адаптивності існуючих туристичних послуг для потреб ветеранів думки не такі одностайні. Приблизно 14.6% респондентів вважають, що такі пропозиції є адаптованими, проте 65,8% відповіли ні. Решта 19,5% не впевнені чи вони такими є.

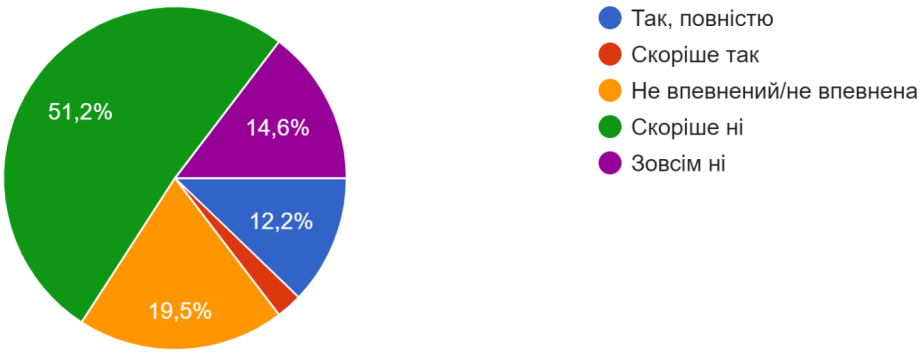


Рис. 6. Результати відповідей на питання “Чи вважаєте ви, що існуючі туристичні послуги достатньо адаптовані для потреб ветеранів та їх сімей?”

Серед аспектів інклюзивного туризму, які є найважливішими для ветеранів з інвалідністю найбільше виділили фізичну доступність місць відпочинку, спеціальні програми реабілітації, психологічну підтримку протягом подорожі та економічну доступність турів [2].

Основними перешкодами в інклюзивному туризмі є, перш за все, непристосовані туристичні об'єкти та послуги. За відсутності широких дверей, пандусів, спеціально пристосованих транспортних засобів, спеціальних приміщень тощо для маломобільних груп населення доступ до послуги стає дуже важким, інколи майже неможливим.

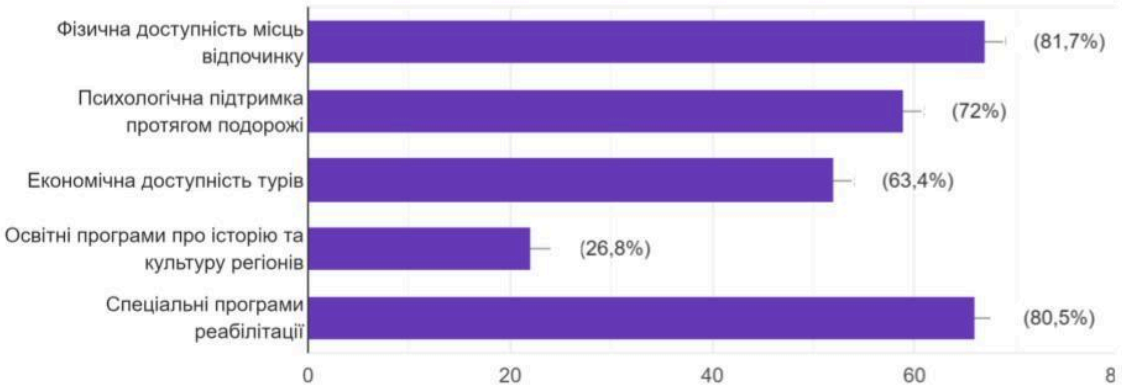



Рис. 7. Аспекти інклюзивного туризму, які здаються найважливішими для ветеранів з інвалідністю (результат опитування)

Багато ветеранів повертаються з бойових дій з фізичними травмами, які включають втрату кінцівок, хронічний біль та інші фізичні наслідки. З огляду на це, Інклюзивний туризм передбачає створення умов для активності ветеранів, що адаптовані до їхніх специфічних потреб. Він повинен гарантувати і сприяти соціалізації та інтеграції ветеранів у суспільство, надаючи їм можливість взаємодіяти з іншими людьми, щоб уникнути соціальної ізоляції.

Подібні програми повинні включати психологічну підтримку з одночасним санаторно-курортним лікуванням та фізичну реабілітацію через відвідування відповідних центрів. Це передбачає створення умов для інклюзивного туризму, включаючи адаптовані готелі, транспорт, туристично привабливі об'єкти для ветеранів з інвалідністю.

Опитування також показує, що 74,1% опитаних готові особисто підтримати ініціативи з інклюзивного туризму для ветеранів через донати або волонтерство. У той же час 62.2% респондентів мають особистий досвід або знайомство з ветеранами з інвалідністю. Це свідчить про дуже малу залученість військових ветеранів з інвалідністю в інформаційному та публічному просторі.

Від участі в туризмі ветеранів утримує страх стигматизації, невпевненість у своїх фізичних можливостях і побоювання щодо нових соціальних контактів. Для боротьби зі стигматизацією необхідна відповідна просвітницька кампанія, яка пояснюватиме реальні проблеми ветеранів у суспільстві та сприяти іншому, об'єктивному та більш емпатичному ставленню до них. Це також забезпечить участь ЗМІ та громадських організацій у процесі забезпечення збалансованого та доброзичливого висвітлення проблем ветеранів. Зрештою, внесок ветеранів у суспільний діалог та у прийняття рішень щодо їхнього добробуту є одним з найважливіших чинників їхньої реінтеграції в суспільство.

Приблизно 81.7% відсотків опитаних виділяють фізичні бар'єри з точки зору доступності місць як основний бар’єр для ветеранів з інвалідністю при спробі подорожувати.

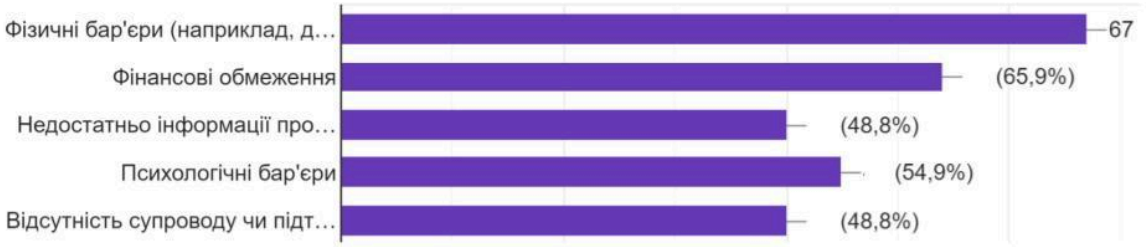



Рис. 8. Основні бар'єри, на думку респондентів, які існують для ветеранів при спробі подорожувати

Кроки для задоволення цих потреб включатимуть аудит доступності - систематичну оцінку того, наскільки добре об'єкти, пропоновані туризмом, пристосовані до потреб, що виникають через обмеження в можливостях людей. Такий процес включає обстеження фізичного середовища та можливостей персоналу (пандуси, ліфти, пристосовані туалети), що надаються у зазначених об'єктах, будівель, доріг, транспортних систем, лікарні, робочі місця тощо. Усередині будівель та приміщень це може включати оцінка ширини коридорів і дверей, простір у туалетах для розміщення крісел колісних або допоміжних засобів пересування та додаткових пристосувань, таких як поручні, сидіння в туалетах, а також освітлення в приміщеннях.

В опитуванні також проводилася оцінка сприяння інклюзивного туризму соціалізації та реінтеграції у суспільство військових ветеранів, де 96,3% опитаних погодилися у важливості цього інструменту.

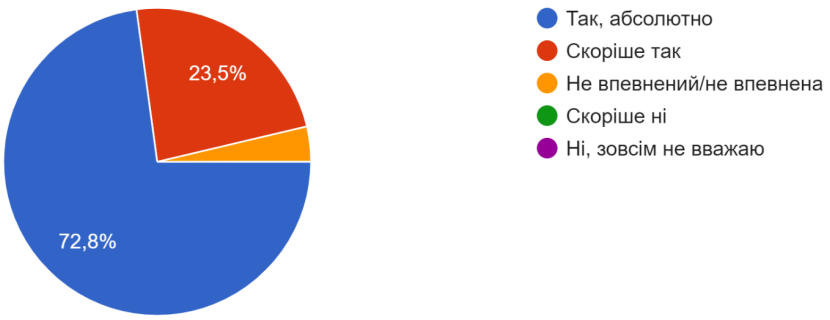



Рис. 9. Відсоток людей, які вважають, що інклюзивний туризм для ветеранів може сприяти їхній соціалізації та реінтеграції у суспільство (результат опитування)

Оцінка також включатиме візуальні та аудіо підказки, які допоможуть особам з порушеннями зору або слуху. Інформаційні матеріали, такі як брошури, меню ресторанів та вивіски, повинні бути у форматах, зрозумілих для усіх груп населення, у тому числі для людей з інвалідністю. Крім того, навчання

персоналу є елементом належної уваги, коли йдеться про належне обслуговування ветеранів з травмами і тих, хто страждає на психологічні розлади.

Для ефективної роботи над досягненням цієї спільної мети слід залучати та фінансувати державні програми для реалізації програм інклюзивного ветеранського туризму. Це забезпечить більш стійке та ефективне впровадження необхідних змін.

Таким чином, інклюзивний туризм для військових ветеранів може розглядатися як великий потенціал для покращення якості їхнього життя. Однак для реалізації цього потенціалу тут потрібно докласти чимало зусиль, а також тісна співпраця з боку державних органів, приватного бізнесу та громадськості. Увага до інфраструктури, психологічної підтримки та соціалізації забезпечить міцний фундамент для реалізації головних принципів інклюзивного туризму та надасть ветеранам можливість нового якісного відпочинку та ефективного відновлення.

## 2.3. Досвід застосування проєктів інклюзивності для військових ветеранів у різних секторах туристичної індустрії держав світу та України

Сучасні зусилля з інклюзивності в туристичній індустрії включають розробку і реалізацію проектів, що націлені на задоволення потреб військових ветеранів. Розробка подібних проєктів у більшості спостерігається у високорозвинених країнах. Дослідження та розвиток цих ініціатив можуть сприяти не тільки покращенню якості життя ветеранів, але й розвитку туристичної галузі вцілому. Незважаючи на те, що такі проєкти є відносно молодими, у світі та в Україні вже є успішні приклади їхньої реалізації. Разом з належним фінансуванням, правильною організацією та залученням громадськості можливо досягти значних результатів.

Проєкти інклюзивності для військових ветеранів мають широкий спектр застосувань у різних секторах туристичної індустрії як за кордоном, так і в

Україні. У світовій практиці такі ініціативи включають різні програми, що сприяють реабілітації, соціалізації та покращенню психологічного стану ветеранів.

Один з успішних прикладів – США, де численні організації та фонди підтримують туристичні програми для ветеранів. У Сполучених Штатах функціонують численні програми, які підтримують ветеранів з інвалідністю. Наприклад, ініціатива “Heroes on the Water” пропонує каякінг і риболовлю як форму терапії. Заснована у 2007 році, вона є неприбутковою організацією, яка має підрозділи в 25 штатах і надає рекреаційні та оздоровчі послуги ветеранам з інвалідністю та їхнім сім’ям. Основним видом діяльності є риболовля на байдарках, яка має доведені когнітивні та емоційні переваги. Ці програми включають в себе структуровані заходи в невимушеній обстановці, створюючи можливості для відпочинку та реабілітації [40].

Схожою діяльністю у США займається “Національна клініка зимових видів спорту для ветеранів з інвалідністю”, яка є світовим лідером у сфері реабілітації. Ветерани-учасники клініки проходять тренування з адаптивного гірськолижного спорту, хокею на санях, підводного плавання, скелелазіння та ряду інших адаптивних видів діяльності, спорту та освіти. Клініка, яка розпочала свою діяльність у 1987 році з 90 учасників, розширилася до надання допомоги майже 400 ветеранам з різними формами інвалідності: з черепно-мозковими травмами, травмами спинного мозку, ортопедичними ампутаціями, вадами зору, неврологічними захворюваннями та іншими формами інвалідності [43].

Інструктори світового класу допомагають ветеранам досягти максимального потенціалу, спираючись на їхні навички та здібності. На цьому шляху десятки ветеранів отримали можливість стати параолімпійськими спортсменами. Такий досвід став каталізатором, який покращив загальне фізичне самопочуття, психічне здоров'я, самооцінку, повернення в суспільство та адаптацію учасників.

Інклюзивний туризм пропонує величезне розмаїття можливостей для працевлаштування. Крім того, існують потенційні робочі місця в суміжних галузях, які мають тісні зв'язки з туристичними компаніями. Залежно від індивідуальних здібностей та потреб, особи з інвалідністю можуть бути працевлаштовані в будь-якій сфері, де усунуті бар'єри, які їх обмежують. Звісно, це стосується і стосується і більш відповідальних ролей в управлінні компанією.

Швейцарська платформа “Tourismus Mitenand” має ідеї та пропозиції для туристичних компаній, які хочуть стати більш інклюзивними. Вона використовує практичні приклади для підвищення обізнаності про те, що відбувається, коли люди з інвалідністю та без інвалідності працюють разом [46].

Готельний бізнес активно залучає військових ветеранів у свої структури, створюючи спеціальні програми для сприяння їхньому працевлаштуванню. Наприклад, мережа Hilton Worldwide у 2013 році запровадила ініціативу "Operation: Opportunity", яка має на меті надати роботу 10,000 ветеранів та їхнім родинам. Програма включає тренінги, адаптацію робочих місць та підтримку в кар'єрному розвитку, допомагаючи ветеранам згладити перехід від військової служби до цивільного життя [44].

Ця програма зосереджена не лише на наданні робочих місць військовим ветеранам, а й на їх всебічній підтримці через різні програми навчання, саморозвитку та інтеграції в суспільство. Ця ініціатива суттєво вплинула на життя багатьох ветеранів, надавши їм не лише роботу, але й відчуття мети та підтримки, допомогла подолати проблеми за допомогою спеціальних тренінгів, які адаптували їхні військові навички до цивільних ролей у сфері гостинності.

Екскурсійна діяльність надає унікальні можливості для ветеранів, які бажають поділитися своїм досвідом і знаннями. Ветерани, з їхнім багатим досвідом і часто унікальними історіями, можуть стати екскурсоводами у військових музеях або історичних місцях. Це не тільки допомагає їм знайти сенс у своєму досвіді, але й сприяє культурному обміну та освіті відвідувачів. Прикладом подібних ініціатив є Veteran Excursions, яка виникла приблизно у 2017 році у штаті Колорадо. Рафтинг, походи з рюкзаком, кемпінг, гірська

велоїзда, лижі, риболовля нахлистом або кінні прогулянки допомогли ментального перезавантажити тисячі ветеранів [47].

Подібні програми підтримує і Міністерство у справах ветеранів США. Завдяки його діяльності організація "No Barriers USA" надає туристичні послуги для ветеранів з інвалідністю. Однією з таких програм є "Воїни без бар'єрів" і включає в себе базовий табір у Ред-Фезер, штат Колорадо, та експедиції в Скелястих горах Вайомінгу та Північного Колорадо, а також у горах Блу-Ридж на заході Північної Кароліни, поєднуючи інтерактивні онлайн-курси з особистим досвідом на свіжому повітрі. Тривалістю в три місяці вона культивує товариськість і змінює мислення, залучаючи ветеранів. Таким чином ця ініціатива, створює довгостроковий вплив з позитивним ставленням до майбутнього, зміцнює почуття приналежності, розвиває чітке бачення того, ким є ветеран [23].

Завдяки зусиллям громадських організацій та громад в Україні теж існують туристичні проєкти, які залучають у свою діяльність ветеранів з інвалідністю.

Бізнес-модель садиби «Дім мандрівника», розташованої у Бакоті, з самого початку включала значну соціальну компоненту. За три роки, що існує це місце, тут проводились численні соціальні заходи та волонтерські ініціативи, включаючи очищення берегів річки Дністер від сміття та організацію реабілітаційних таборів для сімей внутрішньо переміщених осіб. На базі «Дім мандрівника» також регулярно проходять майстер-класи для дітей місцевої громади. У 2023 році вперше відбувся реабілітаційний захід для військових. За підтримки ГО Metta був оголошений набір учасників до 10 осіб. Це мали бути військовослужбовці з пораненнями, що дозволяють здійснювати піші походи протяжністю до 10-15 км [35].

Участь в наданні туристичних послуг для українських ветеранів в Україні надають і туроператори. У 2023 році понад 500 військових відпочили на єгипетських курортах Шарм-еш-Шейха і Хургади за програмою туроператора “Join UP”, яку втілюють спільно з командуванням різних структур органів безпеки та Сил оборони. Туроператор повністю безкоштовно забезпечує

трансфер до аеропорту, авіапереліт і проживання в готелі в Єгипті. Списки учасників формують безпосередньо частини та підрозділи, де військові проходять службу, й затверджуються їхнім командуванням. Перевага надається тим, хто отримав вогнепальні або вогнепально-осколкові поранення, повернувся з полону, має психологічні травми [37].

Щоб краще розуміти потреби військових, туроператор провів опитування і з'ясував, що більше уваги потрібно приділяти масажу, плаванню та іншим видам процедур, що допомагають відновитись як психологічно, так і фізично. Чимало військових пережили надмірне психоемоційне навантаження, проте саме спокійний закордонний відпочинок є дієвою частиною процесу реабілітації та відновлення сил [36].

Враховуючи події останніх років відбувається активна адаптація стратегій розвитку місцевих громад. Так, Вінницька міська рада нещодавно затвердила нову Програму розвитку туризму, що розрахована на найближчі три роки. Ця програма враховує сучасні виклики і впроваджує інновації, зорієнтовані на підвищення інклюзивності та інтеграцію сучасних технологій у сферу туризму. Програма включає кілька інноваційних заходів, що відповідають сучасним українським реаліям і ставить акцент на інклюзію, цифровізацію туристичних ресурсів і послуг. Одним із ключових нововведень є використання туризму як засобу психологічної реабілітації вразливих груп населення, включаючи ветеранів і родини військовослужбовців [35].

Сучасні дослідження в галузі соціальної роботи і волонтерства підкреслюють значення місцевих громадських ініціатив у реабілітації вразливих груп населення, особливо в контексті поствоєнної адаптації. Громадська організація "Мобільна волонтерська група" у Кропивницькому за підтримки міжнародних донорів, яка з 2014 року активно підтримує ветеранів війни та їхні сім'ї використовує простір для організації психологічної реабілітації через туристичні заходи, а також як місце для спілкування та взаємодопомоги між військовими, переселенцями та членами громади. Організація проводить різноманітні заходи для психологічної реабілітації

військових ветеранів та членів їх сімей: кількаденні туристичні походи, сплави на каяках, велосипедні прогулянки містом тощо [35].

Кожен із цих секторів відіграє ключову роль у забезпеченні інклюзивності та інтеграції ветеранів у суспільство, використовуючи їхній унікальний досвід та навички для взаємної вигоди. Таким чином, туристична індустрія не лише допомагає ветеранам адаптуватися до нового життя, але й вносить свій вклад у економіку і культуру країни.

# РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ ПРОПОЗИЦІЇ ПЕРСПЕКТИВ ЗАСТОСУВАННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ДЛЯ ВІЙСЬКОВИХ ВЕТЕРАНІВ В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ

## 3.1. Україна на фоні світових та європейських туристичних трендів інклюзії і безбар'єрності в контексті наслідків війни

Аналізуючи міжнародні тенденції, можна відзначити, що багато країн Європи та світу активно розвивають інклюзивний туризм. Країни як Німеччина, Швеція та Канада впровадили комплексні програми, спрямовані на покращення доступності туристичних дестинацій. Вони охоплюють широкий спектр заходів від навчання персоналу до модернізації інфраструктури, що включає пандуси, спеціальні ліфти та інформаційні системи з великим шрифтом та аудіо підказками для незрячих [13].

У світовій практиці інклюзивний туризм для військових ветеранів набирає обертів, пропонуючи спеціалізовані програми, які враховують унікальні потреби цієї групи. Успішні ініціативи в таких країнах, як США, Канада, Велика Британія та Австралія, можуть служити прикладом для України. Основні елементи таких програм включають реабілітаційні та терапевтичні тури, адаптовану інфраструктуру, психологічну підтримку та соціальну інтеграцію. Реабілітаційні тури поєднують відпочинок з фізіотерапією, психологічною підтримкою та тренінгами для ветеранів. Адаптована інфраструктура забезпечує доступність готелів, транспортних засобів та туристичних об'єктів для людей з інвалідністю. Психологічна підтримка надається під час подорожей завдяки послугам психологів і консультантів, які спеціалізуються на роботі з ветеранами. Соціальна інтеграція сприяє включенню ветеранів у місцеві громади через волонтерські програми та культурні заходи.

Інклюзивний дизайн стає стандартом у туристичній індустрії. Це означає, що всі аспекти туристичних послуг розробляються з урахуванням потреб різних

груп населення, включаючи людей з інвалідністю. роводяться освітні програми та тренінги для працівників туристичної сфери, щоб підвищити їх обізнаність та навички у наданні послуг людям з особливими потребами. Використання новітніх технологій, таких як додатки для смартфонів, віртуальна реальність та інші цифрові інструменти, допомагає зробити туризм доступнішим. Це включає аудіогіди, карти доступності та інші інструменти, які допомагають людям з інвалідністю отримати максимум від свого досвіду.

Також, багато уваги приділяється створенню інклюзивних рекреаційних зон на природі. Наприклад, в Австрії та Словенії було реалізовано проекти, що забезпечують доступність гірських трас для туристів на кріслах колісних. Партнери з австрійської Лавантської долини та Каринтійського статистичного регіону в Словенії об'єдналися в проекті, щоб зробити туризм у своїх регіонах більш інклюзивним. Вони звернулися до місцевих підприємств та установ, підвищуючи обізнаність та надаючи експертну підтримку. Партнери також організували навчання, щоб сприяти кращому розумінню специфічних потреб відвідувачів з різними видами інвалідності. Інші заходи включали тестування і розробку дозвілля та культурних заходів, а також поширення інформації [45].

Значні покращення були зроблені в приміщенні готелю Kainz Inn, який є партнером проекту, де було встановлено ліфт, відремонтовано дві кімнати відповідно до потреб гостей на кріслах колісних, а їдальня була перепланована для забезпечення доступності. Профілі вимог були розроблені у співпраці з асоціаціями, що представляють конкретні цільові групи, такі як сліпі та особи з вадами зору, глухі та особи з вадами слуху, а також особи з обмеженою мобільністю. Партнери оцінили готелі та музеї, ресторани та розважальні заклади і визначили необхідні покращення. До проекту долучилися понад 40 підприємств.

На додаток до оцінки доступності в рамках проекту було проведено навчання, що дозволило співробітникам підприємств та установ-учасників покращити своє розуміння практичних аспектів подорожей з різними типами інвалідності та відточити вміння надавати необхідну підтримку. На прикладах,

наданих словенською Каринтійською асоціацією паралітиків, партнером проекту, учасники дізналися, як допомогти гостю з обмеженою рухливістю піднятися сходами або як ввічливо привернути увагу глухого гостя, якщо він перебуває поза зоною його зору [45].

На фоні глобальних викликів, інклюзивний туризм стає актуальним в Україні, яка постійно переживаючи наслідки тривалої війни, повинна адаптувати свою туристичну інфраструктуру, щоб задовольнити потреби всіх категорій населення, зокрема людей з інвалідністю. Війна внесла серйозні зміни не лише в економіку, але й у сферу обслуговування, змушуючи переглянути підходи до розвитку туристичної галузі. Необхідним стає дослідження питання того як Україна може інтегрувати міжнародні тенденції інклюзивності та безбар'єрності, враховуючи негативний вплив війни на країну.

Однією з основних передумов для успішного розвитку інклюзивного туризму в Україні є розробка та впровадження національних стандартів доступності. Ці стандарти мають бути гармонізовані з європейськими та світовими нормами, що забезпечить відповідність української туристичної інфраструктури найвищим вимогам. Розробка таких стандартів повинна враховувати специфіку різних категорій туристів, включаючи людей з фізичними, сенсорними та інтелектуальними обмеженнями, а також людей похилого віку, дітей та ветеранів війни.

Україна, зіткнувшись із значними викликами через війну, робить перші кроки у розвитку інклюзивного туризму для військових ветеранів. Перш за все, країна має значний потенціал для розвитку реабілітаційного туризму завдяки своїм природним ресурсам, зокрема, санаторіям і курортам. Впровадження програм, що поєднують фізичну та психологічну реабілітацію з відпочинком, може суттєво покращити стан ветеранів, проте для цього потрібні значні інвестиції в модернізацію туристичної інфраструктури, щоб забезпечити її доступність для людей з інвалідністю.

Зокрема, у таких містах як Київ, Львів, та Одеса було запроваджено ряд проектів, спрямованих на покращення доступності туристичних об'єктів. У

Львові розробили карту доступності для людей з інвалідністю, де позначено близько ста місць, зокрема музеї, ресторани, торгові центри та медичні заклади, де можна безперешкодно пересуватися на кріслі колісному. Це сприяло тому, що в місті почали проводити навчання для працівників сфери гостинності щодо покращення доступності їхніх закладів для людей з інвалідністю. Крім того, на площі Ринок за кошти благодійників почали облаштовувати "доріжки доступності". Для цього переукладають та шліфують частину бруківки, роблячи її рівнішою та зручнішою для пересування [37].

У Києві Управління туризму та промоцій КМДА спільно з Департаментом соціальної політики КМДА та за участю представників громадських об’єднань людей з інвалідністю створили інклюзивний туристичний маршрут зі встановленням 3D-макетів визначних місць Києва. У 2020 році спільно з благодійниками вони відкрили 3D-макет Софійського собору, який обладнано табличками з написами шрифтом Брайля. Завдяки цьому макету люди з порушеннями зору можуть зрозуміти, який вигляд має історична пам’ятка. Доповнили цей інклюзивний туристичний маршрут 3D-макетами Андріївського узвозу, Золотих воріт і фонтана на Володимирській гірці з табличками, виконаними шрифтом Брайля українською та англійською мовами [37].

Подібні програми займаються встановленням тактильних шляхів, що дозволяють незрячим та слабозорим відвідувачам самостійно орієнтуватися у просторі, включаючи аудіогіди та інші технологічні рішення.

З ініціатив, що заслуговують уваги, можна виділити проекти, які забезпечують кращий доступ до культурних і природних ресурсів. Наприклад, запровадження аудіогідів та тактильних доріжок у музеях, а також спеціалізовані туристичні маршрути для людей на кріслах колісних.

Війна значно вплинула на туристичну інфраструктуру України. Водночас, вона закцентувала більшу увагу на необхідності відновлення та адаптації туристичних сервісів для людей з інвалідністю. Порівняння з іншими країнами, які пережили конфлікти, показує, що відновлення інклюзивності може бути

ефективним способом залучення туристів та підвищення загальної безпеки регіону.

Для глибшого розуміння стану інклюзії у туризмі в Україні, було проведено опитування серед закладів розміщення. За місто дослідження було обрано Львів, адже він має один із найбільших потенціалів для розвитку інклюзивного туризму в контексті військових ветеранів. Із 828 закладів розміщення, лише 4,7% виявилися адаптованими до потреб людей з інвалідністю.

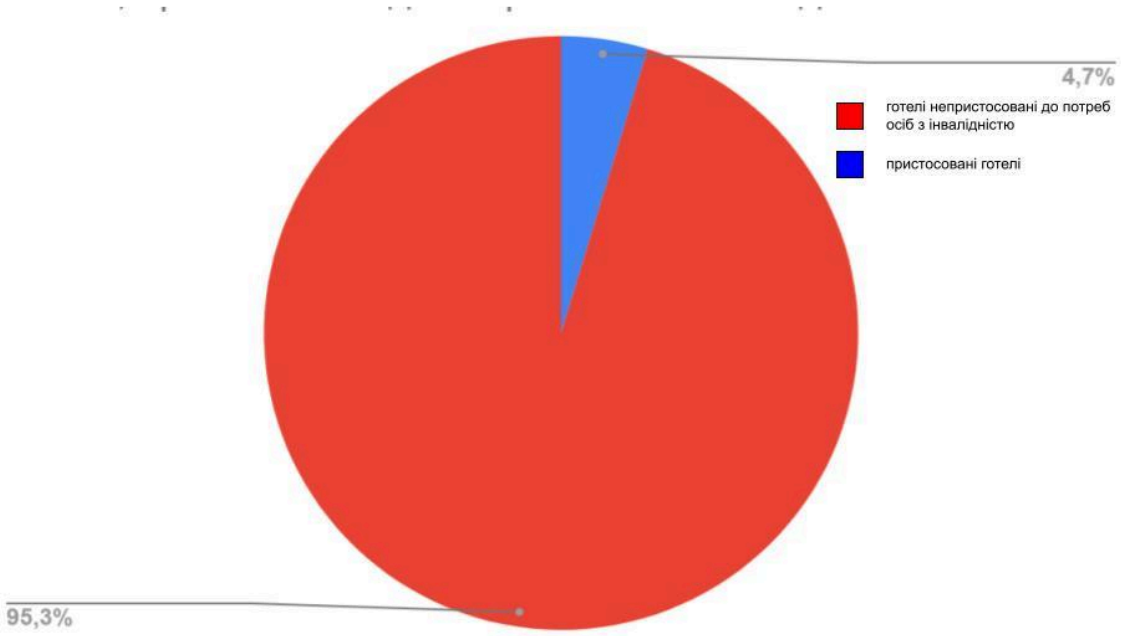



Рис.10. Відсоток готелів у м. Львів, які є непристосованими до потреб людей з інвалідністю (розроблено автором)

Міжнародне співробітництво є важливим чинником у розвитку інклюзивного туризму в Україні. Співпраця з міжнародними організаціями, фондами та партнерами дозволить залучити необхідні ресурси та експертизу для реалізації проектів, спрямованих на підвищення доступності туристичних послуг. Обмін досвідом з країнами, які вже досягли значних успіхів у цій сфері, сприятиме швидкому впровадженню найкращих практик та інноваційних рішень.

Зібрана інформація та аналіз міжнародного досвіду підкреслюють необхідність продовження інтеграції інклюзивних практик у туристичну

індустрію України. Враховуючи специфіку військових впливів, ці зусилля мають бути спрямовані на відновлення та модернізацію інфраструктури. Рекомендується розробка національних стандартів доступності, впровадження інноваційних технологій та навчання персоналу, щоб забезпечити більш інклюзивне та привабливе туристичне середовище.

## 3.2. Розробка програми та проєктні пропозиції з метою просування інклюзивного туризму для військових ветеранів

Після того, як стануть зрозумілими спільні цілі та пріоритети, можна створювати проєктні пропозиції, регламентовані процеси та інструменти співпраці, щоб виконати поставлені завдання. Метою тут є зосередитися на просуванні конкретного напряму, а саме інклюзивного туризму для військових ветеранів з метою досягнення довгострокового ефекту. Основним принципом для таких проектів, спрямованих на підвищення інклюзивності туризму, завжди є зламати бар'єри. Як наслідок, основою будь-якого процесу планування проекту є поглиблений аналіз сфери, про яку йде мова, та бар'єрів, які на неї впливають [19].

Проєкт інклюзивного туризму для військових ветеранів може створити умови для активної участі ветеранів у туристичній індустрії, з урахуванням їх спеціальних потреб, пов'язаних з інвалідністю. Таким рішення може бути наш проєкт під назвою “Мандри Героїв” - це платформа, яка забезпечує інклюзивні туристичні послуги для військових ветеранів, їх сімей та друзів. Метою цієї програми є створення маршрутів, що враховують специфічні фізичні та психологічні потреби ветеранів. Це дозволить ветеранам з інвалідністю безпечно та комфортно подорожувати, забезпечуючи їм позитивний досвід і сприяючи їх реабілітації.

Для створення подібної проєктної пропозиції необхідні чіткі та окреслені дії: визначення основних дій, пошук рішень та створення операційного плану. Перш за все, слід провести детальне дослідження потреб та очікувань

військових ветеранів щодо інклюзивного туризму. Це включатиме аналіз демографічних даних, медичних показників, психоемоційного стану та соціально-економічних факторів. Дослідження допоможе визначити основні потреби ветеранів, що стане базою для розробки спеціалізованих туристичних програм [20].

Другим кроком є розробка та впровадження інклюзивних туристичних маршрутів. Маршрути мають враховувати фізичні можливості ветеранів, забезпечувати доступність інфраструктури та надавати медичну підтримку у разі потреби. Важливо, щоб маршрути включали культурні, історичні та природні об'єкти, які сприятимуть не тільки фізичному, але й емоційному відпочинку [19].

Реалізація даної програми неможлива без партнерства з локальними підприємствами: співпраця з місцевими готелями, ресторанами, туристичними операторами та агентствами, іншими підприємствами для забезпечення інклюзивних послуг та знижок для ветеранів. У ході розробки даного проєкту буде проведена організація тренінгів для персоналу туристичних підприємств з питань інклюзивного обслуговування та взаємодії з ветеранами, що являє собою третій етап. Партнерство з такими організаціями дозволить забезпечити ветеранам високий рівень сервісу, спеціальні умови та знижки.

Даний проєкт передбачає розробку онлайн-платформи, де ветерани можуть переглядати та бронювати інклюзивні туристичні пакети, включаючи тури з екскурсоводами, готелі зі спеціалізованим обладнанням та інші послуги. Паралельно створення онлайн-спільноти на основі цієї платформи дозволить ветеранам обмінюватися досвідом, знайомитися з іншими ветеранами та знаходити підтримку від однодумців.

Одна з головних проблем, з якою стикаються військові ветерани, це бар'єри доступності. Для вирішення цієї проблеми у ході нашої проєктної пропозиції слід забезпечити безбар'єрний доступ до всіх туристичних об'єктів та послуг. Це включає адаптацію транспортних засобів, готельних номерів, громадських місць та туристичних маршрутів до потреб осіб з інвалідністю.

Інша важлива проблема - це психологічна реабілітація. Військові ветерани часто стикаються з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР) та іншими психічними розладами. "Мандри Героїв" повинні передбачати спеціальні програми психологічної підтримки, включаючи консультації з фахівцями, групові терапії та релаксаційні заходи.

Операційний план реалізації проєкту "Мандри Героїв" включає кілька етапів. Перший етап - це розробка концепції та бізнес-плану проєкту. На цьому етапі ми проводимо дослідження ринку, визначити цільову аудиторію, а саме військових ветеранів, розробляємо фінансову модель та визначаємо джерела фінансування.

Другий етап - створення та тестування пілотних туристичних маршрутів. На цьому етапі слід розробити детальні маршрути, провести їх тестування з залученням невеликих груп ветеранів, зібрати зворотній зв'язок та внести необхідні корективи.

Третій етап - масштабування проєкту. Після успішного тестування пілотних маршрутів, слід розпочати їх масштабне впровадження. Це включатиме рекламну кампанію, залучення нових партнерів, розширення географії маршрутів та збільшення кількості туристичних груп.

Четвертий етап - моніторинг та оцінка ефективності проєкту. На цьому етапі необхідно постійно збирати та аналізувати зворотний зв'язок від учасників, оцінювати результати реалізації проєкту, вносити корективи та удосконалювати послуги.

Стартап може заробляти гроші через комісійні з продажу турів, підписні платежі за доступ до спеціалізованих послуг та партнерські угоди з локальними підприємствами. Просування здійснюватиметься через рекламу в соціальних медіа з використанням хештегів, пов'язаних із ветеранами та туризмом, участь у ветеранських заходах та ярмарках, партнерство з ветеранськими організаціями та благодійними фондами.

У системі співпраці стратегічне управління передбачає забезпечення того, щоб дії різних зацікавлених сторін керувалися спільними цілями. Традиційні

інструменти управління, такі як SWOT-аналіз, є необхідні для процесу впровадження, в той час як інші інструменти, такі як робочі групи, заходи, семінари, інформаційні бюлетені та цифрові платформи також необхідні для залучення зацікавлених сторін.

Впровадження програм, що поєднують фізичну та психологічну реабілітацію з відпочинком, може суттєво покращити стан ветеранів. Просування подібного проєкту потребує активної промоційної кампанії. Це включає рекламу, участь у міжнародних туристичних виставках, організацію прес-турів для журналістів та блогерів, а також створення інформаційних матеріалів та контенту для соціальних мереж. Важливим кроком є розробка національного інформаційного порталу, де буде зібрана інформація про доступні туристичні об'єкти, маршрути, реабілітаційні центри та інші послуги для військових ветеранів. Це дозволить ветеранам та їхнім родинам отримувати актуальну та повну інформацію про доступні можливості [27].

Освітні програми та тренінги для працівників туристичної сфери мають велике значення для успішної реалізації цієї програми. Розробка та впровадження освітніх програм і тренінгів допоможуть підвищити кваліфікацію працівників у питаннях інклюзивного туризму, що включатиме курси з основ медичної допомоги, етики та комунікації з людьми з інвалідністю. Така підготовка забезпечить високий рівень обслуговування та створить сприятливу атмосферу для всіх відвідувачів.

Для цього проєкту "Мандри Героїв" SWOT-аналіз допоможе ідентифікувати сильні сторони, слабкості, можливості та загрози, пов'язані з розвитком та використанням такої платформи. SWOT-аналіз є критично важливим інструментом у стратегічному плануванні, що дозволяє оцінити сильні та слабкі сторони, можливості та загрози, асоційовані з проєктом. В контексті магістерської роботи аналіз допомагає розумінню потенціалу для стабільного та ефективного розвитку онлайн-платформи, орієнтованої на ветеранів з інвалідністю.

Таблиця 1. SWOT-аналіз проєктної пропозиції “Мандри Героїв”

| **Сильні сторони** | **Слабкі сторони** |
|---|---|
| ● Платформа спеціально розроблена для забезпечення потреб ветеранів, включаючи технічні засоби для людей з інвалідністю (наприклад, програмне забезпечення для читання екрану)<br>● Можливість налаштувати подорожі відповідно до особистих потреб і переваг користувачів<br>● Онлайн-платформа може створити сильну спільноту, де ветерани можуть обмінюватися досвідом та підтримувати один одного<br>● Можливість інтегрувати платформу з іншими онлайн-сервісами, такими як системи бронювання готелів, квитків та інші туристичні ресурси<br>● Використання знань та досвіду ветеранських організацій для забезпечення релевантності та якості послуг<br>● Доступність платформи через різноманітні електронні пристрої забезпечує широку доступність<br>● Персоналізація подорожей і підтримка користувачів засобами штучного інтелекту. | ● Значні інвестиції на початковому етапі, особливо з огляду на необхідність інклюзивного дизайну.<br>● Розробка контенту, який був би цікавий та корисний для ветеранів, вимагає додаткових ресурсів та досліджень.<br>● Збір і обробка великих обсягів персональних даних може порушувати питання конфіденційності та викликати правові питання.<br>● Потенційні труднощі з доступом або використанням платформи для ветеранів, не звиклих до онлайн-технологій. |
| **Можливості** | **Загрози** |
| ● Співпраця з IT-гігантами може забезпечити технічну підтримку та інновації<br>● Залучення не тільки ветеранів, але й членів їхніх сімей, а також інших груп з інвалідністю | ● Ризик кібератак та необхідність забезпечення захисту персональних даних користувачів<br>● Зростаюча конкуренція в галузі онлайн-туризму може становити |

| | |
|---|---|
| ● Використання державних та міжнародних грантів для фінансування розвитку та розширення послуг<br>● Можливість розширення на нові ринки, включаючи інші країни з великими ветеранськими спільнотами<br>● Розвиток екотуризму та сталого туризму як частини пропозицій платформи. | загрозу для нової платформи, особливо з боку великих, вже встановлених акторів ринку<br>● Швидке оновлення технологій може зробити платформу застарілою, якщо не здійснюватиметься постійне її оновлення<br>● Зміни у законодавстві про захист даних можуть вплинути на діяльність платформи, особливо в міжнародному контексті<br>● Помилки в програмному забезпеченні або втрати даних можуть підірвати довіру користувачів і репутацію платформи. |

Джерело: розроблено автором.

Сильні сторони цієї платформи походять з її інклюзивного дизайну, що гарантує зручність та доступність для користувачів з інвалідністю. Ця особливість, разом із використанням штучного інтелекту для персоналізації подорожей, створює унікальне та привабливе середовище для її користувачів. Крім того, платформа підтримує тісну співпрацю з ветеранськими організаціями, що допомагає забезпечити точність і релевантність послуг, що надаються.

З іншого боку, слабкості платформи включають високу вартість розробки та потенційні технічні бар'єри, які можуть обмежувати доступність для деяких ветеранів, особливо тих, хто не звик до використання сучасних технологій. Залежність від стабільного інтернет-з'єднання також може бути викликом у менш розвинених регіонах.

Можливості для розвитку платформи включають відкриття нових ринків і розширення діяльності за рахунок партнерств з технологічними компаніями, що можуть пропонувати інновації та підтримку. Крім того, розвиток технологій

доступності та загальне зростання інтернет-інфраструктури можуть допомогти зменшити бар'єри і збільшити охоплення платформи.

Загрози включають потенційні кібербезпеки, що можуть підривати довіру користувачів, а також законодавчі зміни, що впливають на збір та обробку даних. Конкуренція у сфері онлайн-туризму також є значною загрозою, особливо від великих, вже встановлених платформ, які можуть використовувати більш агресивні стратегії маркетингу і зниження цін.

Проєкт "Мандри Героїв" має великий потенціал для покращення якості життя військових ветеранів та їхніх сімей. Створення інклюзивної туристичної платформи сприятиме фізичній та психоемоційній реабілітації ветеранів, їх соціалізації та інтеграції в суспільство. Реалізація цього проєкту вимагатиме комплексного підходу, тісної співпраці зі стейкхолдерами та постійного моніторингу результатів. Важливо забезпечити ветеранам безпечні, комфортні та доступні умови для відпочинку, що дозволить їм відчути підтримку та повагу з боку суспільства. Платформа "Подорожі Героїв" має сильну стратегічну основу, але їй потрібно постійно адаптуватися і вдосконалюватися, щоб залишатися конкурентоспроможною і відповідати потребам своїх користувачів у динамічному цифровому світі. Ця загальна концепція може служити відмінною основою для розробки стартапу з інклюзивного туризму для військових ветеранів.

# ВИСНОВКИ

Інклюзивний туризм для військових ветеранів стає важливою складовою соціальної політики та туристичної індустрії, оскільки зосереджує увагу на забезпеченні рівного доступу до туристичних послуг для осіб з інвалідністю. В Україні, як і у багатьох інших країнах, актуальність цього напрямку зростає через збільшення чисельності ветеранів, які потребують спеціального соціального ставлення та підтримки. Інклюзивний туризм відіграє критичну роль у реінтеграції військових ветеранів у суспільство після завершення їхньої служби та сприяє зміцненню фізичного здоров'я, позитивно впливає на психологічний стан ветеранів, пропонуючи їм шляхи для соціальної адаптації та емоційного відновлення. Відпочинок та подорожі допомагають зменшити відчуття ізоляції, стимулюють взаємодію з іншими людьми та сприяють відновленню власної цінності і самоповаги.

Протягом дослідження було зібрано дані через анкетування та інтерв'ю з респондентами віком від 18 до 60+ років, щоб отримати дані громадської думки щодо явища інклюзивного туризму. Більшість респондентів вказали на значний позитивний вплив таких подорожей на загальний емоційний стан ветеранів. На основі цих даних можна зробити висновок, що інклюзивний туризм відіграє важливу роль у підтримці ментального здоров'я ветеранів. Проте інше опитування якості адаптації послуг закладів розміщення та туроператорів показали, що лише малий відсоток може задовольнити послуги людини з інвалідністю.

Україна реалізує різні програми, спрямовані на підтримку ветеранів, включаючи забезпечення доступності туристичних послуг та розробку спеціалізованих турпродуктів. Важливу роль відіграють законодавчі ініціативи та державна підтримка національних програм інклюзивного туризму. Водночас проаналізовано досвід інших країн у розвитку інклюзивного туризму, включаючи співпрацю з міжнародними організаціями та імплементацію кращих практик, які можуть бути адаптовані в Україні.

Розвиток інклюзивного туризму вимагає інтеграції різних аспектів: від інфраструктури до програмного забезпечення, що враховує специфічні потреби ветеранів. Перспективи в цій області включають розробку доступних туристичних маршрутів. Це означає створення маршрутів, які б забезпечували безпечне та комфортне пересування для ветеранів з інвалідністю, а також програм, що враховують психологічні аспекти реабілітації ветеранів.

Цифрові інновації можуть значно покращити доступність туристичних послуг, від онлайн-бронювання, що доступне для людей з порушеннями зору, до спеціалізованих додатків, які допомагають ветеранам планувати подорожі, враховуючи їхні індивідуальні потреби. Ефективна співпраця між урядовими структурами, бізнесом та некомерційними організаціями може сприяти розробці і впровадженню широкомасштабних програм, спрямованих на залучення ветеранів до активного туристичного життя.

Водночас розвиток інклюзивного туризму зустрічає ряд викликів. Висока вартість адаптації туристичних послуг часто стає бар'єром для їхнього розширення. Необхідні значні інвестиції для розробки інфраструктури та сервісів, які б відповідали потребам ветеранів. Багато ветеранів не повністю обізнані про існуючі програми інклюзивного туризму, що обмежує їх участь. Необхідні зусилля для підвищення рівня обізнаності серед цієї групи населення.

Подальші дослідження в сфері інклюзивного туризму можуть зосередитися на оцінці впливу туристичних послуг на якість життя ветеранів, а також розробці нових методик для вимірювання цього впливу. Суттєвим є вивчення можливостей співпраці між різними секторами — державним, приватним та некомерційним — для створення ефективних інклюзивних туристичних проектів, що враховують потреби ветеранів.

Ці напрямки не тільки збагатять академічну та практичну базу в сфері інклюзивного туризму, але й сприятимуть реальному поліпшенню умов життя ветеранів, що є критично важливим для соціальної справедливості та сталого розвитку.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конвенція про права осіб з інвалідністю (Конвенція про права інвалідів) : Конвенція Орг. Об'єдн. Націй від 13.12.2006 р. : станом на 19 черв. 2023 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 17.05.2024).

2. Національна Стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. № 366-2021-р затверджена 14.04.2021. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-р#n10

3. Про першочергові заходи щодо створення сприятливих умов життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями Указ Президента України від 01.06.2005 № 900/2005

4. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 06.10.2005 № 2961-IV: станом на 1 січня 2024 р.

5. Бейдик О. О. Адаптивний туризм: передумови та перспективи розвитку, лідери Духу: навч. посіб. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2017. 402 с.

6. Бейдик О. О. Класифікація та нові типи адаптивного туризму. Туризм і гостинність в Україні: стан, проблеми, тенденції, перспективи розвитку: матеріали ІІ-ї міжнар. наук.-практ. конф., 16 вересня 2014 р. Черкаси: Брама-Україна, 2014. С. 8–13

7. Безугла, Л., Куваєва, Т., & Герасименко, Т. (2022). Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. Економіка та суспільство, (43).

8. Бєлоусова Н.В. Інклюзивний туризм у системі реабілітаційної географії: від теорії до практики: монографія / Бєлоусова Н.В. – К., ТАЛКОМ, 2018. – 346 с.

9. Інклюзивно-реабілітаційний туризм: посібник. НВ Барна, АВ Коротєєва - Київ: Університет "Україна", 2020

10. Кінселла, М., Арас, В., Мухаммед Хамза Каттан. Міжнародна організація з міграції. (2023). Соціальна реінтеграція ветеранів в Україні. Підсумковий аналітичний звіт URL:

https://ukraine.iom.int/sites/g/files/tmzbdl1861/files/documents/2024-01/veterans-social_reintegration_ukr.pdf

11. Топалова О. І. Суспільно-географічні передумови та перспективи розвитку адаптивного туризму в Україні: автореф. дис. канд. геогр. наук; спец. : 11.00.02 – економічна та соціальна географія К., 2016. 20 с.

12. Труніна І. М., Сосновська Ю. Р. Стан міжнародного туризму для осіб з інвалідністю в Україні. Modern Economics. 2019. № 15(2019). С. 191–195. DOI: https://doi.org/10.31521/modecon.V15(2019)-27

13. Хрущ Ю. М., Іванова В.М., Медведський Р.С. Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Географічні науки. 2017. № 6. С. 206–211.

14. Buhalis, Dimitrios & Darcy, Simon. (2011). Accessible Tourism: Concepts and Issues.

15. Darcy and Dickson, 2009, p. 34 in Buhalis and Darcy, 2011, pp. 10-11.

16. Darcy, S. and 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

17. 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.

18. Fuente-Robles YMDL, Muñoz-de-Dios MD, Mudarra-Fernández AB, Ricoy-Cano AJ. Understanding Stakeholder Attitudes, Needs and Trends in Accessible Tourism: A Systematic Review of Qualitative Studies. Sustainability. 2020; 12(24):10507. https://doi.org/10.3390/su122410507

19. Gillovic B, McIntosh A. Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. Sustainability. 2020; 12(22):9722.

20. Hampton, M., Jeyacheya, J., & Long, P. H. (2017). Can tourism promote inclusive growth? Supply chains, ownership and employment in Ha Long Bay, Vietnam. The Journal of Development Studies. Online advance publication. doi:10.1080/00220388.2017.1296572

21. International Organization for Standardization. (2021). Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations (ISO Standard No. 21902:2021). https://www.iso.org/standard/72126.html

22. Kai Partale, Alexandra Partale. Inclusion and tourism. (2021). Inclusion and tourism. Analysis and practical approaches for development cooperation projects. Bonn: GIZ, 2021.

23. Martin, J. No Barriers | No Barriers - Resilience, Hope & Optimism For Youth And Adults. No Barriers - Resilience, Hope & Optimism for Youth and Adults. URL: https://nobarriersusa.org/

24. 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.

25. Rains, S. (2006). Forum Introduction: Travel and Tourism Through the Lens of Disability Studies. Review of Disability Studies: An International Journal, 2(2).

26. Rubio-Escuderos, Lucía & García-Andreu, Hugo & ullán de la rosa, Francisco. (2021). Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. European Journal of Tourism Research. 28. 10.54055/ejtr.v28i.2237.

27. Scheyvens, R. and Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. Tourism Geographies, V:20(4), pp. 589-609.

28. Small, J. and Darcy, S. (2010). Tourism, disability and mobility. Tourism and inequality: Problems and prospects, pp.1-21.

29. World Tourism Organization (2013), Recommendations on Accesible Tourism, UNWTO, Madrid

30. World Tourism Organization (2016), Recommendations on Accesible information in Tourism, UNWTO, Madrid

31. World Tourism Organization (2014), ‘Santiago de Compostela Declaration on Tourism and Pilgrimages’, UNWTO Declarations, volume 23, number 7, UNWTO, Madrid.

32. В Україні налічується 3 мільйони людей з інвалідністю – Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України. (2023, вересень

22).URLhttps://minre.gov.ua/2023/09/22/v-ukrayini-nalichuyetsya-3-miljony-lyudej-z-invalidnistyu/

33. Інклюзивний туризм для осіб з інвалідністю. Офіційний вебпортал Фонду соціального захисту людей з інвалідністю. URL: https://www.ispf.gov.ua/news/inklyuzivniy-turizm-dlya-osib-z-invalidnistyu

34. Кількість осіб з інвалідністю в Україні протягом 2001-2021 рр. Скільки-скільки? URL: https://skilky-skilky.info/datasets/kilkist-osib-z-invalidnistiu-na-pochatok-roku/

35. “Кропивницькі волонтери, які займаються реабілітацією військових через туризм, облаштувались у власному приміщенні. URL: https://suspilne.media/kropyvnytskiy/577283-kropivnicki-volonteri-aki-zajmautsa-reabilitacieu-vijskovih-cerez-turizm-oblastuvalas-u-vlasnomu-primisenni/

36. "Найскладніше було не воювати, а повернутися додому." Ветеран війни в Іраку про виклики для військових у США та Україні й те, як допомогти. URL: https://www.holosameryky.com/a/veteran-viiny-v-iraku-pro-vyklyky-dlia-veteranis-u-ssha-ta-uktaini/7263297.html

37. У Києві презентували організацію «Американсько-український ветеранський міст». URL: https://armyinform.com.ua/2023/08/21/u-kyyevi-prezentuvaly-organizacziyu-amerykansko-ukrayinskyj-veteranskyj-mist/

38. Disabled American Veterans. (2024, April 18). DAV: Disabled American Veterans. DAV. URL: https://www.dav.org/

39. Disabled Sports USA - National Organization for Rare Disorders. National Organization for Rare Disorders. URL: https://rarediseases.org/organizations/disabled-sports-usa/

40. Heroes on the Water: Recreational therapy for Mental health. Heroes on the Water. URL: https://heroesonthewater.org/

41. Home - Soldier on. URL: https://www.soldieron.ca/

42. Mates4Mates | Australian Defence Force Veterans Charity. (n.d.). Mates 4 Mates. URL: https://mates4mates.org/

43. National Disabled Veterans Winter Sports Clinic. URL: https://www.wintersportsclinic.org/

44. Operation: Opportunity - Our Mission is Your Success - Hilton. URL: https://operationopportunity.com/

45. Tourismus Mitenand – Chancen für Unternehmen und für Mitarbeitende mit Beeinträchtigung. URL:https://www.tourismus-mitenand.ch/

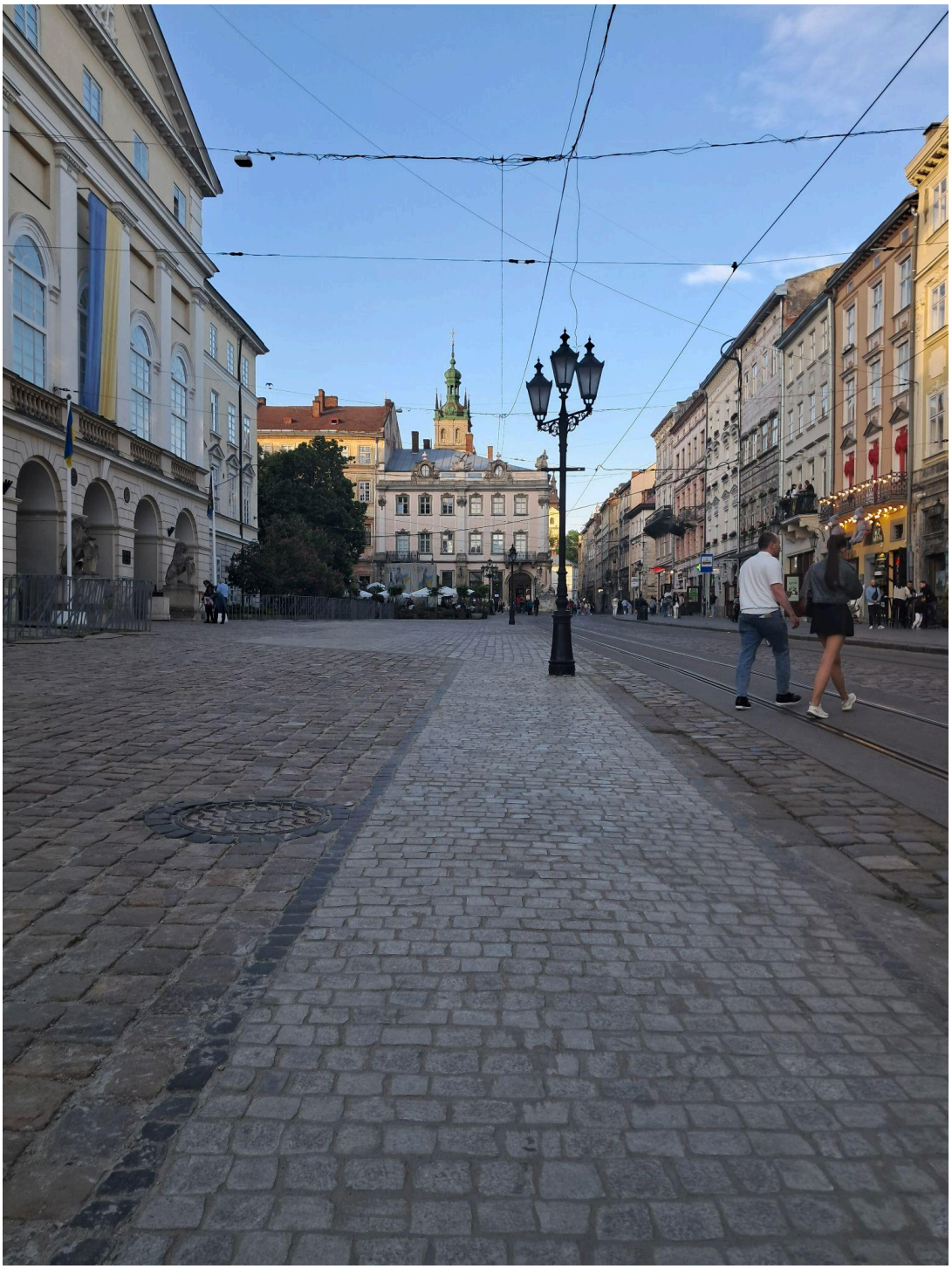
46. The Battle Back Centre | Royal British Legion. (2024, March 19). The Royal British Legion. URL: https://www.britishlegion.org.uk/get-support/physical-and-mental-wellbeing/recovery-centres/the-battle-back-centre

47. Veteran Excursions. (2021, July 27). Home page - Veteran Excursions. URL: https://veteranexpeditions.org/

# ДОДАТКИ

# ДОДАТОК А

Інклюзивна стежка на площі Ринок у м. Львів



# ДОДАТОК Б

Кількість осіб з інвалідністю в Україні 2002 -2023 рр

| Рік | 2001 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Кількість осіб з інвалідністю (тис.) | 2597,5 | 2495,2 | 2449,5 | 2442,6 | 2430,1 | 2673,8 |

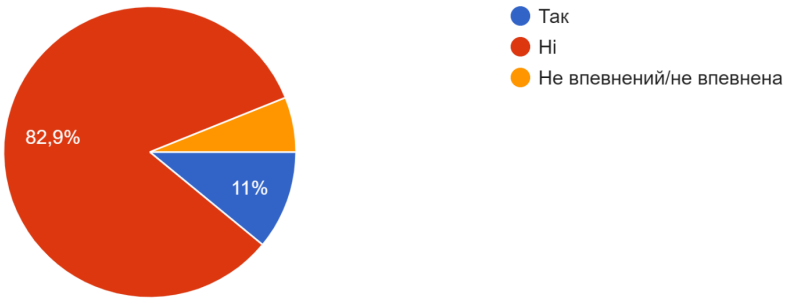
| Рік | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Кількість осіб з інвалідністю (тис.) | 2597,5 | 2495,2 | 2449,5 | 2442,6 | 2430,1 | 2673,8 |

| Рік | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Кількість осіб з інвалідністю (тис.) | 2603,3 | 2635,6 | 2659,7 | 2703 | 2725,8 | 3000 |

# ДОДАТОК В

Відсоток людей, готових підтримати ініціативи з інклюзивного туризму для ветеранів

# ДОДАТОК Г

Відсоток респондентів, які знають про існуючі інклюзивні туристичні програми для ветеранів в своєму регіоні

Чи знаєте ви про існуючі інклюзивні туристичні програми для ветеранів у вашому регіоні?
82 відповіді