

*Белоусова Наталія Володимирівна,*  
кандидат географічних наук, доцент

Національний авіаційний університет,  
Київ, Україна,  
e-mail: [belousova-69@ukr.net](mailto:belousova-69@ukr.net)

### *АНАЛІЗ ГОТОВНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ АГЕНЦІЙ УКРАЇНИ ДО РОБОТИ З ІНКЛЮЗИВНИМИ ТУРИСТАМИ*

*Мета.* Враховуючи соціально-економічні чинники дати аналіз готовності сучасних українських туристичних агенцій на предмет створення адаптованих туристичних маршрутів для інклюзивних туристів з урахуванням їх особливих потреб і виявити проблеми надання туристичних послуг людям з інклюзією, особливо особам з інвалідністю різних нозологій.

*Методика.* Використані аналітичний, порівняльно-географічний та синтетичний методи.

*Результати.* Проаналізувавши стан роботи сучасних українських туристичних агенцій на предмет розробки та впровадження туристичних маршрутів для інклюзивних туристів, особливо для людей з інвалідністю, було виявлено небажання туристичних агенцій займатись даним сегментом туристів з економічних, медичних та суто соціальних аспектів.

*Наукова новизна.* Проаналізований стан готовності туристичних агенцій для роботи з інклюзивними туристами, виявлені причини низького рівня зацікавленості туристичних операторів у розробці маршрутів для інклюзивних туристів, особливо людей з інвалідністю.

*Практична значимість.* Матеріали публікації можуть бути використані під час навчального процесу у вищих навчальних закладах, що здійснюють підготовку фахівців для української туристичної індустрії, практичній діяльності туристичних операторів і агенцій.

*Ключові слова:* туризм, інклюзивні туристи, люди з інвалідністю, туристичні агенції.

*Белоусова Наталья Владимировна,*  
кандидат географических наук, доцент

Национальный авиационный университет,  
Киев, Украина, e-mail: [belousova-69@ukr.net](mailto:belousova-69@ukr.net)

### *АНАЛИЗ ГОТОВНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНЦИЙ УКРАИНЫ К РАБОТЕ С ИНКЛЮЗИВНЫМИ ТУРИСТАМИ*

*Цель.* Учитывая социально-экономические факторы дать анализ готовности современных украинских туристических агентств на предмет создания адаптированных туристических маршрутов для инклюзивных туристов с учетом их особых потребностей и выявить проблемы предоставления туристических услуг людям с инклюзии, особенно лицам с инвалидностью различных нозологий.

*Методика.* Используются аналитический, сравнительно-географический и синтетический методы.

*Результаты.* Проанализировав состояние работы современных украинских туристических агентств на предмет разработки и внедрения туристических маршрутов для инклюзивных туристов, особенно для людей с инвалидностью, было обнаружено

нежелание туристических агентств заниматься данным сегментом туристов из экономических, медицинских и чисто социальных аспектов.

*Научная новизна.* Проанализировано состояние готовности туристических агентств для работы с инклюзивными туристами, выявлены причины низкого уровня заинтересованности туристических операторов в разработке маршрутов для инклюзивных туристов, особенно людей с инвалидностью.

*Практическая значимость.* Материалы публикации могут быть использованы в учебном процессе в высших учебных заведениях, осуществляющих подготовку специалистов для украинской туристической индустрии, практической деятельности туристических операторов и агентств.

*Ключевые слова:* туризм, инклюзивные туристы, люди с инвалидностью, туристические агентства.

UDC 378.1:615.825

*Belousova Natalya Vladimirovna,*  
Candidate of Geographical Sciences,  
Associate Professor

National aviation University of Kyiv, Ukraine  
e-mail: belousova-69@ukr.net

## *ANALYSIS OF PREPAREDNESS OF TOURIST AGENCIES OF UKRAINE TO WORK WITH INCLUSIVE TOURISTS*

*Goal.* Taking into account socio-economic factors, to give an analysis of the readiness of modern Ukrainian travel agencies for the purpose of creating adapted tourist routes for inclusive tourists taking into account their special needs and to identify the problems of providing tourist services to people with inclusions, especially those with a disability of different nosologies.

*Method.* Analytical, comparative-geographical and synthetic methods were used.

*Results.* Analyzing the state of work of modern Ukrainian travel agencies for the development and introduction of tourist routes for inclusive tourists, especially for people with disabilities, the reluctance of travel agencies to deal with this segment of tourists on economic, medical and purely social aspects was revealed.

*Scientific novelty.* The state of readiness of travel agencies for work with inclusive tourists is analyzed, reasons of low level of interest of tour operators in developing routes for inclusive tourists, especially people with disabilities are revealed.

*Practical significance.* Materials of publication can be used during the educational process in higher educational institutions that train specialists for the Ukrainian tourist industry, practical activities of tour operators and agencies.

*Key words:* tourism, inclusive tourists, people with disabilities, travel agencies

*Постановка проблеми.* На сучасному етапі розвитку українського суспільства, рішення проблем людей інклюзивних груп є одним з пріоритетних напрямків соціальної політики і в значній мірі визначає рівень соціального благополуччя як всього населення країни, так і його соціально вразливих верств. Актуальність проблеми визначається наявністю в соціальній структурі суспільства значної кількості осіб, які мають інвалідність різних груп і нозологій. За прогностичними оцінками науковців, у зв'язку з несприятливою соціально-економічною обстановкою, у найближчі роки очікується збільшення чисельності людей інклюзивних груп, в тому числі людей з інвалідністю у 4-5 разів, а то і

більше. Це свідчить про масштабність проблеми інвалідності та визначає необхідність прийняття на державному рівні комплексу заходів реінтеграції людей з інвалідністю у суспільство [3].

На даний момент не прийнята за основу базова програма реабілітації, не розроблена система контролю й оцінки ефективності індивідуальних програм реабілітації, в тому числі програм реабілітації за допомогою туристичної сфери послуг (пакет документів щодо надання інклюзивному реабілітаційному туризму статусу соціально-реабілітаційних послуг за допомогою туристичної сфери підготовлений Асоціацією інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму до Кабінету міністрів України).

*Аналіз досліджень та публікацій.* Проблеми соціалізації та адаптації людей з інклюзією до навколишнього середовища є тематикою наукових досліджень як вітчизняних (О.Бейдик, О.Любіцева, С.Богданов, Г. Гаврюшенко, А. Колупаєва, Н. Найда, Н. Софій, І. Ярмошук та ін., присвячують свої праці дослідженням проблеми залучення осіб з особливими потребами до навчання в освітніх закладах, їх реабілітації та соціалізації до суспільних норм) [2], так і зарубіжних вчених (В.Преображенський, М. Мироненко, І. Твердохлебов, І. Зорін, С.Сесьолкін та ін.) [1]. Допоміжним матеріалом для виконання наукових досліджень виступають тематичні сайти internet-ресурсів.

*Мета статті.* Враховуючи соціально-економічні чинники дати аналіз готовності сучасних українських туристичних агенцій на предмет створення адаптованих туристичних маршрутів для інклюзивних туристів з урахуванням їх особливих потреб і виявити проблеми надання туристичних послуг людям з інклюзією, особливо особам з інвалідністю різних нозологій.

*Виклад основного матеріалу.* Враховуючи той факт, що в роботі туристичних агенцій головну роль відіграє матеріально-технічне забезпечення, ми не можемо обійти стороною таке питання як наявність туристичних об'єктів в Україні, які готові прийняти людей з інвалідністю та інші групи інклюзивних туристів, а також розробку маршрутів, адаптованих для інклюзивних груп туристів.

Питання залишається відкритим стосовно бажання і можливостей туристичних агенцій розробити туристичні маршрути для інклюзивних реабілітантів та надати їм повний спектр туристичних послуг. Причина в тому, що більшість туристичних агенцій мають приватну форму діяльності, для яких основною метою є економічна обґрунтованість їх діяльності, і тільки на другому плані якість обслуговування туристів. А якщо питання стосується людей з інвалідністю, то розмова заходить у глухий кут. Це пояснюється тим, що туроператори не бажають чи не вважають актуальним напрям інклюзивного туризму з декількох причин:

1. Для надання туристичних послуг для людей з інвалідністю необхідно вивчити особливості кожної з нозологій (а їх 132), щоб визначитись з тими напрямками, які, на думку туроператора, будуть більш

перспективними в плані безпеки проведення туристичних подорожей та з точки зору фінансової рентабельності;

2. Для отримання туристичною агенцією прибутку необхідні кількісні показники туристів. Інклюзивні туристи потребують особливої уваги, за необхідності – супроводу, присутності сурдоперекладачів, реабілітологів чи спеціалізованих медичних працівників. За кількісним складом дані туристичні групи формуються відповідно до нозологій майбутніх туристів та рівня необхідного обслуговування (від 3 до 19 осіб). Тому, пріоритетними є туристичні групи (чим більша група – тим краще), для яких пропонуються вже апробовані стандартні туристичні маршрути та які дають бажаний прибуток агенції.

3. Окремим питанням є транспортні послуги для групи інклюзивних туристів, які можуть потребувати особливих умов транспортного переміщення. Наприклад, для інвалідів-візочників необхідний спецтранспорт, для сліпих людей - супровід, для людей з надмірною вагою - габарити транспорту, для пенсіонерів – комфортний транспорт і т.д. Тривалість таких подорожей або скорочується (спостерігається швидка втомлюваність, ніж у звичайних екскурсантів), або маршрут витримується за повним терміном, але формується таким чином, щоб дані туристи мали змогу частіше відпочивати. Тоді загальний час подорожі - збільшується. При цьому повинні бути враховані фізичні, психологічні та фізіологічні особливості екскурсантів.

4. Для туристів інклюзивних реабілітаційно-соціальних груп необхідні особливі умови відпочинку та оздоровлення (пансіонати, готелі, бази відпочинку, об'єкти харчування та дозвілля), які б мали максимально комфортні умови та архітектурну доступність середовища.

5. Певна кількість інклюзивних туристів – це особи різних соціальних груп, які мають низьке державне пільгове грошове забезпечення, що нівелює бажання турагенцій надавати свої послуги і можливості пільговика на отримання туристичних послуг. Єдиним вірним шляхом в даному випадку є залучення іноземних інклюзивних туристів до української сфери туристичних послуг, яка, очима іноземців не витримує критики (пострадянська архітектура готелів, низький рівень якості туристичного обслуговування, відсутність достатньої кількості різномовних екскурсиводів і обслуговуючого персоналу готелів і ресторацій (нормою є невідповідність якості страв ціновій політиці закладу), низький рівень професійного кадрового забезпечення, критичний стан автошляхів, відсутність туристичного спецтранспорту.

Моніторинг туристичних агенцій м.Києва показав, що всі перелічені вище причини та інші моменти відлякують туристичні агенції від розробки туристичних маршрутів для інклюзивних туристів. Не завжди керівники турагенцій чи туркомпаній розуміють актуальність створення даного туристичного сегменту. І навіть ті, агенції, які спочатку погодились взяти участь в експерименті по створенню туристичних маршрутів для інклюзивних туристів по території України (TREVEL@HAB), дуже

швидко відмовились, пояснюючи своє рішення економічною нерентабельністю.

Інші туристичні агенції (м. Київ, м.Харків, м. Одеса, м.Черкаси) хотіли б долучитись до даного Проекту, але не мають методичного супроводу щодо роботи з туристами інклюзивних груп, що теж є значною перешкодою в процесі інтеграції і соціалізації українських інклюзивних туристів у сучасне суспільне середовище.

*Висновки та пропозиції.* Доцільним, на нашу думку, є аналіз вже існуючих закордонних методик надання туристичних послуг інклюзивним групам туристів і створення аналогічної методики, яка буде адаптована для українського суспільства. Підсумовуючи все вище викладене можна зробити висновок, що українська туристична сфера ще не сформована для надання туристичних послуг інклюзивним туристам і це завдання повинно стати першочерговим для розвитку туристичної індустрії України.

*Список використаних джерел:*

1. Белоусова Н.В. Теоретичні аспекти розвитку інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму в Україні. Науковий журнал «Наукові записки Сумського державного педагогічного університету. Географічні науки». - Суми: СумДПУ імені А.С.Макаренка,9-й випуск, 2018 – С.205-213;
2. Белоусова Н.В. Інклюзивний туризм в системі реабілітаційної географії: від теорії до практики: монографія / Белоусова Н.В. – К., ТАЛКОМ, 2018. – 346 с.
3. International Displacement Monitoring Center. Latest IDP numbers bycountry.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.internal-displacement.org/database>.

*Список использованных источников:*

1. Белоусова Н.В. Теоретические аспекты развития инклюзивного реабилитационно-социального туризма в Украине. Научный журнал «Научные записки Сумского государственного педагогического университета. Географические науки ». - Сумы: СумГПУ имени А.С.Макаренка, 9-й выпуск, 2018 - С.205-213;
2. Белоусова Н.В. Инклюзивный туризм в системе реабилитационной географии: от теории к практике: монография / Белоусова Н.В. - М., ТАЛКОМ, 2018. - 346 с.
3. International Displacement Monitoring Center. Latest IDP numbers bycountry.[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.internal-displacement.org/database>.

*References:*

1. Belousova N.V. Theoretical aspects of the development of inclusive rehabilitation and social tourism in Ukraine. Scientific journal «Scientific notes of Sumy State Pedagogical University. Geographic Sciences». - Sumy: SumgPU named after A.S.Makarenko, 9th issue, 2018 - С.205-213;
2. Belousova N.V. Inclusive tourism in the system of rehabilitation geography: from theory to practice: monograph / Belousova N.V. - M., TALKO, 2018. - 346 p.
3. International Displacement Monitoring Center. Latest IDP numbers bycountry: [Electronic resource]. - Access mod: <http://www.internal-displacement.org/database>.