

## Дослідження можливостей створення та підтримки інклюзивних туристичних сервісів

<https://doi.org/10.17721/2786-4561.2024.5.1.-6/12>

Захаров Д.С., Купач Т.Г.

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ, Україна

[zaharov.dima1502@gmail.com](mailto:zaharov.dima1502@gmail.com)

**Анотація:** У статті розглянуто тему розвитку інклюзивного туризму та можливості впровадження інклюзивних туристичних сервісів. Проаналізовано важливість забезпечення доступності туристичних послуг для всіх категорій населення. Визначено основні виклики, з якими стикається індустрія під час впровадження інклюзивних рішень, і окреслено перспективи подальшого розвитку цього сегменту туризму.

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

**Ключові слова:** інклюзивний туризм, інклюзивні туристичні сервіси.

## Research of the possibilities of creating and supporting inclusive tourist services

Zakharov D., Kupach T.

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine, [zaharov.dima1502@gmail.com](mailto:zaharov.dima1502@gmail.com)

**Abstract:** The article discusses the topic of development of inclusive tourism and the possibility of introducing inclusive tourist services. The importance of ensuring the availability of tourist services for all categories of the population is analyzed. The main challenges faced by the industry during the implementation of inclusive solutions are identified, and the prospects for the further development of this segment of tourism are outlined.

The analysis of scientific literature on inclusive tourism showed that there is currently no generally accepted definition for this type of tourism in Ukraine. However, inclusive tourism is an important aspect of tourism development, especially for people with disabilities. This type of tourism is developing all over the world, and countries are actively adapting their tourism infrastructure to ensure a comfortable vacation for everyone. However, various problems of the development of inclusive tourism in Ukraine indicate the need for increased and comprehensive attention from the state and society. Despite the availability of both theoretical and scientific-practical studies, the issues of tourism development for people with disabilities in Ukraine remain insufficiently studied.

**Key words:** inclusive tourism, inclusive tourist services.

**Вступ:** Туризм сприяє культурному обміну, дозволяючи людям з різних країн і культур взаємодіяти, що сприяє взаєморозумінню та толерантності. Це особливо важливо в умовах глобалізації, де культурні межі стають все більш розмитими. Останнім часом особлива увага приділяється інклюзивному туризму, який спрямований на забезпечення доступності

туристичних послуг для всіх, незалежно від фізичних можливостей, віку, статі чи інших факторів. інклюзивний туризм є важливою складовою сучасної туристичної індустрії, яка сприяє економічному зростанню, соціальному розвитку та культурному обміну. Забезпечення доступності туристичних послуг для всіх категорій населення є не лише етичним обов'язком, але й економічно вигідною стратегією для сталого розвитку туризму.

Отже, метою статті є аналіз наукової літератури та інших джерел на тему інклюзивний туризм.

Задля досягнення мети автори ставлять перед собою наступні завдання:

- дослідити підходи до визначення інклюзивного туризму;
- проаналізувати категорії потреб людей з інвалідністю;
- визначити шляхи задоволення потреб людей з інвалідністю.

Об'єктом даного дослідження є явище інклюзивного туризму та інклюзивні туристичні сервіси.

**Матеріали і методи дослідження:** Дослідження проведено на основі загальнонаукових методів аналізу та синтезу інформації, вивчення науково-методичних джерел з теми інклюзивного туризму, а саме роботи: Бондар В. Б., Макаренко С.І., Слатвінської Л. А., Миронова Ю.Б., Хрущ Ю.М.

**Результати досліджень:** У системі світового туристського розвитку особливе і значне місце на сьогодні відводиться інклюзивному туризму (туризму для осіб з інвалідністю або з обмеженими можливостями здоров'я), який знаходиться у структурі соціального туризму та в Україні практично не розвинений. Інклюзивний туризм ще не має однозначного визначення в науковій та практичній сферах, існують різні терміни, що використовується для опису цього явища, зокрема, найбільш вживаний у вітчизняній літературі, це "туризм для людей з інвалідністю". У літературі можна зустріти й інші терміни, такі як туризм для всіх (англ. «tourism for all»), туризм без бар'єрів або безбар'єрний туризм (англ. «tourism without barriers», «Barrier-frei tourism»), доступний туризм (англ. «Accessible tourism») або доступний туризм для всіх (англ. «Accessible tourism for all»). Всі ці терміни стосуються одного й того ж поняття. Всесвітня туристська організація (ЮНВТО) надає наступне визначення інклюзивного туризму: Інклюзивний туризм – це форма туризму, що включає в себе процес співпраці між різними учасниками сфери туризму, який дозволяє людям з особливими потребами в доступності, включаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, функціонувати незалежно, на рівних умовах з почуттям особистої гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища.

Таким чином, «туризм, доступний для всіх» або доступний туризм, передбачає створення доступності туристичних об'єктів і установ через адаптацію інфраструктури для людей з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів, осіб, що їх супроводжують, тимчасово маломобільних груп населення, літніх людей, осіб із дитячими візочками тощо). (Макаренко С.І. 2021)

Інклюзивний туризм враховує потреби людей з інвалідністю, забезпечуючи їм можливість вільно подорожувати та насолоджуватися туристичними послугами. Давайте розглянемо деякі категорії потреб, які важливі для інклюзивного туризму:

**1. Фізична доступність:** Включає в себе наявність безбар'єрних маршрутів, підйомників, спеціальних транспортних засобів та адаптованих готелів. Люди з різними видами (наприклад, руху або зору) мають різні потреби, і фізична доступність є ключовим аспектом.

**2. Соціальна інтеграція:** Люди з інвалідністю хочуть відчувати себе частиною суспільства. Тому інклюзивний туризм повинен сприяти спілкуванню, можливості зустрічей з іншими туристами та місцевими жителями.

**3. Медична підтримка:** Деякі люди потребують спеціальної медичної допомоги або обладнання. Туристичні послуги повинні бути готові надавати необхідну підтримку.

**4. Психологічний комфорт:** Інклюзивний туризм повинен створювати сприятливу атмосферу для всіх. Це включає недискримінаційне ставлення, розуміння та підтримку.

**5. Культурна адаптація:** Люди з інвалідністю можуть мати різні культурні потреби. Інклюзивний туризм повинен враховувати ці різноманітність та надавати можливості для культурного досвіду.

Інклюзивний туризм має широке охоплення практично всіх видів соціальної (комунікативна, соціально-побутова, соціально-педагогічна, соціально-культурна, соціально-психологічна адаптація) і фізичної реабілітації (оздоровлення, психоемоційний вплив, соціально-побутова, соціально-екологічна реабілітація).

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

Однак для забезпечення можливостей реалізації подорожей, походів та екскурсій для людей з інвалідністю важливо створити необхідні умови, зробити туризм безпечним і доступним для них. Водночас можна назвати наступні фактори, що обмежують або впливають на можливість організації інклюзивного туризму:

- фізичний стан потенційних туристів (інвалідність, обмежена дієздатність);
- матеріальне становище потенційних туристів;
- відсутність спецтранспорту для туристичної поїздки;
- завищені ціни на засоби розміщення;
- наявність бюрократичних перешкод (наприклад, складності процедур оформлення віз для закордонних поїздок);
- відсутність або слабкий розвиток заходів щодо соціальної підтримки туризму та відпочинку;
- проблема слабкої інформованості про можливості отримання необхідного або бажаного туристичного продукту і слабкий розвиток маркетингу (обмеженість набору туристичних послуг і туристичних напрямів, доступних для осіб з обмеженими можливостями);
- відсутність необхідної мотивації людей до потреби подорожей. (Бондар В. Б. 2020)

**Негативні чинники організації туризму для осіб з інклюзією:** брак спеціалізованих туристичних бюро; брак пропозицій відповідно до потреб осіб з інвалідністю; недостатня кількість баз, пристосованих до потреб таких туристів; брак віри у продавців послуг щодо можливості створення попиту; брак відповідної підтримки з боку держави і соціальних фондів. Брак пропозицій дає зворотну реакцію – брак інтересу з боку осіб з інвалідністю. Організація туризму для людей з інклюзією потребує ретельної підготовки. (Слатвінська Л. А. 2020)

**Огляд інклюзивних туристичних сервісів:** Інклюзивні туристичні сервіси – це важливий аспект розвитку інклюзивного туризму, який спрямований на забезпечення комфортних умов для всіх туристів, включаючи людей з обмеженими можливостями.

Туристичний сервіс – це комплекс організаційних та супроводжуваних заходів, що здійснюється перед і під час реалізації туристичного продукту та спрямований на виконання визначених в угоді умов і зобов'язань, що мають на меті задоволення потреб споживача.

Для забезпечення сталого розвитку туризму, доступного для всіх, необхідна ефективно функціонуюча система послуг, а саме:

- безбар'єрне середовище та доступність засобів розміщення. Для туристів з обмеженими можливостями мають бути доступними об'єкти культури, музеї, театри, архітектурні та

історичні пам'ятки, громадські установи, заклади громадського харчування, готелі, хостели тощо;

- доступність транспорту та транспортної інфраструктури - передбачається безперешкодний доступ завдяки низькопідлоговим автобусам, трамваям, тролейбусам, поїздам, спеціальному обладнанню;

- доступність інформації. У Барселоні, наприклад, є спеціальний сайт про інклюзивний туризм: тут можна обрати пам'ятки, доступні при різній формі обмежень у туристів, дізнатися подробиці функціонування транспорту, знайти готель з доступною інфраструктурою, замовити тур по маршруту, доступному для інвалідного візка. Ще один приклад міста з інклюзивним туризмом - Берлін. На відповідному сайті - спеціальні тури для людей з обмеженою мобільністю, слухом або зором, добірка доступних готелів, музеїв, ресторанів, магазинів та безкоштовний додаток, який допоможе прокласти оптимальний маршрут. (Миронов Ю.Б. 2019)

Для вирішення усіх перерахованих вище проблем може бути запропонований наступний комплекс заходів.

1) Створення транспортної та гостьової інфраструктури інклюзивного туризму, яка включає обладнання аеропортів, залізничних і автовокзалів, вагонів і автобусів, наявність спеціальних стоянок, підйомників, траволаторів, будівництво та вдосконалення доріг, транспортних засобів, розробка адаптивної системи продажу квитків.

2) Розширення мережі готелів, заохочення їх будівництва через податкові послаблення, якими можуть скористатися фізичні і юридичні особи. Наприклад, звільнення готелів від податку строком на п'ять років після введення їх в експлуатацію, оснащення спеціальними зручностями готельних номерів.

3) Розвиток мережі лікувально-оздоровчих закладів (медичний туризм), завдяки яким люди з обмеженими фізичними можливостями зможуть зміцнити своє здоров'я і, як наслідок, підвищити рівень своїх можливостей подорожувати. Це підтримає туристичну активність населення з невисоким рівнем доходів, сприятиме розвитку сімейного відпочинку з використанням поза сезонного туризму.

4) Розширення турфірмами і туроператорами спектра своїх послуг, формування туристичних напрямів відповідно до потреб відповідних груп населення.

5) Розвиток системи інформаційного забезпечення туристично-екскурсійних послуг, доступних для людей з інвалідністю різних категорій; прийняття державної програми з розвитку соціального туризму «доступного для всіх». (Бондар В. Б. 2020)

**Висновки:** На туристичних ринках багатьох країн світу відбуваються значні зміни: до загального туристичного простору залучені люди з інвалідністю, а розробка спеціальної туристичної програми з урахуванням доступності для цієї категорії туристів створює рівні можливостей для реалізації прав кожної людини на відпочинок. (Хрущ Ю.М. 2017)

#### **Причини важливості просування інклюзії:**

**Зменшення бідності:** Люди з обмеженими можливостями часто мають обмежений доступ до освіти, працевлаштування та медичних послуг, що призводить до життя в бідності. На жаль, бідність також збільшує ризик інвалідності, оскільки доступ до медичної допомоги може бути обмеженим. Інклюзія може перервати цей небезпечний цикл інвалідності, ізоляції, бідності та захворювання.

**Економічні втрати внаслідок ізоляції:** Ізоляція людей з обмеженими можливостями призводить до втрати їх продуктивного потенціалу, що накладає великі витрати на сім'ї, громади і країни. Цей ефект підсилюється, якщо члени сім'ї також мають обмежений доступ до освіти та працевлаштування через брак ресурсів.

**Зростання кількості людей з інвалідністю:** Захворювання та старіння населення призводять до зростання кількості людей з інвалідністю. Це ставить перед суспільством нові виклики, на які потрібно реагувати, щоб забезпечити їхню інтеграцію та розвиток.

**Інклюзія як право людини:** Право людей з інвалідністю на рівні можливості закріплено в міжнародних документах. Державам необхідно діяти для забезпечення рівних прав для цієї категорії населення.

**Різноманітність суспільства:** Інклюзія включає в себе різноманітність, а отже, важливо приймати це різноманіття, використовувати його потенціал і активно просувати різноманітність у всіх сферах життя. Це також передбачає повагу до людей з обмеженими можливостями та підтримку їхнього розвитку.

Дослідження процесу інтеграції в суспільство осіб з інклюзії та, в першу чергу, людей з інвалідністю, розробка принципів, механізмів, ключових напрямків, обґрунтування практичних рекомендацій цього процесу і вирішення супутніх проблем, є важливим і актуальним завданням світової спільноти.

### Список використаних джерел

- 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. Вип.6. С.206-211.
- Макаренко С.І. ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ. ХНУМГ ім. О.М. Бекетова. Матеріали XIV всеукраїнської студентської науково-технічної конференції «Сталий розвиток міст». 2021. Ст. 56.
- Миронов Ю.Б., Топорницька М.Я. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. "Туристичний бізнес та екзистенційний пошук особистості" (м. Харків, 3-4 квітня 2019 р.). Харків: ХДАК, 2019. 58 с. С.22-24.
- Л. А. Слатвінська. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. 2020.
- Бондар В. Б. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра на тему: «Становлення інклюзивного туризму на світовому туристичному ринку» Національний університет «Острозька академія» 2021.

*Надіслана до редакції: 01.05.2024р.*

*Прийнята до друку: 23.05.2024р*