

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів  
Кафедра економіки природокористування

**Кваліфікаційна робота бакалавра**

на тему: **Організація адап-турів для туристів з особливими  
потребами**

Виконав студент групи Т- 5  
спеціальності 242 «Туризм»  
Рзаєв Фазіль Ільхам оглу

---

Керівник ст.викладач  
Андрущенко Олеся Сергіївна

Консультант д.екон.наук, проф.  
Губанова Олена Ростиславівна

Рецензент к. екон.наук, доц.  
Розмарина Альбіна Леонідівна

Одеса 2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів  
Кафедра Кафедра економіки природокористування  
Рівень вищої освіти бакалавр  
Спеціальність 242 «Туризм»  
(шифр і назва)  
Освітня програма «Сталий туризм»  
(назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Завідувач кафедри економіки  
природокористування  
Губанова О.Р.  
“17” травня 2021 року

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА**

студенту Рзаєву Фазілю Ільхам оглу  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Організація адап-турів для туристів з особливими потребами

керівник роботи Андрущенко Олеся Сергіївна,  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ОДЕКУ від “19” березня 2021 року № 32-С

2. Строк подання студентом роботи 17.06.2021 року

3. Вихідні дані до роботи матеріали періодичних видань, монографій, нормативно-правові акти, статті фахових збірників наукових робіт, статистична інформація, матеріали сайтів Інтернет-мережі

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1. Теоретико-методичні засади адаптивного туризму

2. Діяльність туроператорів при розробці інклюзивних турів для осіб з обмеженими можливостями

3. Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1. Основні підходи до визначення дефініції «туризм для осіб з обмеженими можливостями»

2. Умови та вимоги для організації інклюзивних турів.

3. Інноваційний потенціал розвитку інклюзивного туризму в Україні

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Губанова Олена Ростиславівна, д.е.н., проф., зав.кафедри економіки природокористування	19.05.21	
II	Губанова Олена Ростиславівна, д.е.н., проф., зав.кафедри економіки природокористування	25.05.21	
II	Губанова Олена Ростиславівна, д.е.н., проф., зав.кафедри економіки природокористування	29.05.21	

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_ 17 травня 2021 року \_\_\_\_\_

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Оцінка виконання етапу	
			у %	за 4-х бальною шкалою
1.	Аналіз наукової літератури з досліджуваної теми, написання вступу.	17.05.21-18.05.21	85	4(добре)
2.	Написання першого розділу.	19.05.21-23.05.21	85	4(добре)
3.	Написання другого розділу.	24.05.21-28.05.21	85	4(добре)
4.	Написання третього розділу.	29.06.21-31.05.21	85	4(добре)
5.	<b>Рубіжна атестація.</b>	01.06.21-05.06.21	85	4(добре)
6.	Написання висновків бакалаврської кваліфікаційної роботи.	06.06.21-07.06.21	85	4(добре)
7.	Узагальнення отриманих результатів. Оформлення електронної версії роботи. Перевірка на наявність плагіату.	08.06.21-13.06.21	85	4(добре)
8.	Перевірка роботи науковим керівником, надання відгуку, складення протоколу та висновку керівника. Підготовка паперової версії роботи і презентаційного матеріалу до процедури захисту. Рецензування роботи.	14.06.21-17.06.21	85	4(добре)
	<b>Інтегральна оцінка виконання етапів календарного плану (як середня по етапам)</b>		<b>85</b>	

Студент \_\_\_\_\_ Рзаєв Ф.І. оглу  
( підпис ) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Андрущенко О.С.

## АНОТАЦІЯ

Бакалаврська кваліфікаційна робота на тему: «Організація адап-турів для туристів з особливими потребами»

Рзаєв Фазіль Ільхам оглу

**Актуальність теми.** Туризм для осіб з особливими потребами є процесом, який зменшує ізоляцію особи з інвалідністю та включає в себе заходи, що спрямовані на адаптацію та адекватну реабілітацію осіб з обмеженнями життєдіяльності.

Специфіка туристських послуг обумовлена характером взаємин соціального, психологічного, медичного, спортивно-оздоровчого та іншого характеру, які включаються в зміст туристської діяльності при задоволенні туристичних послуг особам з особливими потребами для забезпечення їх активного соціального функціонування.

**Метою роботи** є розробка пропозицій щодо організації адап-турів для осіб з обмеженими можливостями.

**Об'єктом дослідження** є процес організації адап-турів для осіб з обмеженими можливостями.

**Предметом дослідження** є сукупність теоретичних та прикладних аспектів щодо розробки адап-турів для туристів з особливими потребами.

**Структура і обсяг роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг тексту бакалаврської кваліфікаційної роботи – 60 сторінки, таблиць – 5, рисунків – 11.

**Ключові слова:** туристична індустрія, інклюзивний туризм, адаптація туристичних маршрутів, туристичний продукт, особи з обмеженими можливостями.

## ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ АДАПТИВНОГО ТУРИЗМУ	7
1.1. Сутність поняття «адаптивний туризм» в сучасному світі	7
1.2. Класифікація споживачів інклюзивного туризму	14
1.3. Характеристика видів адаптивного туризму	18
2. ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРОПЕРАТОРІВ ПРИ РОЗРОБЦІ ІНКЛЮЗИВНИХ ТУРІВ ДЛЯ ОСІБ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ	25
2.1. Умови та вимоги для організації інклюзивних турів в туристичній сфері	25
2.2. Правове забезпечення надання послуг адаптивного туризму	33
2.3. Міжнародний досвід діяльності туроператорів при організації адап-турів	38
3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ	43
3.1. Інноваційний потенціал розвитку інклюзивного туризму в Україні	43
3.2. Рекомендації щодо розвитку інклюзивного туризму в Одеській області	50
ВИСНОВКИ	55
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57

## ВСТУП

На сьогодні туризм є загально визнаним засобом пізнання навколишнього світу, відпочинку, оздоровлення та сприяє гармонізації взаємовідносин між країнами і народами. Розвиток новітніх тенденцій сучасного суспільства кожної країни передбачає створення комфортних умов життя для всіх верств населення.

На туристичних ринках багатьох країн світу відбуваються значні зміни: до загального туристичного простору залучені люди з обмеженими можливостями, а розробка спеціальних туристичних програм з урахуванням доступності для цієї категорії туристів створює рівні можливості для реалізації прав кожної людини на відпочинок.

Туризм для такої категорії людей у нашій країні є порівняно новим напрямом діяльності, його соціальна значимість зумовлена, зокрема, тим, що кількість осіб із різними видами інвалідності зростає.

На сьогодні в сучасному розвиненому світі українцям з обмеженими можливостями важко існувати без допомоги інших. Ізольованість від суспільства, дискримінація, недостатність інформації про свої права та пільги, а також обмеженість в доступі до об'єктів соціальної інфраструктури не дає більшості з них вести активне та повноцінне життя. Туризм може допомогти перевірити можливості свого організму, позбутися накопичених негативних емоцій і поринути у чарівний світ природи, збагатитися культурою та традиціями попередніх поколінь.

З точки зору світової економіки туризм є економічним комплексом, що потребує розвитку нормативно-правового забезпечення, транспортної доступності туристичних об'єктів, адаптації туристичних маршрутів, системи супроводу, системи підготовки відповідних фахівців та державного фінансування цього напрямку.

Адаптивний туризм є новим напрямком в туристській індустрії та є унікальним засобом рекреації та реабілітації для людей з проблемами здоров'я,

що включає різні механізми адаптації і самоадаптації, за умови активної участі в процесі самого реабілітанта.

*Метою дослідження є розробка пропозицій щодо організації адап-турів для осіб з обмеженими можливостями.*

Для реалізації зазначеної мети необхідне розв'язання наступних завдань:

- систематизувати сучасні наукові підходи до визначення туризму для людей з особливими потребами;
- дослідити теоретичні положення туризму для людей з вадами здоров'я, як окремого перспективного сектору туристичного ринку;
- систематизувати проблеми розвитку туризму для осіб з обмеженими можливостями;
- охарактеризувати перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні;
- визначити інноваційний потенціал розвитку інклюзивного туризму.
- сформулювати перспективи розвитку інклюзивного туризму.

*Об'єктом дослідження є процес організації адап-турів для осіб з обмеженими можливостями.*

*Предметом дослідження є сукупність теоретичних та прикладних аспектів щодо розробки адап-турів для туристів з особливими потребами.*

*Матеріали дослідження.* Інформаційну базу дослідження склали праці вітчизняних і зарубіжних вчених, фахівців з проблем та перспектив розвитку адаптивного туризму, чинне законодавство. дані державної служби статистики України.

*Методи дослідження.* Для розв'язання поставлених завдань проведено аналіз літературних джерел, статистичних даних, використано загальнонаукові методи та здійснено SWOT-аналіз.

# 1. АНАЛІЗ ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНИХ ОСНОВ «АДАПТИВНОГО ТУРИЗМУ»

## 1.1. Сутність поняття «адаптивний туризм» в сучасному світі.

Відповідно до Закону України «Про туризм», залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі, їх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак існують так види туризму: дитячий, молодіжний, сімейний, для осіб похилого віку, культурно-пізнавальний, спортивний, релігійний, екологічний, підводний, гірський, пригодницький, мисливський, автомобільний, самодіяльний та для людей з обмеженими можливостями [1].

Туризм для людей з обмеженими можливостями є досить новим напрямом туризму порівняно з рекреаційним чи пізнавальним, хоча поняття «туризм для людей з обмеженими можливостями», досі є предметом наукових дискусій. В більшості економічно розвинених країн світу для осіб з особливими потребами в туристських і спортивних послугах розроблені різноманітні програми і системи соціального забезпечення. Туризм для людей з обмеженими можливостями є необхідним видом туризму кожної країни, адже усі люди мають однакові права на доступ подорожей та туризму.

Згідно з дослідженнями, проведеними Всесвітньою організацією охорони здоров'я, сьогодні в світі у світі близько 1 млрд. осіб з обмеженими можливостями. В країнах Європи люди з інвалідністю складають від 22 до 31% населення, в США – 17% населення країни. Відомо, що в зв'язку з певними обмеженнями у навколишньому середовищі, люди з інвалідністю подорожують менш активно. Хоча, ці подорожі складають 7-8% у всьому світі, 11% усіх туристичних поїздок по Європі, 11% – внутрішнього туризму США і Австралії. При цьому найбільш активно подорожують туристи даної категорії з Великої Британії (37%) та Німеччини (53%) [2].



Всесвітня туристична організація (ВТО) на протязі останніх десятиліть підкреслювала важливість туризму як соціального та відповідального фактору, тому в рамках Манільської декларації зі світового туризму в 1980 році, поняття «туризм» та «доступність» були вперше взаємопов'язані [3]. Туризм визнали основним правом на якість життя та ключовим засобом розвитку людства, ВТО рекомендувала своїм державам-членам регулювати туристичні послуги, забезпечуючи найкращий практичний, ефективний та недискримінаційний доступ до даного виду діяльності. Таким чином, Організація Об'єднаних Націй (ООН) оголосила 1981 рік «Міжнародним роком людей з особливими потребами» [4].

В 1989 році робоча група експертів з питань туризму та інвалідності у Великобританії опублікувала звіт «Туризм для всіх» Концепція доступного туризму набула відповідного значення [5]. У цій доповіді вивчався прогрес, досягнутий після Міжнародного року осіб з інвалідністю з метою сприяння розробці послуг у туристичному секторі, орієнтованих на всіх, незалежно від їх віку чи категорії інвалідності.

Для інтеграції осіб з інвалідністю у суспільство необхідним є забезпечення максимально зручних умов життя і побуту людей з обмеженими фізичними можливостями, зокрема створення «безбар'єрного» середовища, в якому особи з обмеженими можливостями матимуть можливість без ускладнень користуватися усіма елементами інфраструктури, відвідувати будь-які об'єкти як житлового, так і громадського призначення, вільно пересуватися транспортом та мати доступ до інформації [6].

Широкий спектр проблем розвитку туризму для людей з інвалідністю в Україні та світі свідчить про необхідність посиленої і комплексної уваги з боку держави й суспільства. Фахівці у галузі туризму підраховали, що регулярно подорожують 2,5 млн. людей з обмеженими можливостями.

Особливою їх ознакою є можливість осіб з інвалідністю подорожувати до різних туристичних об'єктів і установ, які мають доступність та адаптовану

інфраструктуру для даної категорії населення. Основні функції, які виконує туризм для людей з особливими потребами наведено на рис. 1.1



Рис. 1.1 Основні функції туризму для осіб з інвалідністю

У світовій практиці даний напрямок можна зустріти під назвою: «доступний туризм», «туризм для усіх», «безбар'єрний туризм», «туризм для людей з обмеженими можливостями», «адаптивний туризм», «інклюзивний туризм» [7].

Вперше, термін «туризм для всіх» (tourism for all) закріплений у міжнародних нормативно-правових актах. В 1991 році Генеральна Асамблея Всесвітньої туристичної організації прийняла резолюцію під назвою «Створення можливостей для туризму особам з інвалідністю у дев'яностих роках». У цьому тексті визначено поняття інваліда та викладено проблему бар'єрів для туризму. У документі запропоновано кілька початкових ідей щодо діяльності туристичного сектору в галузі туристичної інформації та рекламних матеріалів, навчання персоналу та загальних та конкретних вимог, яким повинні відповідати різні туристичні заклади, щоб бути доступними для осіб з обмеженими можливостями [8].

У подальшому, 2005 р. у Дакарі (Сенегал) текст був поновлений і названий «Туризм, доступний для усіх». В документі детально прописані

вимоги щодо доступності, які повинен мати кожен елемент, що становить туристичну послугу.

У Рекомендаціях, прийнятих на 20-й сесії Генеральної Асамблеї ВТО від 11 червня 2013 р. надано таке визначення: «Доступний туризм – це форма туризму, що передбачає процес співробітництва учасників туристичного процесу, що дозволяє людям, які мають потребу в доступі, зокрема пов'язану з мобільністю, зором, слухом і когнітивними функціями, функціонувати незалежно, справедливо і з гідністю, шляхом надання їм, розроблених на принципах універсального дизайну, продуктів туризму, послуг» [2].

Отже, «туризм, доступний для усіх», або доступний туризм, передбачає доступність туристичних об'єктів і установ щодо пристосування та адаптації інфраструктури для людей з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів та осіб, що їх супроводжують, тимчасово маломобільних груп населення, літніх людей, осіб із дитячими візочками та ін.).

Термін «доступний туризм» найчастіше характеризується як послуга в галузі туризму для усіх категорій споживачів незалежно від віку, фізичних можливостей конкретної людини або наявності інвалідності. Водночас доступним туризмом часто називають малобюджетні тури. Основні терміни для визначення дефініції «туризм для осіб з обмеженими можливостями» наведено на рис.1.2.

Терміни «туризм, доступний для всіх» і «інклюзивний туризм» є синонімами. Однак, слід зауважити, що «інклюзивний туризм» стосується всіх людей, особисто таких, хто подорожує з дітьми у дитячих візках, людей з обмеженими можливостями та людей похилого віку. Тому можна сказати, що даний вид туризму орієнтований на будь-який сегмент ринку, що надає перевагу доступу до подорожей з легкістю, будь то люди похилого віку або люди, незалежно якої категорії інвалідності.

Н. Маньшина пропонує використовувати термін «інклюзивний туризм» (від фр. «включає у себе», лат. include – «укладаю», «включаю»), що означає процес розвитку туризму, який передбачає доступність туризму для усіх щодо

пристосування інфраструктури туристичних центрів і об'єктів туристичного показу до різних потреб усіх людей, зокрема інвалідів, літніх осіб, їхніх опікунів та членів сім'ї, людей із тимчасово обмеженими можливостями, сім'ї із маленькими дітьми [9].

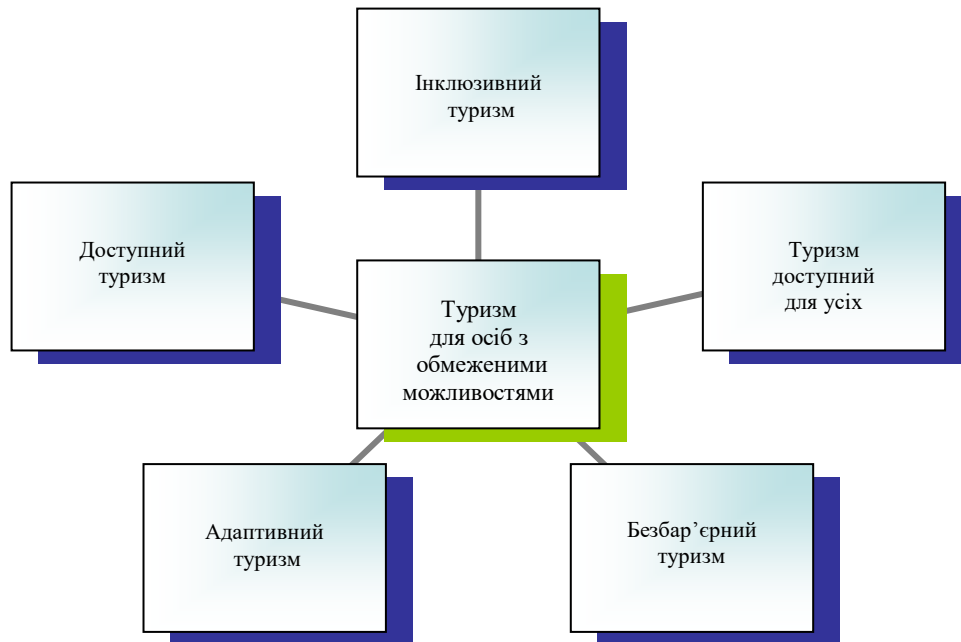


Рис.1.2. Існуючі підходи до дефініції «туризм для осіб з обмеженими можливостями»

Отже, інклюзивний туризм – це форма туризму, що враховує процес співпраці між різними учасниками сфери туризму, і надає доступ особам з особливими потребами, включаючи рухову, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, функціонувати незалежно, на рівних умовах, з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг.

Ще одне популярне визначення, стосовно якого дослідники теж не дійшли до єдиної спільної думки – це безбар'єрний туризм (accessible tourism). Найвідоміший західний пропагандист і основоположник цього виду туризму Скотт Райн, вважає, що безбар'єрний туризм – це насамперед соціальна інтеграція людей з обмеженими можливостями у сучасне суспільство. Термін «безбар'єрний туризм» відображає ступінь пристосованості об'єктів показу, можливостей туристичної інфраструктури і застосовується, як правило, в

місцевому туризмі або екскурсійної діяльності. Водночас безбар'єрний туризм – це діяльність підприємств туристичної (і суміжних із нею) індустрії, спрямована на формування і продаж комплексного туристичного продукту, що відповідає додатковим потребам окремих маломобільних категорій туристів (з урахуванням їхнього фізичного і психологічного стану здоров'я), а також людей, які їх супроводжують [10].

Головною особливістю організації безбар'єрного туризму є урахування усіх потреб та поєднання потреб усіх категорій споживачів, що беруть участь у подорожі.

Науковці Є. Сигида, І. Лук'янова зазначають, що адаптивний туризм – це реабілітаційний напрям розвитку туристичних послуг, і пропонують таке визначення: адаптивний туризм – це комплекс взаємовідносин соціального, спортивно-оздоровчого, медичного, психологічного чи іншого характеру, що зумовлюють специфіку туристичного продукту під час надання туристичних послуг особам з особливими потребами. Сприяння вирішенню задач надання рівних можливостей для осіб з особливими потребами у туристичних послугах із метою їх повної соціальної інтеграції – це основне призначення адаптивного туризму [11].

С. Євсєєв вводить поняття «адаптивний туризм», розуміючи його як туризм для інвалідів та осіб із відхиленнями у стані здоров'я, новий вид адаптивної рухової реакції, фізичної реабілітації, оздоровлення і соціальної інтеграції зазначеної категорії людей [12].

Тобто, можна зазначити, що адаптивний туризм – це відносно новий вид туристичної діяльності, розрахований на людей з обмеженими фізичними можливостями, який є видом адаптивної рухової рекреації та сприяє фізичній реабілітації, оздоровленню та соціальній інтеграції особливої соціальної категорії населення.

Адаптивний туризм – це комплекс взаємовідносин соціального, психологічного, медичного, спортивно-оздоровчого та іншого характеру, які обумовлюють специфіку туристського продукту при наданні туристичних

послуг особам з особливими потребами. Соціокультурна реабілітація осіб з обмеженими можливостями розглядається як комплекс заходів, спрямованих на надання допомоги цій категорії громадян в досягненні та підтримці оптимального ступеня їх участі у взаємодії і комунікації з суспільством [13].

Розрізняють також «реабілітаційний туризм» і «лікувально-оздоровчий» туризм для інвалідів (рис.1.3).



Рис. 1.3. Лікувально-оздоровчий туризм для осіб з інвалідністю.

Фахівцями також вживаються такі поняття, як «туризм для людей з особливими потребами», «туризм для людей з обмеженими фізичними можливостями». Усі ці терміни є синонімами й означають доступність туризму щодо пристосування туристичної інфраструктури й об'єктів туристичного показу до потреб інвалідів та маломобільних груп населення (людей із тимчасово обмеженими можливостями).

Туризм для людей з інвалідністю є частиною соціального туризму, адже соціальний туризм – це подорожі, що субсидуються із джерел позабюджетного фінансування та за рахунок коштів, що виділяються з державного бюджету на соціальні потреби.

## 1.2. Класифікація споживачів інклюзивного туризму.

Для таких мандрівників, як особи з особливими потребами, туризм являє колосальну значимість, адже надає змогу відчувати себе повноцінними членами суспільства. Визволення неповносправних осіб із суспільної ізоляції, піднесення бажання до життя, до здійснення спеціальних вправ у процесі реабілітації, релаксації – найважливіші завдання туризму. Із кожним роком потік туристів збільшується, спектр цільових груп споживачів розширюється, отже, зростає необхідність у розробленні і розвитку туристських послуг для всіх, тобто зростає попит на відпочинок у рамках інклюзивного, доступного для всіх туризму.

Інклюзивно-реабілітаційний туризм для осіб з особливими потребами через короткострокові туристичні маршрути та програми забезпечує реабілітацію з комплексом спортивно-оздоровчих та культурно-пізнавальних факторів, що враховуються при розробці туристичного продукту.

Відповідно до ст. 2 Закону України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» особою з інвалідністю є особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист [14].

До такої категорії відносять наступних людей:

- які мають фізичні вади, які можуть користуватись спеціальними засобами для пересування (ходунки, інвалідний візок), хворі на артрит та інші захворювання рухового апарату;
- які не бачать, або мають обмежений зір;
- які не чують або мають обмежений слух;
- з наслідками травми головного мозку;
- з вадами ментального здоров'я чи психологічними складнощами;
- які мають «невидиму» інвалідність.

За офіційними даними Державної служби статистики України, загальна чисельність осіб з інвалідністю станом на 1 січня 2019 року становила 2659,7 тис.осіб (або 6% від загальної чисельності населення країни), 2018 р. – 2635,6 тис.осіб, 2017 р. – 2603,3 тис.осіб (рис.1.4). Однак, слід зазначити, що ці дані не в повному обсязі відображають реальну ситуацію в Україні та не існує точної статистичної інформації відносно людей з порушеннями зору та слуху.

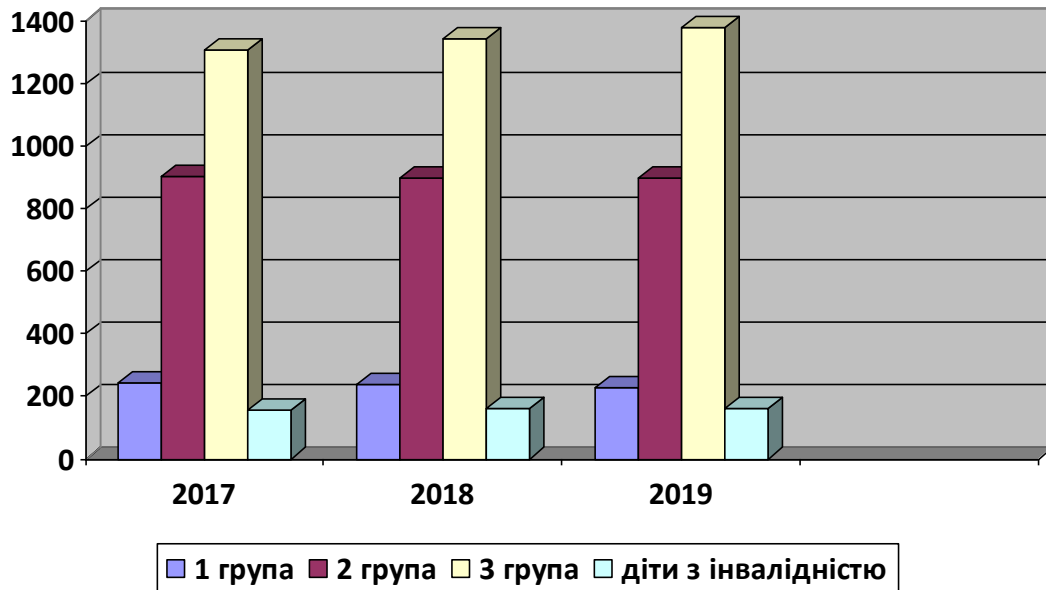


Рис.1.4. Динаміка загальної чисельності людей з інвалідністю в Україні за 2017-2019 рр., тис.осіб [15].

Більшість високорозвинених країн світу створюють сприятливі умови для життєдіяльності людей з інвалідністю, що призводить до активізації їх громадської і трудової діяльності, підвищенню достатку і потреб у різного роду сервісному обслуговуванні (у тому числі готельний, ресторанний сервіс, туристичні послуги).

Під час розроблення турпродукту необхідно передусім скласти «карту» доступності туристського маршруту, де повинна бути відображена така доступна інформація:

- 1) екскурсійні маршрути, дороги (покриття, переходи, світлофори тощо);



2) готелі та інші засобів розміщення, а також підготовленість (професійна компетентність) обслуговуючого персоналу до роботи з туристами з особливими потребами;

3) транспорт (його види та адаптованість для людей з інвалідністю);

4) інфраструктура парковок, заправних станцій по шляху до точки призначення;

5) пункти харчування, місця відпочинку, санітарні зони тощо.

Також слід враховувати, що туризм як для звичайних осіб так для осіб з обмеженими можливостями неможливий без надання екскурсійних послуг, як найбільш ефективного та інформативно-наочного засобу знайомства з об'єктами та місцевостями.

Для осіб з обмеженими можливостями саме організовані екскурсії, а не самостійне знайомство з місцевістю є більш актуальними через низку обставин:

- по-перше, знайомство з місцевістю проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця, який має не тільки професійні знання щодо об'єктів та місцевості в цілому, але й враховує специфічні потреби даної категорії екскурсантів (на відміну від звичайних туристів даному контингенту набагато складніше самостійно організувати цей процес);

- по-друге, професійний екскурсовод завжди прилаштується під вимоги і потреби щодо змісту та обсягу інформації, методів її подачі;

- по-третє, при організованому екскурсійному обслуговуванні вирішується проблема транспортування екскурсантів;

- по-четверте, під час організованого екскурсійного обслуговування даного контингенту прокладання маршруту має виключне значення і тому завжди будуть враховані вимоги щодо безперешкодного доступу до об'єктів;

- по-п'яте, організоване екскурсійне обслуговування здебільшого передбачає залучення помічників для його здійснення.

З урахуванням характеру різних обмежень життєдіяльності екскурсантів, для обслуговування кожної групи необхідно використовувати спеціалізовані

методи, техніку проведення екскурсій та дотримуватись особливих рекомендацій (табл. 1.1)

Таблиця 1.1.

Спеціальні умови для груп екскурсантів з різними порушеннями

Група	Особливі рекомендації
Екскурсанти з порушеннями опорно-рухового апарату	<ul style="list-style-type: none"> <li>• подбати, щоб пандуси при вході в будівлі були чисті, не слизькі, та не загороджені сторонніми предметами;</li> <li>• проходи між залами і в залах музеїв, галерей не повинні бути звужені випадковими предметами;</li> <li>• таблички із зазначенням розташування спеціального туалету повинні бути на видному місці;</li> <li>• при проведенні екскурсії краще, щоб обличчя екскурсовода і екскурсантів були розташовані на одному рівні;</li> <li>• всі потрібні об'єкти (наприклад, вимикачі, ручки, розетки) знаходяться не вище 120 см і не нижче 40 см;</li> <li>• ширина дверей відвідуваних об'єктів не менше 85 см.</li> </ul>
Екскурсанти з порушеннями мови	<ul style="list-style-type: none"> <li>• рекомендується не перебивати і не виправляти вимову екскурсантів;</li> <li>• не прискорювати запитання екскурсантів і давати відповіді на них не дослухавши до кінця;</li> <li>• під час екскурсії посилено підтримувати візуальний контакт;</li> <li>• не використовувати в тексті екскурсії складні речення;</li> <li>• якщо виникають проблеми в спілкуванні, запитати, чи не хоче екскурсант використати інший спосіб (написати, надрукувати на електронному пристрої)</li> </ul>
Екскурсанти зі спастикою	<ul style="list-style-type: none"> <li>• не намагатися надавати допомогу без з'ясування чи є в ній потреба;</li> <li>• не відволікатися, не помічати на мимовільні рухи екскурсантів;</li> <li>• бажано, щоб навколо екскурсантів був вільний простір.</li> </ul>
Екскурсанти з порушенням слуху	<ul style="list-style-type: none"> <li>• тримати повільний та рівний темп вимови, мати чітку дикцію;</li> <li>• подбати, щоб не заважали сторонні джерела шуму;</li> <li>• під час розмови використовувати прості фрази;</li> <li>• подбати, щоб екскурсанти мали можливість стежити за мімікою та губами;</li> <li>• при повідомленні інформації, яка включає в себе номер, технічний або інший складний термін, краще її написати на аркуші і показати групі;</li> <li>• під час спілкування з повністю глухими людьми за допомогою сурдоперекладача необхідно звертатися безпосередньо до екскурсанта.</li> </ul>
Екскурсанти з порушенням зору	<ul style="list-style-type: none"> <li>• не робити різких рухів, при появі перешкоди (сходинок, яма, калюжа та ін.) попереджувати заздалегідь, злегка зупинившись;</li> <li>• при кожному зверненні називати себе;</li> <li>• говорити спокійним голосом, не уникати погляду в обличчя;</li> <li>• під час загальної бесіди у групі пояснювати, до кого звертаються;</li> <li>• звертатися до сліпого безпосередньо, а не до його супроводжуючого.</li> </ul>

узагальнено на основі [16].

Особи з інвалідністю потребують законодавчо встановлених гарантії, що стосуються усіх сфер життєдіяльності суспільства, у тому числі охорони здоров'я, освіти, зайнятості, дозвілля, відпочинку, спорту тощо. Вони є вагомим сегментом потенційних клієнтів, не охоплених різного роду сервісом через низький рівень доступності сервісної середовища. Але сьогодні, попри вжиті заходи державної політики, спрямовані на підтримку людей з особливими потребами, відповідно до обраного курсу європейських цінностей, прийняття декларацій і норм, в нашому суспільстві ще існують численні бар'єри, які не дозволяють особам з інвалідністю відчувати себе нарівні з іншими.

### 1.3. Характеристика видів адаптивного туризму

Згідно даних світової статистики, у суспільстві близько 8-12% неповносправних осіб, зокрема, в Україні їх налічується приблизно 5 млн неповносправних, які залучені до всіх видів суспільного життя, а відпочинку лише частково. У системі світового туристського розвитку особливе і значне місце сьогодні відводиться інклюзивному туризму (туризму для осіб з інвалідністю або з обмеженими можливостями здоров'я), який знаходиться у структурі соціального туризму та в Україні не досить розвинений.

Даний вид туризму дозволяє особам з вимогами щодо доступу, включаючи мобільність, зір, слух та когнітивні аспекти доступу, функціонувати незалежно, справедливо та гідно завдяки наданню універсально розроблених туристичних продуктів, послуг та середовища.

Туризм є унікальним засобом рекреації та реабілітації для людей з проблемами здоров'я, так як його функції відповідають реабілітаційним завданням, включають різні механізми адаптації і самоадаптації, за умови активної участі особи з інвалідністю в процесі реабілітації. Ключовими секторами інклюзивної туризму є реабілітаційний і рекреаційний. Слід зауважити, що в розвинених країнах активно розвивається пізнавальний і

спортивний інвалідний туризм. Тобто, ці різновиди туризму розраховані на осіб з обмеженими фізичними можливостями. Однак, у багатьох випадках це передбачає використання спеціального транспорту, спеціальних засобів комунікації і певної інфраструктури в готелях, на пляжах і інших об'єктах для відпочинку. Найбільш пріоритетні види інклюзивного туризму наведено в таб.1.2.

Таблиця 1.2.

## Найбільш пріоритетні види інклюзивного туризму в Україні

№	Види туризму	Особливості
1	Рекреаційний інвалідний туризм	Категорії людей, які пересуваються на візках, проживання в готелях передбачає спеціальні ліфти і номери, а для екскурсій орендуються автобуси, оснащені підйомниками. Як правило, групу туристів, які мають вади здоров'я, супроводжує досвідчений медпрацівник, а до туристів із вадами слуху та зору прикріплюється сурдоперекладач. Пляжні тури для туристів з обмеженими можливостями повинні бути облаштовані спеціальні роздягальнями, душовими та терасами, обладнані відповідними під'їздами.
2	Реабілітаційний інвалідний туризм	Через даний вид туризму здійснюється терапія і профілактика психосоматичних захворювань, підтримання фізичної форми і здоров'я. Реабілітаційний туризм впливає на оздоровлення літніх людей і людей з обмеженими можливостями, а також деструктивно впливає на здоров'я і психіку; спрямований на соціальної адаптації для людей з особливими потребами, досягнення ними матеріальної незалежності та їх інтеграції в суспільстві.
3	Спортивний інвалідний туризм	Спорт дозволяє особам з особливими потребами знову відчути смак життя і позбутися комплексу неповноцінності. Спортивний відпочинок передбачає заняття лікувальною фізкультурою, плаванням, баскетболом, настільним і великим тенісом, при цьому спортзали оснащуються спеціальним обладнанням.
4	Дитячий інвалідний туризм	Даний вид відпочинку, передбачає виїзд дітей з особливими потребами в спеціалізовані літні табори, екскурсійні поїздки в автобусах підвищеної місткості. Популярним видом відпочинку є реабілітаційні тури.

узагальнено на основі [17]

В умовах рекреаційного туризму для туристів з обмеженими можливостями можна виділити три основні орієнтири:

– самостійність, тобто можливість самостійно поставити мету участі в рекреаційній туристичній діяльності, підібрати бажані кошти, встановити її правила, визначити тривалість, склад учасників туристських заходів, тощо;

– можливість самореалізації. Туристи з обмеженими можливостями вибирають програмні рекреаційні заходи, які передбачають різноманітну рухову активність із застосуванням різних форм діяльності відповідно до своїх потреб, інтересів, можливостей. Такі умови створюють оптимальну обстановку для самореалізації, яка в повній мірі залишається необхідною в їхньому житті [18].

– можливість вільного, рівноправного спілкування. Спілкування в сформованій за спільними інтересами туристської групи, що складається з людей з різними індивідуальними особливостями.

Реабілітаційні тури передбачають поїздки в оздоровчі центри, спеціалізація яких передбачає лікування захворювань, що стали причиною інвалідності. Реабілітаційний туризм добре розвинений в США, Ізраїлі, Німеччині, Іспанії та Франції.

Основними напрямками реабілітації для осіб з вадами здоров'я є:

- відновлювальні медичні заходи, реконструктивна хірургія, протезування та ортезування, санаторно-курортне лікування;
- профорієнтація, навчання і освіта, сприяння в працевлаштуванні, виробнича адаптація;
- соціально-середовищна, соціально педагогічна, соціально-психологічна та соціокультурна реабілітація, соціально-побутова адаптація;
- фізкультурно-оздоровчі заходи, спорт тощо.

Спортивний туризм полягає в виїздах людей з обмеженими фізичними можливостями на особливі турніри (параолімпіади і сурдоолімпіади) Міжнародні змагання проводяться для осіб, які пересуваються на візках, хворих на дитячий церебральний параліч, осіб із вадами слуху та зору [1.5].



Рис. 1.5. Спортивний туризм для осіб з особливими потребами.

Спортивно-оздоровчий туризм поєднує в собі такі види реабілітаційних впливів [17]:

- оздоровлення. Фізична культура і спорт позитивно впливає на соматичне і психічне здоров'я осіб з обмеженими можливостями;
- соціальна реабілітація, в тому числі соціально-комунікативна. Зміна характеру і кола спілкування, діяльність у складі малих груп, зміна соціальної ролі;
- соціально-побутова реабілітація. Діяльність, спрямована на самозабезпечення, догляд за собою і організація побуту в умовах природи;
- соціально-середовищна реабілітація. Оволодіння технологіями ефективного функціонування в різних середовищах існування.
- соціально-педагогічна реабілітація. Оволодіння новими знаннями, вміннями, навичками;
- соціально-культурна (соціокультурна) реабілітація. Екскурсії, конкурси, фотовиставки, пісні, бесіди, тощо, розширення кругозору.

- соціально-психологічна реабілітація. Соціальна активізація в процесі туристичних заходів; самосвідомість, спостереження за успіхами туристів з інвалідністю, трансформація світогляду (зміна точки зору на рівень їх можливостей зниження рентних установок, зміна точки зору на ступінь обмежень, створюваних наявними у осіб з інвалідністю дефектом).

Дитячий інвалідний туризм передбачає реабілітаційні тури з метою оздоровлення дітей з порушенням функцій опорно-рухового апарату, та включають процедури по профілактиці проблем з промовою, зором і слухом. Особлива увага приділяється особам з вадами слуху та дотику, з якими працюють педагоги, котрі навчені їхній мові жестів [19].

Великим оздоровчим ефектом володіє рухова активність на свіжому повітрі, яка важлива для осіб з обмеженими можливостями в будь-якому віці, але в більшій мірі актуальна для дітей з вадами здоров'я. Туристичні заходи відбуваються в групах, це розширює коло спілкування осіб з особливими потребами, сприяє психологічній мобілізації і підвищення життєвої активності, дозволяє їм вийти з замикання у вузькому колі.

Свою позитивну роль відіграє і активне спільне навчання дітей та дорослих, які мають інвалідність. Дітям передається інформація про позитивний досвід адаптації до життя, вони знайомляться зі специфічними соціальними технологіями вирішення побутових проблем, тощо.

Важлива відмінність туризму від інших видів реабілітації – можливість підвищення рівня життєздатності осіб з обмеженими можливостями за рахунок освоєння навичок життєзабезпечення і автономного існування далеко від цивілізації. У цих умовах виявляються приховані потенціали дітей з інвалідністю, розвиваються їх фізіологічні та психічні функції, що особливо важливо для дітей з спадковими дефектами, для дітей, які часто не здогадуються про свої власні можливості [20].

Також існують, але слаборозвинені, наступні види туризму для осіб з особливими потребами [18]:

- екологічний – туризм з метою ознайомлення з унікальною природою. Для організації таких турів, необхідно позначити перелік місць, доступних для відвідування особами з вадами здоров'я та іншими маломобільними групами населення, розробити маршрути руху, з урахуванням тривалості перебування в дорозі, можливих зупинок, визначити відповідний вид транспорту та інші заходи;

- етнічний – туризм з метою знайомства, з історією, культурою, традиціями, звичаями народів. Такий туризм передбачає організацію заходів в місцях, пристосованих для осіб з інвалідністю;

- сільський – туризм з метою відпочинку в сільській місцевості, отриманні консультацій господарів по садівництву, виноградарству, овочівництву, тваринництву. Для організації таких турів необхідно створити всі необхідні умови для проживання людей з обмеженими фізичними можливостями в сільських населених пунктах;

- гастрономічний – подорож з метою вивчення національної кухні, її особливостей і традицій.

Таким чином, реалізація пропонованих заходів призведе до розвитку різноманітної і складної індустрії туризму, можливості якої в поєднанні з туристичними ресурсами дозволить сформувати конкурентоспроможний туристичний продукт для людей з обмеженими можливостями.

Як правило, туристичні ресурси визначають формування туристичної діяльності у тому чи іншому регіоні. Наприклад, придатність території для санаторно-курортного лікування полягає у наявності родовищ лікувальних мінеральних вод, озокериту, сприятливих кліматичних умов, екологічно очищеному навколишньому середовищі.

Створення або облаштування в межах природоохоронних територій екологічних стежок та туристичних маршрутів дає можливість вирішити дві важливі задачі:



- по-перше, забезпечити відвідувачам природо-заповідних територій повне ознайомлення з місцевими ландшафтами, природними і культурними об'єктами;
- по-друге – мінімізувати зворотний вплив рекреації на природне середовище цих територій .

Пріоритетом для розвитку інклюзивного туризму є наявність рекреаційно-туристичних ресурсів. Під час вибору готелів та інших засобів розміщення туроператор повинен враховувати наявність в них ліфтів, пандусів і спеціально обладнаних номерів для проживання, мати послуги, що дозволяють гостям виконувати щоденні завдання з повною автономією, самотою і комфортом. Об'єкти туристичної індустрії (засоби розміщення, підприємства харчування, музеї, спортивно-оздоровчі та ін.), повинні бути так само оснащені пандусами, туалетами для осіб з інвалідністю, забезпечувати безперешкодність під'їзду і переміщення по їх території, а також всередині будівель і споруд [21].

## 2 ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРОПЕРАТОРІВ ПРИ РОЗРОБЦІ ІНКЛЮЗИВНИХ ТУРІВ

### 2.1. Умови та вимоги для організації інклюзивних турів в туристичній сфері

Інклюзивний туризм має на увазі своє здійснення тільки при наявності безбар'єрного або доступного середовища. Відповідно до Конвенції про права осіб з інвалідністю, а також положенням Міжнародної класифікації функціонування, обмежень життєдіяльності та здоров'я: «Доступна середовище – це фізичне оточення, об'єкти транспорту, інформації та зв'язку, дообладнати з метою усунення перешкод і бар'єрів, що виникають у індивіда або групи людей з урахуванням їх особливих потреб. Доступність середовища визначається рівнем її можливого використання відповідної групою населення» [22].

Досвід Німеччини представлений розвитком культурно-пізнавального туризму з урахуванням потреб маломобільних громадян. У музеях і театрах, як правило, пропонуються крісла-візки, якими можуть скористатися люди з інвалідністю. Також в Мюнхені, туристи з обмеженими можливостями та їхніми сім'ями можуть обрати екскурсію на цілий день, яка включає перевезення для людей на інвалідних візках по історичній частині міста з приватним професійним гідом [23].

Популярним центом інклюзивного туризму є Фінляндія. В основному найбільш притаманним туром для осіб з інвалідністю є тур «Круїзна екскурсія Гельсінкі», що включає покроковий маршрут, доступні трансфери та визначні місця найкрасивішої столиці Фінляндії. На початку екскурсії туристів зустрічає ліцензований екскурсовод на круїзному терміналі на мікроавтобусі, придатному для осіб, які переміщуються на інвалідних візках [24].

Важливе значення для надання інклюзивних турів має наявність готелів, що відповідають потребам туристів. Як правило, до них відносяться готелі великих мереж, що надають свої послуги в різних країнах світу [25].

Особливу увагу слід приділити внутрішній інфраструктурі готелю і змісту готельного номера. При виборі готелів та інших засобів розміщення туроператор повинен враховувати наявність в них ліфтів, пандусів і спеціально обладнаних номерів для проживання, мати послуги, що дозволяють гостям виконувати щоденні завдання з повною автономією, самотою і комфортом. Об'єкти туристичної індустрії (засоби розміщення, підприємства харчування, музеї, фізкультурно-оздоровчі тощо), повинні бути так само оснащені пандусами, туалетами для інвалідів, забезпечувати безперешкодність під'їзду і переміщення по їх території, а також всередині будівель і споруд.

У Європі серед таких мереж можна відзначити Scandic Hotels [26]. Це скандинавська готельна мережа, що базується в Стокгольмі, з її основними готелями на півночі Європи. Мережа присутня в 10 країнах, в загальній складності 160 готелів. Scandic реалізувала концепцію дизайну, таким чином, що він відповідає потребам будь-якої людини з обмеженими можливостями (рис.2.1).



Рис. 2.1. Номер для осіб з обмеженими можливостями у готелі  
Scandic Hotels

Враховуючи, що кожна інвалідність вимагає різні особливості оформлення дизайну, мережа Scandic встановила загальний стандарт з 101 показника доступності, які застосовується до всіх готелям в мережі. Вжиті заходи щодо забезпечення доступності націлені, по-перше, на більш ніж 50 мільйонів людина в Європі, які мають інвалідність і на літніх громадян, а, по-друге, на надання робочих місць людям з обмеженими можливостями.

ILUNION Hotels – іспанська мережа готелів, що заснована в 1988 році і на сьогодні нараховує 22 готелі. Основна мета цієї компанії – надати готелі з універсальної доступністю, щоб всі клієнти, з обмеженнями або без них, могли використовувати як навколишнє їх середовище, так і послуги готелів [27].

Компанією регулярно проводиться повна діагностика кожного готелю, на основі якої розробляється план дій та заходи, спрямованих на те, щоб всі приміщення готелю були комфортні для використання. Це єдина готельна мережа в Іспанії, яка впровадила універсальний дизайн і доводить, що доступність сумісна з сучасним і привабливим дизайном. Всі співробітники групи готелів пройшли навчання з питань доступності, щоб запропонувати кваліфіковані та високоякісні послуг для своїх клієнтів.

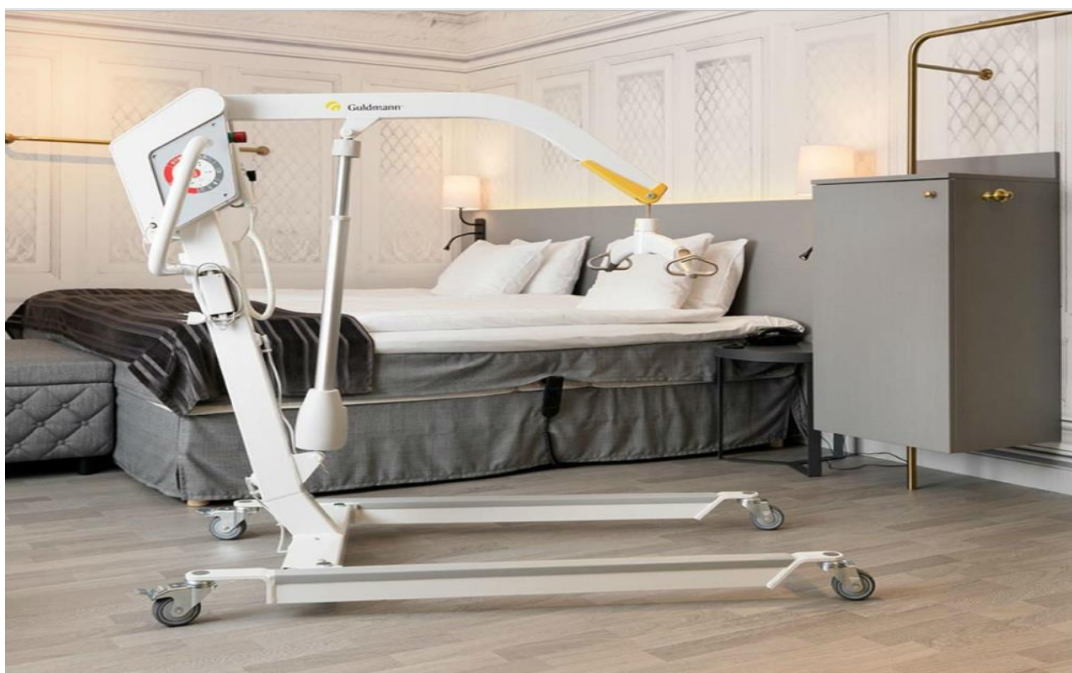


Рис.2.2. Номер для осіб з обмеженими можливостями у готелі ILUNION

Паралельно в персонал мережі готелів входить кілька людей з обмеженими можливостями. ILUNION Suites і ILUNION Hotel Valencia 3 є першими готелями мережі і мають більше 70% співробітників з обмеженими можливостями.

В Сполучених Штатах Америки, великі готельні мережі намагаються дотримуватися не тільки американських але і міжнародних стандартів, так як багато хто з них мають бізнес за кордоном і намагаються підтримувати свій імідж. Hilton Worldwide – американська компанія, що володіє іуправляє мережами готелів і курортів [28]. Бренди, що належать компанії, об'єднують більш ніж 5200 готелів в 105 країнах і включають такі мережі, як Hilton Hotels & Resorts, Conrad Hotels & Resorts, Double Tree by Hilton, Waldorf Astoria Hotels & Resorts, Embassy Suites Hotels, Hilton Garden Inn, Hampton Hotels, Home2 Suites by Hilton, Hilton Grand Vacations, Homewood Suites by Hilton.

За межами США Hilton Worldwide розвиває шість брендів, які можна розділити на чотири категорії: економічний сектор – Hampton by Hilton; середньо-ціновий сегмент – Hilton Garden Inn; сектор вищого класу, де представлені Double Tree by Hilton і Hilton Hotels and Resorts; сектор люкс – Conrad Hotels & Resorts і Waldorf Astoria Hotels & Resorts. Всі мережі готелів, незалежно від того до якої категорії вони належать, відповідають стандартам універсального дизайну. Завдяки тому, що вони розраховані на різні цінові категорія, інваліди з різним рівнем доходу можуть використовувати їх.

Також, серед американських компаній можна виділити Marriott International. Однією з провідних світових компаній з управління готельними мережами, належить більше 6000 готелів в 122 странах. Серед мереж, що належать компанії Marriott Hotels, Courtyard, Sheraton, Residence Inn, Westin, Fairfield Inn & Suites, Renaissance Hotels, SpringHill Suites, Four Points, TownePlace Suites, Le Méridien, The Ritz-Carlton, Autograph Collection Hotels, Aloft Hotels і інші. Всі вони так само відповідають потребам маломобільних груп.

На даний момент велика частина готелів з номерами для інвалідів надається великими компаніями США, такими як Hilton Worldwide і Marriott International, які мають готелі по всьому світу і надають свої послуги, розраховані на різний дохід людей з обмеженими можливостями.

Однією з тенденцій у сучасному сервісному обслуговуванні сьогодні, що здатна вирішити проблеми доступності сервісу для клієнтів з обмеженими можливостями, є впровадження «Концепції універсального дизайну»

Універсальний дизайн – це дизайн, зручний для всіх без винятку: людям з різними формами інвалідності, літнім громадянам, батькам з дитячими колясками [29]. Універсальний дизайн – стратегія, спрямована на проектування та наповнення різних типів середовища, продуктів, комунікацій, інформаційних технологій і послуг, для забезпечення доступності та розуміння всіма покупцями, відповідно для загального використання без необхідності адаптації (табл.2.1).

При організації інклюзивного туру, як і будь-якого іншого, в залежності від його програми, використовуються різні види транспорту: автобуси туристичного класу, залізничні та авіаційні засоби пересування, річкові та морські види пасажирського транспорту, а також види легкового автотранспорту.

З метою забезпечення безпеки і комфорту до транспортного засобу пред'являється ряд наступних вимог. Необхідно враховувати, що для інвалідів, що мають явно виражені фізичні обмеження (порушення функцій опори і пересування, орієнтації, координації), проблему складають високі підніжки транспортних засобів, сходинок, вузькі двері. У зв'язку з цим, транспортні засоби повинні бути обладнані спеціальними підйомниками, пандусами, додатковими засобами безпеки, зокрема поручнями, фіксаторами для крісел-колясок тощо.

Також транспортний засіб оснащується написами, текстовою та графічною інформацією, виконаною великим шрифтом, зокрема із застосуванням рельєфно-крапкового шрифту Брайля.

Таблиця 2.1.

## Основні принципи «універсального дизайну»

№	Принципи	Зміст
1	Рівність у використанні.	1) Використання людьми з різними фізичними можливостями. 2) Недоторканність особистого життя, безпеку і надійність повинні бути доступні всім користувачам.
2	Гнучкість у використанні.	1) Відповідність безлічі різноманітних індивідуальних переваг і здібностей. 2) Можливість вибору способу використання продукту. 3) Допомога користувачеві в правильному і акуратному використанні продукту. 4) Адаптованість під темп користувача.
3	Простий і інтуїтивно зрозумілий дизайн.	1) Як використовувати продукт має бути зрозуміло будь-якому користувачеві, незалежно від досвіду, знань, мовних навичок і рівня концентрації в даний момент. 2) Відсутність непотрібних складнощів. 3) Облік різних рівнів грамотності і мовних знань. 4) Розташування інформаційних носіїв з урахуванням їх важливості.
4	Легко сприймається інформація.	1) Дизайн повинен ефективно повідомляти користувачеві необхідну інформацію, незалежно від умов навколишнього середовища і особливостей сприйняття самого користувача. 2) Використання різних способів (візуальні, вербальні, тактильні) для багаторазового подання важливої інформації. 3) Найважливіша інформація повинна бути представлена максимально зрозуміло.
5	Допустимість помилки.	1) Зведення до мінімуму небезпеки або негативних наслідків випадкових або ненавмисних дій: часто використовувані елементи повинні бути найдоступнішими; 2) Наявність попереджень про безпеки або помилки. 3) Відсутність небезпечних наслідків при виході з ладу. 4) Перешкоджання здійсненню неусвідомлених дій для виконання завдань.
6	Низький фізичне зусилля.	1) Споживач повинен максимально ефективно і комфортно користуватися елементами дизайну, докладаючи мінімум зусиль. 2) Мінімізація повторюваних дії. 3) Мінімізація необхідності застосування тривалого фізичного зусилля з боку користувача.
7	Розмір і простір для доступу і використання.	1) Видимість важливих елементів для будь-якого користувача. 2) Легкий доступ до всіх визначних об'єктів для будь-якого користувача в положенні сидячи або стоячи. 3) Достатня місце для використання допоміжних засобів або супроводжуючого.

узагальнено за даними [29].

При пересуванні по території об'єкта транспортної інфраструктури, призначеного для обслуговування пасажирів, повинна надаватися допомога, в тому числі при вході в транспортний засіб і виході з нього, до місця посадки в транспортний засіб і від місця висадки з нього, при оформленні багажу, отриманні багажу.

В США, згідно Закону «Про права осіб з інвалідністю», автобуси мають спеціальні сидіння, які водій може прибрати, якщо в автобус сідає інвалід в колясці. Для цього ж автобуси обладнані спеціальними підйомниками і пандусами для похилого в'їзду. В обов'язки водія входить не тільки забезпечення посадки інвалідів в автобус, але і фіксація інвалідних колясок в самому автобусі. Станції метро оснащені ліфтами. В вагоні метро для інвалідів також передбачені 12 спеціальних місць. Аналогічне обслуговування і на залізниці.

В кожному парку таксі США має бути від 20 до 40 мікроавтобусів, обладнаних підйомниками. Інваліди, в тому числі жінки-інваліди, отримують спеціальні купони для користування таксі.

В Європі, програма по впровадженню доступних таксі або Eurotaxi була розроблена компанією ONCE і фондом за підтримки IMSERSO – Іспанським інститутом літніх людей і соціальних служб. Ця програма дозволяє людям на інвалідних візках їздити на таксі без необхідності пересідати з крісла-коляски. Послуги таксі є ключовим елементом для задоволення потреб «від дверей до дверей» в будь-яких транспортних системах. Крім того, таксі є перевагою для туризму, оскільки вони дозволяють отримати доступ до місць за межами традиційних маршрутів.

В Іспанії ідея введення доступних таксі започаткувалась приблизно в 1980 році, коли комерційні компанії почали пропонувати автомобілі людям з паралічем нижніх кінцівок. Ці транспортні засоби включали технічні зміни і адаптацію, такі як ручка на кермі і автоматична коробка передач. Перший адаптований автомобіль був випущений на ринок в 1990 році. Проект Eurotaxi



значно виріс за останнє десятиліття завдяки технічним досягненням і новим моделям автомобілів, які забезпечують більш легку і універсальну адаптацію.

Країнами ЄС прийнята Директива 2001/85/ЄС, в якій зазначено, що громадський транспорт повинен мати пристосування для можливості проїзду в них людей з обмеженими можливостями. Відповідно до стандартів висота першої сходинки в європейських автобусах не перевищує 250 мм над дорогою, для інвалідних колясок обладнується не менше чотирьох місць, автобуси оснащені пандусами.

Сьогодні в країнах Європи доступний громадський транспорт, пішохідні переходи без бордюрів, пандуси до значимих об'єктів і відповідне ставлення до людей з обмеженими можливостями в суспільстві (рис.2,3). Сходи в будівлі вокзалів з пандусами, пішохідні шляхи мають нормативні ухили і сполучення в місцях перетину з проїзною частиною.



Рис. 2.3 Автобуси з пандусами для інвалідних візків в Барселоні

У всіх аеропортах, залізничних вокзалах і більшості станцій метро є ліфти, зокрема для переходу з однієї гілки метро на іншу. Інформація про прибуття поїздів відображається на онлайн табло і дублюється гучномовцями.

Посадочні майданчики в трамваї і поїзди вирівняні з підлогою салону, на зупинки і поїзди, що мають міжміське сполучення, оснащені туалетами, пристосованими для використання інвалідами.

Аналіз вимог до інфраструктури показав, що для розробки інклюзивних турів необхідні готелі, що відповідають стандартам універсального дизайну. Тому при розробці туристичного продукту необхідно враховувати, наскільки адаптована інфраструктура населеного пункту, об'єктів розміщення, харчування та атракції під потреби мало мобільних груп населення.

Отже, для розвитку інклюзивного туризму повинний бути доступним весь ланцюжок послуг, а насамперед доступність засобів розміщення, доступність транспорту, доступність інформації.

Експерти припускають, що попит на ринку туризму, «доступного для всіх», буде рости і в нашій державі уже найближчими роками. Нажаль, сьогодні практично немає вітчизняних досліджень щодо вивчення потреб людей з інвалідністю в Україні в туризмі або ємності даного сектора ринку.

## 2.2 Правове забезпечення надання послуг адаптивного туризму

У 2006 р. Генеральна Асамблея ООН прийняла Конвенцію про права осіб з інвалідністю, де визначені основні принципи щодо забезпечення прав інвалідів у різних сферах їх життєдіяльності [29].

Понад 180 держав (в тому числі Україна), які ратифікували конвенцію, зобов'язані вживати заходів щодо створення умов для повного залучення інвалідів в усі аспекти життя, а також максимальній реалізації їхніх фізичних, розумових, соціальних та професійних здібностей.

Конвенція містить статті про забезпечення індивідуальної мобільності інвалідів, свободу вираження їхніх поглядів і переконань, доступ до інформації, недоторканність приватного життя, повагу, освіту, здоров'я та реабілітацію. У рамках цієї Конвенції, Україна, взяла на себе зобов'язання щодо дотримання

загальнолюдських прав громадян з інвалідністю. Відповідно до статті 9 цього документу держава повинна вживати належних заходів для надання їм безперешкодного доступу до фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку, оскільки участь людей з інвалідністю в суспільно-значущих процесах неможлива без належного доступу до необхідних соціальних об'єктів.

У 2019 р. Генеральний секретар ООН закликав країни до реалізації стратегії в рамках виконання завдань соціальної інтеграції інвалідів на наступне десятиріччя.

Міжнародні правові акти, містять норми і регулюючі відносини в сфері туризму. Зокрема, це:

➤ Манільська декларація світового туризму 1980 року, що визначила пріоритетні напрямки розвитку туризму, рекомендації державній владі і туристським організаціям щодо вирішення питань стосовно гармонічного розвитку туризму;

➤ Гаазька декларація з туризму, яка відокремлює заходи щодо розвитку туристської діяльності, що сприяють соціально-економічному зросту всіх країн [30];

➤ Хартія туризму, прийнята ВТО в 1985 році, яка містить Кодекс туриста, що містить основні правила поведінки туриста в місцях перебування, права туриста і їх забезпечення через державні заходи, а також соціальне співробітництво в їх реалізації в місцях перебування;

➤ Міжнародна конвенція за контрактом на подорож, що визначає основні умови, які включаються в договори між організаторами подорожі і туристами, а також положення про відповідальність сторін за неналежне виконання договору;

➤ Міжнародна готельна конвенція, яка стосується укладання контрактів власниками готелів і турагентствами.

Україна має ряд законодавчих та нормативних актів, що регулюють соціальну сферу в державі, а також певну соціальну інфраструктуру, яка забезпечує та сприяє подальшому розвитку соціальних процесів. Зокрема, в

Україні ратифіковано ряд міжнародних правових актів в сфері захисту прав осіб з інвалідністю, що є обов'язковими до виконання. Основні положення цих актів були трансформовані в національне законодавство.

До основних законодавчих актів, що регулюють питання захисту прав людей з інвалідністю в Україні можна віднести в першу чергу Конституцію України, а також *Закони України*:

- «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»
- «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»,
- «Про планування і забудову територій»,
- «Про захист прав споживачів»,
- «Про транспорт»,
- «Про міський електричний транспорт»,
- «Про дорожній рух»;

*Укази Президента України:*

- «Про першочергові заходи щодо створення сприятливих умов життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями»,
- «Про заходи щодо розв'язання актуальних проблем осіб з обмеженими фізичними можливостями»;
- «Конвенцію про права осіб з інвалідністю»

*Постанови Кабінету Міністрів України:*

- «Про затвердження Програми забезпечення безперешкодного доступу людей з обмеженими фізичними можливостями до об'єктів житлового та громадського призначення»,
- «Про заходи, пов'язані із задоволенням потреб осіб з інвалідністю, зокрема під час підготовки та проведення фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу в Україні».

Що стосується соціальних зобов'язань, які покладаються на бізнес структури в цілому, і безпосередньо на підприємства готельного господарства, то державними стандартами передбачено ряд вимог щодо забезпечення доступності сервісного середовища для людей з інвалідністю на стадії

проектних робіт (ДБН, ДСТУ). Такий рівень державної підтримки ідеї соціалізації сервісного обслуговування є запорукою перспективності підвищення рівня доступності вітчизняних готельних підприємств для нового сегменту потенційних клієнтів.

Нормативно-правовим актом, який визначає основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні і гарантує їм рівні з усіма іншими громадянами можливості для участі в різних сферах життя суспільства, є Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».

Соціальний захист інвалідів є складовою діяльності держави щодо забезпечення прав і можливостей інвалідів нарівні з іншими громадянами та полягає у наданні пенсії, державної допомоги, компенсаційних та інших виплат, пільг, соціальних послуг, здійсненні реабілітаційних заходів, встановленні опіки або забезпеченні стороннього догляду.

Пільги інвалідам призначаються на підставі посвідчення, яке підтверджує відповідний статус. Законом України інвалідам гарантовано право на державну соціальну допомогу, що визначається на основі законодавчо встановленого рівня прожиткового мінімуму. На жаль, нині в Україні зберігається практика використання для розрахунку окремих соціальних допомог показника «рівень забезпечення прожиткового мінімуму», що встановлюється на основі реальних можливостей видаткової частини Державного бюджету України та є меншим за розмір базового державного соціального стандарту.

При цьому слід зазначити, що прожитковий мінімум, що визначається з використанням застарілої методології, не відповідає вимогам сучасності. Недостатній рівень соціальної допомоги, що розраховується з прив'язкою до вказаного показника, зумовлює погіршення становища соціально вразливих верств населення нашої країни. Саме тому особи з обмеженими можливостями залишаються найнезабезпеченішою категорією населення в Україні.

Згідно ст. 16 Закону України «Про туризм», під час надання туристичних послуг обов'язковим є страхування туристів (медичне та від нещасного випадку), що забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод

зі страховиками, які мають право на проведення такої діяльності, тобто мають відповідну ліцензію. Страхування передбачає страхову виплату у разі отримання тілесних ушкоджень чи травм, тимчасової втрати працездатності, сталої втрати працездатності (інвалідності) або смерті під час перебування за кордоном [1].

Ратифікація Україною Конвенції про права осіб з інвалідністю зумовила внесення численних змін до національного законодавства щодо закріплення принципу рівних можливостей для осіб з інвалідністю [30]. Однак більшість законодавчих актів стосуються лише вимог щодо обов'язкового приведення у відповідність до міжнародних стандартів доступності для осіб з інвалідністю об'єктів туристичної інфраструктури та офісів туроператорів (турагентів). При цьому проблематика забезпечення та захисту прав осіб з інвалідністю в договорі на туристичне обслуговування залишилась поза увагою законодавця.

Застосування законодавчих норм у сфері забезпечення прав осіб з інвалідністю за договором на туристичне обслуговування, свідчать про те, що ефективне туристичне обслуговування осіб з інвалідністю не обмежується лише доступом до об'єктів туристичної діяльності, а має комплексний, багатоаспектний характер. Зокрема, існує ряд особливостей у сфері перевезення осіб з інвалідністю, що охоплюють:

- обов'язкове завчасне бронювання спеціальних місць для перевезення;
- використання особами з інвалідністю пільг на перевезення;
- узгодження в договорі положень щодо виділення місця для супроводжуючої особи або додаткового місця для багажу тощо.

Та незважаючи на законодавчі положення, в окремих випадках особам з інвалідністю відмовляють у перевезенні або страхуванні, що унеможливорює отримання ними туристичних послуг.

### 2.3. Міжнародний досвід діяльності туроператорів при розробці адап-турів.

Туризм для людей з обмеженими можливостями, в тому числі й міжнародний, – це досить нове явище, яке відрізняється низьким ступенем вивченості та розголосу, але який є необхідним видом туризму у кожній країні.

Щорічно, в рамках конференції «Європейський день осіб з інвалідністю» в Брюсселі, проводиться премія «Access City Award», на якій нагороджуються найбільш доступні міста Європи. В різний час переможцями премії ставали: Авіла (Іспанія), Зальцбург (Австрія), Берлін (Німеччина), Гетеборг (Швеція), Бурос (Швеція), Честер (Великобританія), Мілан (Італія). Всього в рамках премії були нагороджені 42 міста.

Інклюзивний туризм в Європі розпочинається зі спеціальних сайтів, на яких можна ознайомитись з переліком історичних та культурних пам'яток, які доступні для людей з інвалідністю, дізнатися подробиці функціонування транспорту, знайти готель з доступною інфраструктурою і спеціалізовані сервіси для людей з інвалідністю, замовити тур за певним туристичним маршрутом. Усі відео адаптовані для людей з порушенням слуху, адже дублюються з жестовою мовою [31]. В місті створене спеціальне туристичне агентство Barcelona Special Traveller, що спеціалізується на інклюзивному туризмі та створює персоналізовані поїздки, які гарантують доступність перевезень, проживання та всі необхідні послуги [32].

Засновники агентства стверджують, що воно базується на поєднанні глибокого знання потреб та побажань туриста з інвалідністю та досвіді, який досі не застосовувався для людей з інвалідністю в Барселоні та Каталонії.

Розвиток інклюзивного туризму в Барселоні кращий за більшість міст Європи. Завдяки належній кількості планування будь-який мандрівник з обмеженими можливостями або особа похилого віку може насолодитися чудовими визначними пам'ятками Барселони. Метро для осіб з інвалідністю в Барселоні обладнане ліфтами, щоб з легкістю дістатися до платформи. Доступ туристам з обмеженими можливостями до пляжів забезпечений дерев'яними

доріжки вниз до води з пандусами. Також є в наявності інвалідні візки, призначені для пересування по піску.

Цікавим для Барселони став досвід створення повністю інклюзивної екскурсії Easy Walking Tour Gòtic – ця екскурсія пропонує маршрут, адаптований до потреб маломобільних груп та розповідає про історію готичного кварталу, від його далекого витоку до сьогодні.

Багато музеїв та пам'яток архітектури, адаптують експозиції за допомогою дублювання написів шрифтом Брайля, звукового опису.

Сьогодні Каталонія стала передовим містом в питаннях що стосуються упровадження інклюзивного туризму в іспанському штаті, що має понад 1100 туристичних об'єктів, які адаптовані для людей з інвалідністю та понад 150 км зелених доріг і доступних стежок. Для створення доступного середовища

Каталонія протягом останніх років працювала над усуненням архітектурних та комунікаційних бар'єрів. В Каталонії пропонуються послуги з польотів на адаптованих повітряних кулях, вітрильні школи, а також активні види відпочинку (катання на байдарках, дайвінгу, верховій їзді тощо).

Також є посилання на сайті на доступні транспортні засоби та на музеї та галереї, зокрема на Національний музей мистецтв Каталонії (MNAC). Національний художній музей Каталонії вперше в Іспанії запропонував людям з вадами слуху екскурсію за допомогою жестової мови (каталонською та іспанською) та міжнародною системою знаків (SIS). Також варто відзначити численні пляжі на узбережжі Каталонії, які є доступними та мають все необхідне для маломобільних груп [33].

Яскравим прикладом розвитку інклюзивного туризму став Мадрид, який позиціонує себе як головний туристичний центр, пропонуючи всі види туристичних послуг від мистецтва і культури до активних видів спорту. Для осіб з інвалідністю спеціально адаптують туристичну інфраструктуру, видаються спеціалізовані каталоги, проводяться заходи, в тому числі спортивні Параолімпійські ігри.



Влада Мадриду спільно з організацією, що представляє людей з обмеженими можливостями Predif, а також іншими туристичними організаціями розробили путівник що містить інформацію про визначні туристичні в пам'ятки для відвідувачів з інвалідністю. Путівник надає інформацію про доступні тури, музеї, театри, кінотеатри, ресторани а також надає корисні поради, які знадобляться під час відвідування Мадриду.

Сполучені Штати Америки можуть з гордістю вітати туристів з інвалідністю, оскільки рівень інфраструктури США на дуже високому рівні. Всі автобуси оснащені викидними платформами, які дозволяють з легкістю переміщуватися неповносправним, за одну поїздки в автобусі може вміщуватися в середньому 4 таких людини. Практично в усіх супермаркетах є міні електромобілі з кошиком для покупок. Ними може скористатися кожна людина, якій важко переміщуватися (навіть людям з надлишковою вагою). Звичайно, паркінг для осіб з інвалідністю є біля магазинів, громадських будівель тощо.

Реабілітаційний туризм в США передбачає поїздки в оздоровчі центри, спеціалізація яких передбачає лікування захворювань, що стали причиною інвалідності. Основними напрямками є ортопедична, неврологічна та серцево-судинна реабілітація, в особливу категорію входить оздоровлення дітей-інвалідів.

Одним з найкращих прикладів по упровадженню інклюзивного туризму стала Великобританія. Для людей з інвалідністю адаптуються автобуси і поїзди, в музеях є спеціальні екскурсії і навіть працює окремий спеціалізований туроператор Tourism for all [34].

Tourism for all – це маленька, яскрава, незалежна, національна благодійна організація, яка є помічником під час планування відпусток для людей з інвалідністю, а також експертом в питаннях доступного туризму на території Великобританії. На сайті є пропозиція створити свій ідеальний туристичний маршрут відповідно до своїх захоплень та потреб а також поради, які необхідні під час бронювання екскурсій, готелів та формування транспортної карти.

Важливим під час упровадження інклюзивного туризму в Україні стане досвід Ізраїлю, серед мільйонів туристів, які щороку відвідують Ізраїль, багато туристів мають інвалідність. Ізраїльський уряд робить все для того, щоб люди з інвалідністю не відчували серйозних труднощів під час свого перебування на території країни.

Доступність Ізраїлю починається в міжнародному аеропорту Ben-Gurion. Повітряні ворота країни ідеально пристосовані для зустрічі туристів з інвалідністю. Кожен турист в інвалідному візку отримує особистий супровід, під час виходу з терміналу. Крім того, для мандрівників з інвалідністю передбачені спеціальні митні коридори та вікна паспортного контролю. В аеропорту є просторі підйомники, та спеціально облаштовані санітарні кімнати. [35, 36].

Плануючи подорож варто пам'ятати в Ізраїлі всі громадські автобуси адаптовані для осіб з інвалідністю та обладнані підйомниками. Усі туристичні пам'ятки також пристосовані для туристів з інвалідністю. Наприклад вершина фортеці Масада біля Мертвого моря доступна, для маломобільних груп туристів, а спеціальна зона пристосована для того, щоб люди з вадами зору могли тактильно відчувати місцевість (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Туристичні об'єкти Ізраїлю для осіб з обмеженими можливостями.

Гарним прикладом зі створення доступного середовища для людей з інвалідністю стала Breda (Голандія). Переможець Access City Award-2019. Це місто постійно вдосконалюється, щоб полегшити життя людям з інвалідністю.

Однією з рушійних сил стала платформа «Бреда для всіх» – це організація, яка представляє різні установи, які підтримують людей з інвалідністю. Влада міста разом з громадськими організаціями робить все аби покращити доступність туристичних об'єктів (замків, торгових площ, музеїв) обладнуючи їх необхідними пандусами, ліфтами, підйомниками, аудіо-візуальними засобами). Breda пропонує більше 300 ресторанів, клубів, кафе, барів та розважальних закладів, парків, ботанічних садів [37].

Корисним для України стане досвід сусідньої Польщі, яка за короткий проміжок часу зробила все для покращення доступності. Варто зауважити, що Варшава отримала статус кращого міста по доступності за версією щорічної премії Access City Award – 2020 [38].

Одним з пріоритетних напрямків діяльності відділу туризму Польща на 2019 рік стали «Дії щодо підвищення доступності туризму для людей з обмеженими можливостями». Поляки трактують туризм як хорошу фізичну активність, а також елемент реабілітації, який допомагає повернутися до гарної фізичної форми.

Туристична галузь починає відповідати очікуванням та потребам людей з інвалідністю. У готелях та ресторанах є відповідні проїзди, ліфти, ванні кімнати мають ручки та більше місця. На польських пляжах можна знайти дерев'яні майданчики або загартовану землю, завдяки якій людина в інвалідному візку зможе під'їхати до пляжу. Тут також доступні спеціальні підйомники для купання в морі.

Дослідження міжнародного ринку інклюзивного туризму свідчить, що ринок доступного туризму виконує дуже важливе соціальне завдання щодо дотримання прав і свобод людини для туристів з особливими потребами та сприяє економічному зростанню і зайнятості населення країни.

### 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ АДАПТИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

#### 3.1 Інноваційний потенціал розвитку інклюзивного туризму в Україні

Серед людей з обмеженими можливостями є значна частка енергійних і допитливих, тих, то прагне до яскравих вражень та нових відкриттів, і туризм для них – один з кращих способів показати на що здатна людина «не така як усі» та проявити свої необмежені можливості

В 2018 році загальна чисельність осіб обмеженими можливостями у цифрових показниках в Україні становила 2 млн. 600 тис. осіб, у тому числі понад 240 тис. осіб 1-ї групи (в Донецькій, Одеській та Львівській областях – 8,8%, 5,6% та 5,8% відповідно, найменша чисельність – в Чернівецька область, Кіровоградська та Херсонська області – 6%, 1,8% та 1,8% відповідно), більше 900 тис. осіб 2-ї групи (найбільша чисельність в Одеській області та м. Києві – 7,0% та 7,1% відповідно, найменша – у Чернівецькій області, Херсонській – 1,7%, 1,6% відповідно) і близько 1,3 млн. осіб 3-ї групи (найбільше – у Львівській та Дніпропетровській областях – 8,2%, 6,6%, найменше у Херсонській і Чернівецькій областях – 2,0%, 1,8% [15].

Через недосконалу специфіку транспортних систем та послуг люди з особливими потребами стикаються з труднощами переміщенням, доступом до інформації та не можуть користуватися свободою пересування в тій же мірі, що і інші громадяни [39, с. 29]

Однак є позитивні зрушення у напрямку створення умов людей з обмеженими можливостями, зокрема, ступінь доступності залізничних і автовокзалів у 2019р. наведено на рис.3.1. Також, ПАТ «Укрзалізниця» має спеціальні вагони-купе із місцями для візочників. Також є спеціально облаштований санітарний вузол. У таких вагонах 20 місць спальних та 2 місця для осіб з обмеженими можливостями і супроводжуючого.

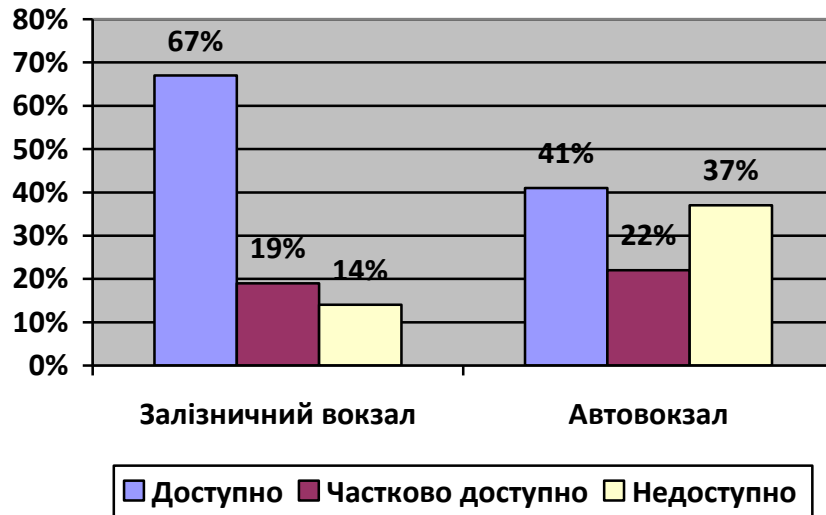


Рис. 3.1 Ступінь доступності залізничних і автовокзалів для осіб з обмеженими можливостями [40].

Станом на 2019р., в Україні функціонує чотири міжнародні аеропорти – «Бориспіль», «Львів», «Дніпропетровськ», «Запоріжжя» та «Харків», які облаштовані спеціальними конструкціями для транспортування пасажирів із обмеженими можливостями [41].

Але організація туризму в Україні для таких груп людей, на жаль, перебуває на етапі становлення, а лідерами за кількістю заходів для розвитку туризму осіб з особливими потребами та маршрутами для осіб з обмеженими можливостями в Україні є Одеська, Запорізька, Рівненська та Полтавська області.

За кількістю перспективних і актуальних маршрутів для осіб з обмеженими можливостями серед регіонів із низьким рівнем розвитку інфраструктури вирізняється ще кілька областей, серед яких – Херсонська, Житомирська, Чернігівська, Закарпатська та Чернівецька області тощо [42, с. 67].

Сьогодні в Україні дуже часто говорять про доступність, маючи на увазі пандуси та транспорт для осіб з обмеженими можливостями, хоча в Європі вважають, що доступність – це не лише можливість безперешкодного пересування, а перш за все це створення середовища, в якій людина з

особливими можливостями комфортно себе почувала б, могла спілкуватися, вчитися і працювати. Хоча більшість відомих об'єктів туристичної інфраструктури в Україні залишаються недоступними для туристів з обмеженими можливостями. Вважається, що найкращий розвиток інфраструктура отримала у таких містах – Львів, Харків, Ужгород, Дніпропетровськ.

На сьогодні перспективними напрямками розвитку туризму для людей з обмеженими можливостями є: лікувально-оздоровчий, культурно-пізнавальний, сімейно-молодіжний, професійно-трудова і не олімпійської фізично-спортивної спрямованості. Хоча держава піклується про осіб з обмеженими можливостями (реабілітаційні центри, параолімпійський рух, санаторії, курорти, тощо), але значна частина категорії таких людей все ж знаходяться вдома наодинці зі своїми проблемами.

При виборі туристського центру для осіб з обмеженими можливостям, необхідно передбачити рекомендації лікарів, врахувати кліматичні умови та наявність медичних установ в разі необхідності надання їм екстреної медичної допомоги. Також необхідно враховувати протяжність маршруту і умови переїзду. Протяжність маршруту повинна враховуватися відповідно до фізичних можливостей екскурсантів і їх побажань, а також відповідно до погодних і сезонних умов. Складаючи маршрут, необхідно враховувати наявність на маршруті і екскурсійних об'єктах пандусів та поручнів на сходах, пологих спусків у тротуарів в місцях наземних переходів вулиць.

У зв'язку з історичними подіями, які сталися в Україні з'явилась нова категорія громадян, які потребують реабілітації і оздоровлення – учасники та постраждалі внаслідок АТО (таб.3.1.). Тому, саме інклюзивний туризм стає для них одним із видів реабілітації, оскільки сприяє покращенню фізичного та психологічного самопочуття, спілкуванню з людьми, ліквідації наявних психологічних бар'єрів, виходу зі стресової ситуації, отриманню психологічного задоволення від занять руховою активністю та позитивних вражень.

Таблиця 3.1.

Перелік санаторно-курортних закладів для учасників АТО  
та осіб з інвалідністю

№	Назва санаторно-курортного закладу	Адреса, телефон та e-mail
1	ДП "Клінічний санаторій "Лермонтовський" ЗАТ "Укрпрофоздоровниця"	Одеська обл., пров. Лермонтовський, 2, м. Одеса, тел. (093) 3353070 e-mail: <a href="mailto:0933353070@ukr.net">0933353070@ukr.net</a>
2	Південь-курорт-сервіс санаторій "Орізонт"	Одеська обл., вул. Гагаріна, 1-а, курорт Сергіївка, м. Білгород-Дністровський тел. (093) 3353070, e-mail: <a href="mailto:orizont@bdn.odessa.ua">orizont@bdn.odessa.ua</a>
3	ТОВ "Золота нива"	Одеська обл., вул. Чорноморська, 16, курорт Сергіївка, м. Білгород-Дністровський ел. 0979399567, (04849) 48373, e-mail: <a href="mailto:z.niva@ukr.net">z.niva@ukr.net</a>
4	Санаторій "ім. С.Лазо"	Одеська обл., вул. Набережна, 3, курорт Сергіївка, м. Білгород-Дністровський тел. (04849) 47240, e-mail: <a href="mailto:slazo@ukr.net">slazo@ukr.net</a>
5	Санаторій "ім. Горького"	Одеська обл., вул. Фонтанська дорога 165, м. Одеса, тел. (04849) 7478245 e-mail: <a href="mailto:Gorkogo@te.net.ua">Gorkogo@te.net.ua</a>
6	Санаторій "Одеський"	Одеська обл., вул. Рибачья балка, 3, м. Одеса, тел. (0482) 338499 e-mail: <a href="mailto:sanatoriy.odesskiy@gmail.com">sanatoriy.odesskiy@gmail.com</a>
7	ДП "Клінічний санаторій ім. Пирогова"	Одеська обл., курорт Куяльник, м. Одеса тел. (048)7854532 e-mail: <a href="mailto:into@kuyalnik.com.ua">into@kuyalnik.com.ua</a>
8	Клінічний санаторій "Аркадія"	Одеська обл., Гагаринське плато, 1, м. Одеса, тел.(048) 7854532 e-mail: <a href="mailto:arkadiya_dpsu@ukr.net">arkadiya_dpsu@ukr.net</a>
9	Санаторій "Сенетатя"	Одеська обл., вул. Леніна, 5, курорт Сергіївка, м. Білгород-Дністровський, тел. (067) 5584257 e-mail: <a href="mailto:senetatya@i.ua">senetatya@i.ua</a>

за даними [43]

Нині в Україні дуже складна статистика інвалідності. 80% інвалідів в Україні – це люди працездатного віку. Понад 2,8 млн. людей мають статус інваліда. Це становить 6,1% від загальної чисельності населення. За словами медиків, значну частку в структурі осіб з інвалідністю становлять діти – понад 167 тис. (2% від всього дитячого населення). Водночас, за неофіційними підрахунками, 15% населення України мають певний ступінь інвалідності..



Рис. 3.2. ДП «Клінічний санаторій ім. Пирогова»

Серед основних проблем розвитку інклюзивного туризму в Україні можна виділити наступні:

- інфраструктура і фізичне середовище загалом (дороги, парки тощо) часто недоступні для всіх категорій туристів;
- фінансові витрати на підвищення доступності часто перебільшуються. Наприклад, якщо спочатку будувати споруди універсально доступними, то витрати на будівництво збільшуються менш ніж на 0,1% (досвід європейських країн);
- законодавство в багатьох країнах, зокрема в Україні, не передбачає достатньої кількості законодавчих механізмів, які би стимулювали розвиток інклюзивного туризму;
- інформація в цьому разі має величезне значення. Підприємства, що надають туристські послуги, можуть не знати, де шукати інформацію про те, як зробити свій бізнес доступнішим. Туристи з особливими потребами в доступності не можуть знайти інформацію про те, де є доступні умови для туризму і відпочинку, або не впевнені, що інформація достовірна;



➤ ставлення до людей з інвалідністю загалом. Часто персонал підприємств туристської інфраструктури не готовий до обслуговування туристів з інвалідністю або іншими особливими потребами, що створює відчутний бар'єр на шляху розвитку інклюзивного туризму.

Також проблеми полягають у відсутності спеціального обладнання, яке дає змогу людям з обмеженими можливостями пересуватися і вести повноцінний спосіб життя. Близько 30% людей з обмеженими можливостями досить активні. І бізнесом займаються, і в політиці беруть участь, і їздять – всупереч наявній ситуації. Ще близько 30% – це люди, які могли б їздити, якби їм створили умови, дали якісь, хоча б часткові, компенсації, а туристична і транспортна індустрія підходила б до них більш лояльно. Вони входять до категорії середнього класу. Решті з тих, хто може пересуватися, подорожі матеріально не осилити. Але це не означає, що на них не треба звертати уваги. Для інвалідів-візочників потрібен спеціальний транспорт, супровід волонтерами. Під час формування програми необхідно враховувати швидкість екскурсії, наявність у готелях обладнаних номерів, доступність пляжів, оздоровчих центрів, музеїв.

Інфраструктура туризму – одне з найслабших місць України, другим слабким місцем є доступність туристичних об'єктів та міського середовища для людей з обмеженими фізичними можливостями. Водночас однією зі світових тенденцій сучасної архітектури міського середовища є створення простору, зручного для всіх. Україна ж через її прагнення увійти до Євросоюзу має відповідати стандартам та нормам, прийнятним для сучасності, через що в українських містах з'являються елементи простору, «зручного для всіх» (пандуси, підйомники, з'їзди, розмітка для незрячих, озвучені світлофори).

Для виявлення перспектив розвитку і потенціалу туризму для осіб з обмеженими можливостями в Україні, використовувалась матрицею SWOT-аналізу (таб.3.2), яка відображає інтенсивність прояву кожного чинника з подальшим встановленням взаємовпливу.

Таблиця 3.2

**SWOT-аналіз розвитку інклюзивного туризму в Україні**

<b>Сильні сторони - Strengths</b>	<b>Слабкі сторони - Weaknesses</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• сприятливі природно-кліматичні умови;</li> <li>• велика кількість об'єктів історико-культурної спадщини,;</li> <li>• рекреаційних зон;</li> <li>• значний транзитний потенціал ;</li> <li>• розвинена транспортна інфраструктура;</li> <li>• доброзичливе населення;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• брак спеціалізованих туристичних бюро;</li> <li>• недостатня кількість баз, пристосованих для потреб людей з обмеженими можливостями;</li> <li>• недостатній рівень доступності веб-сайтів туристичних організацій;</li> <li>• відсутність доступного трансферу з аеропорту;</li> <li>• відсутність адаптованих транспортних засобів;</li> <li>• відсутність добре адаптованих номерів у готелях;</li> <li>• брак професійних кадрів, здатних вирішувати проблеми доступності;</li> <li>• відсутність достовірної інформації про рівень конкретних проблем, з якими може стикнутися інвалід;</li> <li>• відсутність доступних ресторанів, барів, інших об'єктів;</li> <li>• відсутність адаптованих туалетів у ресторанах та інших громадських місцях;</li> <li>• недоступні вулиці і тротуари;</li> <li>• відсутність технічних засобів і обладнання для осіб з інвалідністю</li> <li>• брак відповідної підтримки з боку держави і соціальних фондів</li> </ul>
<b>Можливості - Opportunities</b>	<b>Загрози - Threats</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• зростання інвестиційної привабливості;</li> <li>• нарощування міжнародної технічної допомоги;</li> <li>• покращення рівня обслуговування;</li> <li>• спеціальні пільгові програми по залученню туристів з особливими потребами.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• політична нестабільність;</li> <li>• монополізація ринків та відсутність конкуренції, що обмежує розвиток малого й середнього бізнесу;</li> <li>• можливість виникнення епідеміологічних захворювань.</li> </ul>

узагальнено на основі [44].

В результаті проведеного SWOT-аналізу визначено сукупність факторів, що стримують розвиток інклюзивного туризму в країні, але поєднання практичного застосування передових критеріїв та поєднання соціально-

політичної свідомості може допомогти подолати перешкоди для осіб з обмеженими можливостями.

### 3.2. Рекомендації щодо розвитку інклюзивного туризму в Одеській області.

Туристична галузь є стратегічним вектором розвитку області, яка має всі передумови для інтенсивного розвитку внутрішнього та іноземного туризму. Одним з головних факторів у вирішенні питання надання туристичних послуг особам з обмеженими можливостями є наявність природно-ресурсного потенціалу країни, завдяки використанню якого турист може відновити свій психоемоційний стан, отримати лікувально-оздоровчий ефект, розширити світогляд, адаптуватись до навколишнього соціального середовища, отримати задоволення та набути нових вражень.

Особливості географічного розміщення, сприятливий клімат, найбільший морський порт України, курортно-рекреаційний комплекс, транспортна, фінансова та соціально-культурна інфраструктура, Чорне море та лікувальні грязі Куяльницького лиману створюють винятково високий рекреаційний потенціал Одещини. У пониззі великих річок (Дунай, Дністер) і лиманів, на морських узбережжях і в шельфовій зоні розташовані високоцінні й унікальні природні комплекси, водно-болотні угіддя, екосистеми, що формують високий біосферний потенціал регіону, який має національне і міжнародне значення. Тому варто розглядати туризм, як складову соціальної реабілітації, де головним фактором розвитку інклюзивного туризму виступає природно-ресурсний потенціал.

Найбільшу цінність для організації рекреаційної діяльності в Одеській області являють собою наступні відомі об'єкти природно заповідного фонду:

⇒ Дунайський біосферний заповідник - площею майже 50 тис га вважається найбільшим болотистим заповідником в Європі. Дунайська дельта – це наймолодша природна суша Європи. За багатством рослинного і тваринного

світу дунайська дельта є унікальним, неповторним місцем в Європі й посідає 3 місце у світі. Частина заповідника увійшла до списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО.

⇒ Нижньодністровський національний природний парк — природоохоронна територія, національний природний парк в Україні в пониззі р. Дністер, який входить в 10-ку найкращих національних природних парків України.

⇒ Національний парк “Тузовські лимани” - розташований в межиріччі Дунаю та Дністра та являє собою групу витягнутих вздовж морського узбережжя мілководних лиманів. Всі вони відділені від моря вузьким (від 50 до 400 м) піщаним пересипом (косою), що має довжину близько 40 км. “Тузовські лимани” одне з найкращих місць для дикого морського відпочинку, бьордвочінгу та лікування багном з лиманів. Засновано 1 січня 2010 року, площа 27 865 га.

⇒ Курорт «Куяльник» - включає розвиток лікувально-оздоровчого туризму та інноваційних підходів до організації рекреаційної та лікувально-оздоровчої діяльності на курорті «Куяльник» та розроблений з метою створення основних функціональних складових курорту та забезпечення їх успішного функціонування, подальшого розвитку і удосконалення. Кількість туристів за 2016-2018 роки показує динаміку зростання. У 2016 році до Одещини завітало 4,8 млн туристів, у 2017 році 5,7 млн туристів, що демонструє зростання. Кількість гостей, які завітали у регіон протягом 2018 року перевищила показник 2017 року та становить 6,2 млн туристів [44].

Концепція доступної туристичної території (регіону, населеного пункту, району) повинна включати в себе необхідні зручності, інфраструктуру і транспорт, щоб створити різноманітну, доступну обстановку. Важливими елементами надання туристичних послуг є система управління в сфері туризму; інформація для туристів і реклама; міське середовище і архітектура; транспорт і транспортні термінали; проживання, харчування; культурні об'єкти.

Найчастіше туристи з особливостями здоров'я обирають готелі категорії від трьох до п'яти зірок, оскільки зазвичай саме такі готелі надають пристосовані для їх потреб номери. Готелі нижчих категорій – від однієї до двох зірок – складають лише 10,62% ринку інклюзивного туризму. За розрахунками експертів, збільшення кількості одно-двозіркових готелів, обладнаних номерами, створеними за принципами інклюзивності, помітно збільшить попит у цій галузі туристського ринку.

Слід підкреслити, що обладнання номера для гостей з обмеженими можливостями є більш витратним, ніж обладнання стандартного номера, приблизно на 20%. Тому такий номер слід проектувати таким чином, щоб ним могли скористатися і «звичайні» постояльці, які не мають якихось обмежень.

На території Одеської області, в м.Одеса можна виділити декілька готелів, що відповідають вимогам гостей з обмеженими можливостями, а персонал має досвід роботи з цією категорією постояльців (таб.3.3).

Таблиця 3.3.

Деякі готелі м.Одеси, що пропонують номери, послуги та обслуговування для людей з обмеженими можливостями

№	Назва готелю	Місцезнаходження	Категорія
1	Premier Hotel Odesa	вул.Академічна, 32	*****
2	Raziotel Маренеро Одеса	вул.Чорноморського Козацтва, 23	***
3	Hotel Bristol	вул.Пушкінська,15	*****
4	Alexandrovskiy Hotel	Олександрівський проспект, 12	****
5	Лондонський	Приморський бульвар,11	****

складено за даними сайтів готелів

Якщо говорити про доступність туристичних об'єктів та культурно-історичних пам'яток, то можна зауважити, що вони залишаються частково недоступними або зовсім недоступними для деяких категорій неповносправних людей,

Сайти туристичних компаній, засобів розміщення та інших підприємств, в тому числі транспортного сектора повинні бути доступні також для сліпих і слабоворих користувачів. Для мандрівників з особливими потребами повинні бути доступні громадські попередження, об'єкти культури, архітектурні та історичні пам'ятники, музеї, театри

Важливу роль в забезпеченні доступності сервісного середовища відіграє держава, як гарант забезпечення соціальних потреб своїх громадян. Не є виключенням і Україна, яка має ряд законодавчих та нормативних актів, що регулюють соціальну сферу в державі, а також певну соціальну інфраструктуру, яка забезпечує та сприяє подальшому розвитку соціальних процесів.

Важливим елементом розвитку інклюзивного туризму є створення спеціалізованого туристичного агентства або організації, що буде експертом в області організації відпочинку для людей з обмеженими фізичними можливостями. Метою цього агентства буде продумані програми відпочинку, які призначені спеціально для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також для їхніх друзів і рідних з наданням сервіс, що включає доступне планування відпочинку, екскурсійно-просвітницькі програми, оздоровчі тури, індивідуальні тури для людей з обмеженими можливостями; надання супроводжуючих, медичний супровід, підготовлені екскурсоводи, сурдоперекладачі тощо.

Розвиток інклюзивного туризму в Одеській області потребує суттєвих комплексних змін з боку органів влади, туристичних агентств та туроператорів, громадських організацій тощо. Основні рекомендації щодо розвитку інклюзивного туризму в Одеській області наступні:

- *на рівні держави та місцеві органи влади*
  - розроблення власних державних веб-сайтів відповідно до міжнародних стандартів доступності;
  - забезпечення необхідної інфраструктури, доступність об'єктів туристської привабливості;
  - надання приватним інвесторам пільг фінансового характеру для

реалізації соціальних програм і проектів;

- часткове фінансування подорожей для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також імплементація міжнародних стандартів;
- створення Програми розвитку інклюзивного туризму в Одеській області;
- проведення маркетингових досліджень і розробки комплексу заходів щодо просування інклюзивних турів на регіональному та національному рівні;
  - *на рівні туроператорів та турагентств*
- соціальна адаптація та реабілітація людей з обмеженими фізичними можливостями через екскурсійний туризм;
- розробка унікальних маршрутів, дозвіллевих та анімаційних програм та заходів для людей з обмеженими можливостями;
- консультаційні послуги для людей з обмеженими життєвими можливостями щодо доступних міст, культурних об'єктів, транспорту, готелів;
  - *на рівні громадських організацій*
- створення пошукової системи, що пропонує доступний засіб бронювання готелів, спеціально розроблений для забезпечення повного самодостатнього онлайн-бронювання для людей з візуальною, моторною, чуттєвою та інтелектуальною недостатністю;
- сприяння створенню умов доступного культурного середовища для співгромадян.

Доступність туристичних послуг людям з обмеженими фізичними можливостями виходить сьогодні на перший план у системі цілей розвитку туризму багатьох країн.

## ВИСНОВКИ

Проведений аналіз свідчить, що одним із ефективних видів реабілітації стає інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм, який за кордоном давно став частиною комплексного підходу в залученні до суспільного середовища осіб з інвалідністю. Україні варто упровадити кращий досвід країн щодо організації надання туристичних послуг особам з інвалідністю, зокрема створення спеціальних сайтів, брошур, додатків для смартфонів, адаптація екскурсійних маршрутів, архітектурних пам'яток тощо.

Яскравим прикладом міжнародного досвіду впровадження інклюзивного туризму є країни Європи, Ізраїлю, США, які створюють спеціальні власні сайти для людей з інвалідністю, для зручного вибору та визначення доступності історичних пам'яток та міст.

Розробка екскурсійних маршрутів, з урахуванням їх доступності забезпечить рівні можливості для подорожей для осіб з інвалідністю та буде сприяти їх реабілітації та соціалізації, а також дозволить брати повноцінну участь в житті суспільства. А також спеціальна підготовка для туристичних операторів та працівників туристичних установ, які працюють та надають послуги особам з інвалідністю, адаптація сайтів туристичних кампаній для осіб з порушеннями зору та слуху.

Безперечно, для розвитку інклюзивного туризму необхідна підтримка як державних і місцевих органів влади, які повинні забезпечувати реалізацію конституційних прав для осіб з обмеженими можливостями, сприяти створенню нормативно-правових, соціально-економічних, медичних, психологічних, організаційних умов і гарантій для забезпечення їх розвитку та інтеграції у суспільне життя.

Таким чином, формування і реалізація державного механізму підтримки розвитку інклюзивного туризму забезпечить Україні імідж соціально орієнтованої туристської держави, а також сприятиме розвитку ділових



контактів і підвищенню конкурентоспроможності та результативності діяльності як окремих підприємств і організацій, так і регіонів, задіяних у створенні інклюзивного туристського продукту, а також економічному зростанню країни в цілому.

Підсумовуючи, можна зазначити, що потенціал України багатий на туристичні ресурси та потужну природно-реабілітаційну базу, з низкою цікавих об'єктів історико-культурної спадщини, якими ми можемо пишатись. В багатьох містах завдяки різним об'єднанням інвалідів та спонсорам інфраструктура стає більш адаптованою для людей з інвалідністю, але для розвитку туризму цього замало.

Отже, люди з обмеженими можливостями в Україні поки що мають певні бар'єри щодо організації туризму. Зокрема, малодоступність залізничних і автомобільних вокзалів, транспортної доступності та адаптації туристичних маршрутів. Незважаючи на достатньо високий рівень доступності будівель аеропортів, наявна проблема існує в амбуліфтах для посадки і висадки людей, що пересуваються на візках. Якщо говорити про доступність туристичних об'єктів та культурно-історичних пам'яток, то можна зауважити, що рівень їх розвитку є недостатнім для осіб з обмеженими можливостями. Утім, попит туризму для осіб з обмеженими можливостями, набирає значних обертів, і є перспективним напрямком і самої туристичної галузі, і, що найбільш суттєво, реабілітації людей з обмеженими можливостями.

Інклюзивний туризм може стати унікальним явищем для реабілітації для осіб з інвалідністю, включаючи в себе як пізнавальний процес, так і можливість повноцінної соціалізації, субсидованої державою з коштів, які виділяються на соціальні потреби людей з інвалідністю. Також інклюзивний туризм може реально допомогти відновити фізичні та психоемоційні сили, відчувати жагу до життя, покращити психологічне самопочуття та відчувати себе активним членом суспільства, потрібним людям.

## ПЕРЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 15.09.1995р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. Всесвітня туристська організація. URL: <http://www2.unwto.org>
3. Principles of Tourism and Recreation. Patrycja Żegleń. University of Rzeszów, 2014. URL: <https://www.researchgate.net>
4. Рекомендации по доступному туризму на основании резолюции A/RES/637(XX) Генеральной Ассамблеи ЮНВТО в августе 2013 г. URL: [http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto\\_rekomendacii\\_po\\_dostupnomu\\_turizmu.pdf](http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf)
5. English Tourist Board and Holiday Care Service. Tourism for All, Report of the Working Party, English Tourist Board, 1990. London.
6. Лихоносова Г.С., Леснікова Ю.І. Безбар'єрний туризм як забезпечення потреб соціально відторгнутих людей. *Бізнес-навігатор*. 2018. Вип. 2-2(45). С.76-79
7. Покоłodна М.М., Корнеєва С.Г., Коваленко Д.В. Особливості організації та проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями. *Вісник ХНУ ім. В.Н.Каразіна*. 2019. Вип. №10. С.209-218.
8. World Tourism Organization. Creating Tourism Opportunities for Handicapped People in the Nineties, prepared with the help of experts from the ONCE Foundation, UNWTO, Madrid, 1991.
9. Manshina N. The main priorities and reasons for health resorts choice. *Proc. of the 2nd European Congress on Health Tourism*. April 1-3 2009. Hungary. p. 76.
10. Смирнова Д.Б., Смородина Ю.С. Безбар'єрний туризм: основні поняття, перспективи розвитку. *World economy, finances and investments*: сб. матер. II Междунар. науч.-практ. конфер. 2013. URL: [http://www.asconf.com/view\\_arhiv.php?konf=World](http://www.asconf.com/view_arhiv.php?konf=World)

11. Сигида Е. А. Адаптивный туризм – социальное направление развития туристических услуг. *Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса*. 2011. № 4. С. 38-42.
12. Евсеев С. П., Аксенова О.Э. Технологии физкультурно-спортивной деятельности в адаптивной физической культуре. М.: 2007. 296 с.
13. Барна Н.В., Коротєєва А.В. Інклюзивно-реабілітаційний туризм. Навч. посібник. Київ. 2020. 125 с.
14. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб інвалідністю в Україні» № 876-ХІІ від 21.03.1991 р., URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>
15. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua>
16. Герасимович Е.М., Доній Н.Є., Тополь О.В. Соціальна робота зі спеціальними групами клієнтів: навчальний посібник. Чернігів. ЧНТУ, 2015. 186 с.
17. Сигида, Е. А., Лукьянова И. Е. Инвалидность и туризм: потребность и доступность: монография. М. : ИН-ФРА-М, 2015. 106 с.
18. Кравцов В. С., Швецов В.С. Научно-методические основы реформирования рекреационной сферы: Научное издание. Львов. ИРД НАН Украины, 1999. 78 с.
19. Галиуллина С.Д., Коган О.С., Тупиев И.Д., Иванова О.М. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоров'я. Учебное пособие. Уфим. гос. ун-т экономики и сервиса. Уфа: УГУЭС, 2015. 68 с. URL: <https://rucont.ru/efd/350681>
20. Белоусова, Н.В. Инклюзивный туризм в системе реабилитационной географии: от теории к практике: монография. ТАЛКОМ, 2018. 344 с.
21. ДБН В.2.2-18:2007 Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення URL: <http://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1518-dbn-v-2-2-182007-zakladi-socialnogo-zahistu-naselenna>
22. ENAT - European Network for Accessible Tourism". URL: <http://www.accessibletourism.org>

23. Accessible Guided Tours in Munich. URL:  
<https://www.sagetraveling.com/munich-accessible-guided-tours>
24. Helsinki Accessible Tours & Excursions. URL:  
<https://www.sagetraveling.com/helsinki-accessible-guided-tours>
25. Accessible tourism from Europe. URL:  
<https://www.cbi.eu/marketinformation/tourism/accessible-tourism-europe>
26. Scandic. URL: <http://www.scandichotels.com>
27. ILUNION. URL: <http://www.ilunionhotels.com>
28. Hilton. URL: <http://www.hilton.com>
29. Універсальний дизайн як спосіб вирішення проблем доступності. URL:  
<https://www.sworld.com.ua>
29. Конвенція про права осіб з інвалідністю. URL:  
[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text)
30. Закон України «Про ратифікацію Конвенції про права осіб з інвалідністю і Факультативного протоколу до неї» № 1767-VI від 30.09.2016р. URL:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1767-17#Text>
31. Barcelona Accessible URL:  
<https://www.barcelonaturisme.com/wv3/es/page/47/barcelonaHacesible.html>
32. Barcelona Special Traveler. URL: <https://www.barcelonaspecialtraveler.com>
33. Cataluña apuesta por el turismo accessible. URL:  
<https://cronicaglobal.elespanol.com>
34. Tourism for All. URL: <https://www.tourismforall.co.uk>
35. Israel Airports. URL:  
<https://www.iaa.gov.il/enHUS/airports/bengurion/Pages/default.aspx>
36. Israel tours to for disabled persons. URL:  
<http://www.israelandyou.com/israelHtoursHtoHforHdisabledHpersons/>
37. Meet Breda: winner Access City Award. URL:  
<https://www.accessibletravelnl.com/blogs/MeetHBredaHwinner>

38. Access City Award 2020. URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1141&eventsId=1442&furtherEvents=yes>
39. Бейдик О.О., Мельничук А.Л., Топалова О.І. Адаптивний туризм: класифікація та науково-методологічні підходи до суспільно-географічного дослідження. Регіональні проблеми України: географічний аналіз та пошук шляхів вирішення: зб. наук. праць. Херсон. 2017. С. 29.
40. Белоусова Н.В. Впровадження інклюзивного туризму в соціально-реабілітаційну систему України. *Молодий вчений*. Херсон. 2017. № 2 (42). С. 14-17.
41. Радіонова О.М., Труфанова К.А. Аналіз доступності туризму для осіб з обмеженими можливостями в Україні. *Бізнес-навігатор*. 2019. Вип. 6 (55). С.187-191.
42. Про становище осіб з інвалідністю в Україні. Національна доповідь. К., 2018. 198 с.
43. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/content/sanatornokurortne-likuvannyat-invalidiv.html>
44. Стратегія розвитку Одеської області на період 2021-2027 роки. URL: <https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2020/05/strategiya-rozvytku-odeskoyi-oblasti-na-period-2021-2027-roky.pdf>