

УДК 338.48:616-01

## ОСОБЛИВОСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНКЛЮЗІЇ В ТУРИЗМІ

Краснокутська Ю.В., Леонов О.С.

Харківський національний університет міського господарства  
імені О.М. Бекетова

В статті представлено проблеми залучення осіб з обмеженими можливостями до здійснення туристської діяльності. Розглянуто основні принципи інклюзивного туризму. Проаналізовано основні рекомендації ЮНВТО з доступного туризму. Наведено принципи інклюзивного дизайну середовища для забезпечення доступу осіб з обмеженими можливостями до туристських послуг. Запропоновано заходи для забезпечення інклюзії в туризмі.

**Ключові слова:** інклюзія, туризм, інклюзивний туризм, інвалідність, туристські послуги.

**Постановка проблеми.** Інвалідність – гостра проблема, що напряму впливає на соціальний та економічний потенціал будь-якої держави.

Основою інвалідності складає прояв різних видів та форм обмежень життєдіяльності, детермінованих соціальними умовами. Для того, щоб бути в рівних умовах, особи з обмеженими можливостями для свого функціонування висувають особливі вимоги, без яких можливе настання соціальних ризиків, що не забезпечує адекватне функціонування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемами інклюзії займалися С. Богданов, Г. Гаврюшенко, Н. Найда, Н. Софій, І. Ярмошук. Питанням розвитку туризму присвячено праці В.І. Азара, М.Б. Біржакова, І.Н. Захарової, В.А. Квартального.

**Виділення невирішених раніше частин проблеми.** Незважаючи на досить значну кількість публікацій з різних аспектів туристської діяльності, недостатня увага приділяється проблемам залучення осіб з особливими потребами до туристської діяльності.

**Метою статті** є дослідження особливостей інклюзії в туризмі та надання пропозицій щодо розвитку інклюзивного туризму.

**Виклад основного матеріалу.** Згідно законодавства, прийнятим в кожній країні, будь-яка людина має права, які забезпечують захист гідності та свободи кожного окремого громадянина. Одним з основних особистих прав людини є свобода пересування та вибору місця життя, яке встановлює право людини безперешкодно пересуватися територією країни, обирати своє місце життя та перебування, лишати країну та повертатися до неї. Також воно включене до Загальної декларації прав людини, прийнятої Генеральною Асамблеєю ООН в 1948 року.

Для того, щоб це право могло б в повній мірі задовольняти людей з різними можливостями, необхідно сформуванню середовища, яке б допомогло б подолати усі обмеження, що перед ними висуваються.

Створення безбар'єрної середовища для осіб з обмеженими можливостями є першоступеневою задачею будь-якого розвинутого суспільства, а також актуальним напрямком соціальної політики держави. Доступна середовища – це комплекс заходів для можливості реабілітації людей з обмеженими функціями.

Доступна середовища для людей, які мають будь-які порушення здоров'я – це насамперед су-

купність необхідних вимог та умов до таких важливих об'єктів: дизайн міської середовища, інфраструктура, транспорт. Завдяки їх доступності кожна людина, незалежно від його можливостей, зможе вільно пересуватися у просторі, отримуючи інформацію, яка йому потрібна для реалізації комфортної життєдіяльності. Так, щоб зробити міські об'єкти загальнодоступними, для цього необхідно оснастити їх тільки пандусами для колясочників. Необхідно обладнати кожний об'єкт усіма видами доступності для усіх категорій: слабобачущі та сліпі, слабочуючі та глухі, люди з порушеннями опорно-рухового апарату та інші маломобільні верстви населення.

Доступна середовища є важливою частиною такого поняття як інклюзія.

Інклюзія (від inclusion – включення) – процес реального включення людей з інвалідністю в активне громадське життя. Тобто через інклюзію людина з обмеженими можливостями отримує забезпечення рівного доступу до різних сфер життєдіяльності, в яких з урахуванням його потреб та можливостей відбувається включення в суспільство.

Однією з задач інклюзії є забезпечення рівних можливостей для повноцінного розвитку кожної людини, незалежно від соціального статусу, психофізіологічних та особистісних особливостей.

Досвід здійснення інтегративних програм призводить до розуміння того, що, з одного боку, індивідуальний підхід, який застосовується до людей з особливими потребами, важливий для кожного, оскільки це відкриває нові перспективи у майбутньому. З іншого боку, стає очевидним, що при виділенні або виключенні осіб з обмеженими можливостями зі суспільства, часто призводить до випадання їх з різних сфер життя (культурної, соціальної, освітньої, трудової) та створює певні перешкоди в спілкуванні та навколишньому середовищі.

Інклюзія охоплює не тільки сферу трудових відносин, але й освіту, спілкування, розваги. Для цього усюди повинна створюватися доступна та доброзичлива атмосфера, подолані бар'єри середовища та суспільної свідомості.

В рамках розвитку інклюзії створюються та виділяються робочі місця, формуються умови праці для цієї категорії населення. Будується архітектура доступна для пересування, впроваджується культурна програма з урахуванням тих чи інших особливостей людини, покращу-

ється інфраструктура, розробляються нові технології, здійснюються певні пільги та виплати. Усе це сприяє тому, що людина з обмеженими можливостями здоров'я повністю знаходиться у суспільстві, взаємодіючи з ним та соціалізуючись в ньому.

Оскільки в теперішній час не викликає сумніву, що рішення питань інтеграції подібних груп населення виходить за рамки одного відомства, тому все частіше звертають увагу на таке важливе явище як інклюзивний туризм. Використання соціальних технологій, зокрема технологій туризму при роботі з групами населення на різних рівнях та в різних формах з урахуванням специфіки осіб, що мають різні обмеження життєдіяльності, сприяють рішенню проблеми залучення інвалідів у суспільство.

Турист є особливими потребами в туристських послугах – це людина, що має порушення здоров'я з розладом функцій організму, обумовлене захворюваннями, наслідками травм або дефектами розвитку, що призводять до обмеження життєдіяльності та внаслідок цього потребують особливу увагу зі сторони працівників підприємств туризму та гостинності. Введення поняття клієнта з особливими потребами в туристських послугах засновується на аналізі обмежень життєдіяльності, що обумовлюють інвалідність.

Виділення туристів з особливими потребами в структурі інклюзивного туризму націлює туристських операторів на необхідність застосування адаптивних туристських послуг в кожному окремому випадку в залежності від виду обмежень життєдіяльності.

Туризм як соціальний інститут сучасної людини не може ігнорувати проблему інвалідності, оскільки вирішує питання, пов'язані з інтеграцією та реабілітацією даної категорії населення. В умовах зростання чисельності інвалідів розробка стратегії розвитку туристської галузі, спрямованої на забезпечення дійсної рівності можливостей надання населенню послуг мало мобільним групам населення, стає однією з важливих задач туристського бізнесу.

Основа інвалідності складає проява різних видів та форм обмежень життєдіяльності, які детерміновані соціальними умовами. Різні види та форми обмежень життєдіяльності розглядаються в широких межах та не виключають можливості участі людини в соціально-культурному житті суспільства. Для того, щоб бути в рівних умовах, люди з обмеженими можливостями висувають особливі вимоги, що забезпечує адекватне функціонування.

На практиці діяльність підприємств туризму та гостинності не в повній мірі спрямована на залучення туристів з інвалідністю, тим самим ізолюючи їх від повноправної участі в житті, наділяючи особливим статусом, принижуючи людську гідність, в той час як туризм може створити сприятливі умови для особистісного росту цих людей.

У відповідності до основних видів обмежень життєдіяльності за ступенем вираженості можливо відмітити, що зниження тих чи інших можливостей порушують загальноприйняті взаємодієносини в суспільстві та можуть стати причиною, що породжує особливі потреби в процесі

споживання туристського продукту. Особливі потреби виникають у зв'язку з неможливістю отримання туристської услуги в умовах інклюзивного туризму поряд з усіма завдяки особливого психосоматичного, психологічного та фізичного стану організму.

Люди, що приймають участь в туристській діяльності, мають різні потреби. Для одних це розваги та отримання максимуму «адреналіну» від подорожі. А у туристів в обмеженнями життєдіяльності потреби пов'язані з бажанням реалізувати свої права на відпочинок поряд з іншими туристами.

Сьогодні туризм виконує різноманітні функції, а саме: відновлювальну, розвиваючу, розважальну, економічну, соціальну. В теперішній час в усьому світі туризм є загально визнаним засобом пізнання навколишнього світу, відпочинку, оздоровлення та спорту. Туризм має величезний потенціал позитивного впливу не тільки на людину, але й на суспільство в цілому.

Безумовно, що стимулюючи туристську діяльність, можна в повній мірі реалізувати цей потенціал на благо людини.

Люди з обмеженими можливостями мають різні вікові межі, різні відхилення, соціальний статус, їх реабілітація та інтеграція в соціум ускладнена та вимагає величезної уваги з боку держави та суспільства в цілому. Оскільки одним з важливіших способів в практиці реабілітації осіб з обмеженими можливостями є сектор туризму, вважається, що він являє собою істотний недовикористаний національний ресурс, який повинний перетворитися в серйозне джерело оздоровлення суспільства.

Інклюзивний туризм, окрім духовного та фізичного розвитку, яке необхідне кожному, націлений на людей з інвалідністю, оскільки вони в рівному ступені розполагають правами людини, виключаючи всякого роду дискримінацію, маючи права на подорожі без бар'єрів.

Інклюзивний туризм означає, що усі подорожуючі можуть користуватися туристськими послугами без обмежень, незалежно від інших людей, на рівних умовах та з почуттям власної гідності. Зокрема, приділяється увага подорожуючим з особливими потребами в доступності. Це може бути доступність в пересуванні, візуальна та слухова доступність. Доступність означає рівний доступ до інфраструктури, транспорту, інформації та зв'язку.

Згідно з рекомендаціями ЮНВТО з доступного туризму, доступність визначається як центральний елемент будь-якої соціально відповідальної та стійкої політики в галузі туризму. Це обов'язкова умова дотримання прав людини та виключна можливість для бізнесу. Крім того, вважається, що доступний туризм принесе користь не тільки людям з інвалідністю або особливими потребами, але від цього вииграє усе суспільство [3].

Інвалідність розглядається як результат взаємодії людини з порушеннями та різними бар'єрами в навколишньому середовищі, відношення в соціумі, які перешкоджають його повній та активній участі в житті суспільства на рівних з іншими громадянами. Тобто інвалідність – це не ознака людини, а соціальне явище.

В суспільстві так склалося, що зазвичай інвалідність розцінюється як медичний або біологічний стан здоров'я конкретного індивіду, порушення, яке необхідно виправити реабілітацією абовилікувати за допомогою медицини. Згідно такому підходу необхідно змінити людини з інвалідністю, а не намагатися усунути бар'єри та створити доступну для нього середу.

Тому в інклюзивному туризмі термін «людина з інвалідністю» означає людини, можливості якої для повноправної причастності до суспільного життя в сфері подорожей, послугам проживання та користування іншими туристичними сервісами на рівних з іншими громадянами, обмежені в силу перешкод навколишнього середовища або відношення оточуючих.

Окрім перешкод в обстановці, окрему увагу заслуговує дискримінація в соціумі, яка виникає за ознакою інвалідності, що може означати будь-яку відмінність, виключення, або обмеження за причиною інвалідності. В результаті цього відбувається приниження поваги, впровадження та виконання поряд з іншими усіх прав людини та основних свобод в політичній, економічній, соціальній, культурній, громадській або будь-якої іншої області. Таке відношення до людей з обмеженими можливостями здоров'я відбувається через відсутності розуміння з боку суспільства, а також через нестачу навичок роботи з цією групою населення, що часто зустрічається в різних сферах обслуговування, не виключаючи туризм. Тому однією з ключових ролей в туризмі повинно приділятися навчання персоналу, як й будь-якої іншої галузі для компенсації можливих недоліків в доступності, запобіганні та ліквідації непередбачуваних ускладнень.

Основним принципом інклюзивного туризму є універсальний дизайн, який враховує індивідуальні потреби та при цьому підходить усім категоріям громадян. Синонімом цього терміну також є інклюзивний дизайн – тобто предмети, обстановка, програми та послуги, проектуються в максимальному ступені придатними до використання для кожної людини без необхідності в спеціальній адаптації або в розробці особливого дизайну.

Принципи інклюзивного дизайну:

1. Рівність в використанні – дизайн корисний та доступний для людей з різними можливостями.
2. Гнучкість у використанні – відповідає великій кількості індивідуальних побажань та можливостей.
3. Простий та інтуїтивно зрозумілий дизайн – зрозумілий та простий в використанні, незалежно від досвіду, знань, мовних навичок та ступені зосередженості користувача.
4. Легко сприймаюча інформація – дозволяє ефективно передавати інформацію користувачу незалежно від умов навколишнього середовища та здатності органів почуття людини.
5. Допустимість помилки – мінімізує небажані випадкові наслідки неправильного користування.
6. Низькі фізичні зусилля – дизайном можливо ефективно та комфортно користуватися, не прикладаючи великих зусиль.
7. Розмір та простір для доступу та використання – при використанні продукту або послуги

повинно бути передбачено достатньо простору як для самого користувача та й, у випадку необхідності, для його помічника, забезпечені зручний підхід до важливих елементів, та їх видимість. Умова доступності повинна виконуватися для усіх користувачів незалежно від росту, фігури, мобільності, розмірів руки та сили впливу.

Враховуючи дані принципи при проектуванні та створенні обстановки, предметів, послуг можливо створити середу, в якій комфортно будуть себе відчувати усі категорії населення.

Для того, щоб туризм успішно розвивався окрім універсальності та доступності, повинні отримати розвиток такі ключові фактори як безпека, зручність та економічність туристських послуг. Інфраструктура, яка не може задовольнити потреби людей з обмеженими можливостями, виключає багато міст та регіонів з сегменту ринку. Так, через специфіку середі, системи транспорту та послуг, люди з інвалідністю, що відчувають труднощі з пересуванням або доступом до інформації, не можуть насолоджуватися свободою подорожей в тому ступені, як інші громадяни. Проблем з доступністю є велика кількість, туристи можуть зіткнутися з ними на кожному етапі подорожей, починаючи з доступу до інформації, пересування на місцевому транспорті, до пошуку засобі розміщення та участі в культурних або спортивних заходів у якості глядача або учасника.

Грунтуючись на рекомендаціях Всесвітньої туристської організації [3], можна виділити відповідні заходи, що дозволяють забезпечити людям з функціональними порушеннями рівний з іншими громадянами доступ до навколишнього середовища, транспорту, засобів інформації та комунікації, зокрема комп'ютерним системам та інформації, комунікаційним технологіям, а також іншим послугам громадського користування в міській та сільській місцевостях.

1. Система управління в сфері туризму.

Початковим етапом повинна початися масштабна робота з розробки стратегії розвитку туризму доступного для усіх, в якій вказаний ряд принципів та причин, що відповідає на питання про важливість доступності в сфері туризму. Цією роботою безпосередньо повинні займатися органи управління в сфері туризму та туристська адміністрація. У підсумку буде можливість провести оцінку вже існуючих послуг та намітити план для зміни або впровадження там, де це необхідно. Концепція доступної туристської території (регіону, населеного пункту, району) повинна включати в себе необхідні зручності, інфраструктуру та транспорт, щоб сформувати різноманітну, легкодоступну та натхнену обстановку. Необхідно звернути увагу на те, що часто в регіонах з туристськими місцями та засобами розміщення відсутнє навколишнє середовище та сполучення з іншими туристичними об'єктами. При цьому рекламуються ці об'єкти як доступні.

2. Туристична інформація та реклама (підготовка, інформування, бронювання).

Туристська література та інші рекламні матеріали повинні містити чітку інформацію про доступність послуг та зручностей, бажано з використання міжнародних символів, які легко зрозуміти. Про додаткові сервіси, які можуть знадобитися людям з обмеженими можливостями,



повинні інформувати ті туристські організації, з якими співпрацює або розташовується турист. До таких сервісів відносять пункти медичної допомоги, місця для заміни протезів, застачин, без яких не може обходитися людина з обмеженими вадами. При бронюванні повинна надаватися інформація з вибором тих місць, як більш всього пристосовані для прийому людей незалежно від їх можливостей. Також робота систем бронювання повинна бути організована з розрахунком на доступ самостійного використання.

### 3. Міська середа та архітектура.

Паркування. Для людей з обмеженими можливостями здоров'я необхідно обладнати спеціальні парковки, які будуть знаходитися рядом з входом / виходом в туристському об'єкті та позначатися у відповідності з нормами. Оскільки паркувальні місця можуть іноді займати особи без інвалідності, за цим слід додатково дотримуватися. Також тим туристам, які прибули групою та мають будь-які обмеження необхідна висадка та посадка близько до входу, виходу, тим самим полегшуючи їх приїзд та від'їзд. Кожне паркувальне місце повинно мати досить широкий простір для комфортного пересування між машинами та з розрахунком знаходження інвалідних колясок.

Комунікація. Використання мови жестів, шрифту Брайля, збільшувальних форматів та інших альтернативних методів, засобів та підходів до комунікації, обраних людиною з інвалідністю для спілкування, повинно бути доброзичливо сприйняте обслуговуючим персоналом. Усі засоби зв'язку, призначені для загального користування (телефон, інтернет, факс) необхідно налаштувати з урахуванням усіх можливостей клієнтів, тобто, приймаючи до уваги такі параметри як ріст, мобільність, сенсорні проблеми. Для цього необхідно врахувати висоту розташування, площу для доступу, посилення звуку та параметри подачі інформації.

Інформаційні указники. В місцях перебування туристів слід встановлювати інформаційні кіоски, стойки реєстрації, білетні каси, які будуть мати чітке позначення, та у випадку, якщо вони знаходяться в будівлі, то ближче до входу. Для того, щоб інформація була легкодоступною їй слід надавати в двох варіантах: візуальному (текст або картинка розташовані на великих цифрових табло або екранах) та звуковому (вимовляються голосом диктору). Усі можливі зручності та сервіси повинні бути відмічені знаками зрозумілими для усіх, розмір та колір яких буде контрастувати з фоном. Окрему увагу слід приділити пожежній сигналізації, щоб люди могли за візуальними та звуковими сигналами орієнтуватися. Також як й аварійні виходи, які повинні бути чітко позначені, якісно освітлені. В будь-якій туристській організації, як й в місцях знаходження людей, рекомендується мати план евакуації.

Пересування горизонтальною поверхнею. Важливо передбачити, щоб в коридорах та проходах було достатньо місця для проїзду двох інвалідних візків, виключаючи будь-які перешкоди на шляху.

Вертикальне переміщення. Ліфти, які розташовані в багатопверхових будівлях, повинні бути побудовані в достатній кількості, а також

обов'язково доступні та виправні та безпечні. Під критерії доступності входить: широкі двірні проїмки, кнопки на певній висоті, шрифт Брайля, інформація в письмовій та звуковій формі. Заходи безпеки включають в себе встановлення пожежної сигналізації, розрахованою на людей з проблемами зору. Окрім ліфтів в будівлі повинні бути сходи та пандуси в тих місцях, де це можливо, щоб уникати перепадів висоти (бордюрів, порогів, сходів).

Громадські туалети. Громадські туалети, в більшості випадків, не розраховані на людей з будь-якими порушеннями, при цьому являючись необхідною мірою. Спеціальні кабінки та умивальники повинні знаходитися в кожному громадському місці, маючи відповідний розмір для пересування на колясці та доступу до усіх механізмів. В таких місцях також не виключається система аварійних вказівників.

Ціни. Незалежно від ціни, наданої подорожуючому з інвалідністю, інфраструктура та сервіс повинні задовольняти його потреби. Доступність, які йому надається, повинна бути включена у вартість усіх будівельних робіт або поточного ремонту. Якщо відбуваються будь-які додаткові роботи, що тягнуть за собою нові послуги та будівлі для створення доступу до об'єкту, підвищення цін для людей з інвалідністю відбувати не повинно.

### 4. Транспорт та транспортні термінали.

Види транспорту. Будь-який пасажирський транспорт, будь то наземний або водний, а також фунікульори або канатні дороги в першу чергу повинні бути безпечними в використанні, комфортні та рівнодоступні. Інформація клієнтам до та під час подорожі може бути надана в візуальному форматі або через аудіо прослуховування, в тому числі у випадку надзвичайної ситуації план евакуації заздалегідь наведений в письмовому вигляді та мові жестів, якщо це необхідно.

Залізничні станції, пасажирські термінали та прилеглий до них простір. На будь-якій станції пасажир повинен мати доступ до терміналу та транспортних послуг. Оскільки перепади висоти на станціях неминучі, будівництво на таких об'єктах пандусів, підйомників та ліфтів повинно стати нормою, при цьому пандус повинний бути з плавним уклоном. Аудіо та візуальна форма враховує потреби людей з порушенням органів почуття, тому диктори та встановлення табло, є необхідністю в таких містах. Цю ж інформацію можливо знайти в інтернет просторі на сайтах компаній, що за це відповідає.

Пішоходні переходи повинні бути оснащені світлофорами, що мають відповідне оповіщення, для безпечного пересування.

Основні автомагістралі. Створені місця для відпочинку, які можливо використовувати через рівні проміжки шляху.

### 5. Проживання, харчування та конференц-послуги

Послуги проживання. Заходи розміщення повинні мати достатню кількість номерів для людей з інвалідністю, які вони можуть використовувати без сторонньої допомоги. Там, де це було можливо, такі номери повинні бути розташовані якомога ближче до аварійного виходу. Номери повинні бути спроектовані таким чином, щоб лю-

дина з інвалідністю могла б вільно пересуватися усередні, користуватися зручностями та послугами, а також засобами зв'язку. Даний принцип відноситься до ванної кімнати, тераси або прилеглої території, якщо вони є. Для цього необхідно також враховувати вимоги до розмірів та вільному простору та відповідні технічні засоби, які можуть знадобитися людині для безпечного та комфортного пересування. Дизайн усіх пристосувань та механізмів повинні відповідати принципам універсального дизайну. Кімнати та інфраструктура в місцях проживання повинні бути обладнані системою аварійної сигналізації, що підходять людям з проблемами слуху. Також необхідно мати формат зв'язку між кімнатою та стойкою реєстрації, що підходить для таких гостей. В засобах розміщення повинні приймати собак-поводирей та забезпечувати їх усім необхідним. Приведені вище рекомендації справедливі й для кемпінгів, зокрема, в питаннях, що стосуються туалетів та протипожежної безпеки.

Організація харчування. Поблизу до місць проживання повинно бути достатня кількість ресторанів, кафе та барів з доступними умовами, які включають доступність входу в приміщення, дизайн меблів з урахуванням потреб людей, що пересуваються на колясках, стойки різної висоти, меню з легко читаємим текстом, на азбуці Брайля або в альтернативному форматі (через сайт або мобільний додаток), доступні туалети тощо. В меню необхідно включити додаткові блюда для людей з харчовою непереносимістю різного роду (діабетиків, таких, що страждають непереносимістю глютену тощо). Усі зручності повинні бути чітко означені, щоб їх було легко знайти.

Конференц-послуги. Крім зазначених вище вимог, які висуваються до будівель, що використовуються туристами (вхід до будівлі, туалети, телефони, вказівки, парковки, ліфти тощо) конференц-приміщення повинні бути обладнані спеціальними місцями або зонами для розміщення гостей, що користуються колясками, а також спеціальними навушниками або індукційними петлями для людей з проблемами слуху. Необхідно переконатися, що аудіовізуальна інформація може бути доповнена аудіо дескрипцією, субтитрами або перекладом на мову жестів при необхідності.

6. Культурні об'єкти та місця туристського інтересу (музеї, театри, кінотеатри тощо). Організації, відповідальні за проведення та просування культурних заходів в регіоні або конкретному місці, повинні прийняти необхідні заходи, для того, щоб люди з інвалідністю мали доступ до матеріалів та культурних заходів у відповідних форматах; могли б приймати участь, розкрити та використовувати свій творчий, художній та інтелектуальний потенціал не тільки для своєї користі, але й для збагачення суспільства.

Музеї та інші місця туристського інтересу. Володарі або адміністратори музеїв та інших об'єктів, що представляють історичну, культурну або релігійну цінність, які відкриті для відвідування, повинні забезпечувати доступність об'єкту для відвідувачів з інвалідністю, в тому числі за допомогою підйомників та пандусів, де це необхідно. При наданні будь-якої інформації необхідно враховувати потреби людей з пору-

шеннями функцій органів почуття. Тому інформація повинна надаватися як в візуальному, так й в аудіо форматі. Персонал, що працює з відвідувачами, повинний пройти необхідне навчання, щоб приймати та обслуговувати відвідувачів з інвалідністю. Вони також повинні володіти необхідними навичками, щоб спілкуватися з глухими людьми. Так, де це необхідно, наприклад, на крупних об'єктах, повинна бути передбачена послуга оренди коляски або іншого обладнання для відвідувачів з обмеженою рухливістю.

Театри та кінотеатри. Окрім перелічених вище вимог до будівель, що використовуються туристами (місця продажу білетів, як з персоналом, так й автоматизовані, телефони, туалети, вказівки, парковки, ліфти тощо) в театрах та кінотеатрах необхідно передбачити спеціальні місця або зони для розміщення гостей, що користуються візками, а також спеціальні навушники або індукційні петлі для людей з проблемами слуху. Необхідно переконатися, що аудіовізуальна інформація може бути доповнена аудіо дескрипцією, субтитрами або перекладом на мову жестів за необхідності.

7. Інші місця та заходи для туристів. Організації, відповідальні за спортивні, розважальні та оздоровчі заходи, повинні забезпечувати доступ до них людей з інвалідністю та переконатися, що люди з обмеженими можливостями можуть приймати участь в заходах разом з іншими. Необхідно переконатися, що вони мають доступ до спортивних площадок, місцям відпочинку та туризму тощо.

Екскурсії околицями. Екскурсійні автобуси повинні бути оснащені усім необхідним для обслуговування людей з інвалідністю, також під час екскурсій інформація повинна надаватися в аудіо та відео форматах, а також в інших формах, що підходить людям з порушенням зору та слуху. За можливістю, організатори туру повинні наймати перекладача жестової мови для людей з проблемами слуху та/або надавати друковані матеріали з інформацією про об'єкти, що відвідуються.

Спортивні площадки. Необхідно забезпечити людям з інвалідністю вільний доступ до спортивних об'єктів (площадок, іподромів, стадіонів тощо). Також необхідне за можливістю забезпечити участь людей з інвалідністю в основних спортивних заходах усіх рівнів. Спортивні об'єкти повинні бути підготовлені до прийому людей з будь-якими відхиленнями та надавати інформацію в візуальному та аудіоформаті, а також через інші засоби зв'язку для людей з проблемами слуху та зору.

Зелені зони та заповідники. Територією зелених зон повинні проходити доріжки, що поєднують місця туристського інтересу, туалети та інші об'єкти обслуговування. Протяжні маршрути повинні бути обладнані доступними лавками та джерелами води, що підходять для тих, хто пересувається на інвалідних візках або з використанням інших пристосувань. Каналізаційні люки та решітки навколо дерев повинні бути врівень з тротуаром та міцно закріплені.

Пляжі. Пляжі повинні бути обладнані доступними доріжками, які ведуть до інформаційних пунктів, зручностей та місць надання послуг.

Пляжі повинні бути обладнані доступними пішохідними доріжками та пандусами, площадками під відкритим сонцем та в тіні, доступними кабінками для переодягання та іншими послугами, а також спеціальними пристосуваннями (стільцями та костиллями), що дозволяють купатися в морі при підтримці команди професіоналів.

**Висновки.** Таким чином, включення питань туризму людей з інвалідністю в національні стратегії стійкого розвитку цієї галузі дасть гарантію того, що туристські послуги є інклюзивними та доступними для кожної людини. На сьогодні

в галузі туризму вже визнано, що люди з інвалідністю мають рівні права на отримання туристських послуг через незалежність у подорожах, наявність доступних сервісів та інфраструктури, послуги кваліфікованого обслуговуючого персоналу, надійну інформацію та інклюзивний маркетинг.

Оскільки попит на доступний туризм зростає, він розглядається скоріше як можливість, а не обов'язок. Для стабільного розвитку сфери туризму, необхідно підтримувати ідею доступного туризму, оскільки він приносить користь усім.

### Список літератури:

1. Белоусова Н.В. Теоретичні аспекти походження та використання поняття «реабілітаційна географія» / Н.В. Белоусова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Секція 3 Географія рекреації та туризму. Випуск 8. – 2018. – С. 229-233.
2. Борисенко-Клепач Н.М. Инклюзивный туризм: что, как и зачем? / Н.М. Борисенко-Клепач // Офис по правам людей с инвалидностью. – Минск, 2016. – 13 с.
3. ЮНВТО: Рекомендации по доступному туризму // Всемирная туристская организация, 2016. – 20 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [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).

**Краснокутская Ю.В., Леонов А.С.**

Харьковский национальный университет городского хозяйства имени А.Н. Бекетова

### ОСОБЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНКЛЮЗИИ В ТУРИЗМЕ

#### Аннотация

В статье представлены проблемы привлечения особ с ограниченными возможностями к осуществлению туристской деятельности. Рассмотрены основные принципы инклюзивного туризма. Проанализированы основные рекомендации ЮНВТО по доступному туризму. Приведены принципы инклюзивного дизайна среды для обеспечения доступа особ с ограниченными возможностями к туристским услугам. Предложены мероприятия для обеспечения инклюзии в туризме.

**Ключевые слова:** инклюзия, туризм, инклюзивный туризм, инвалидность, туристские услуги.

**Krasnokutskaya Yu.V., Leonov A.S.**

O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

### THE PECULIARITIES OF ENSURING THE INCLUSION IN TOURISM

#### Summary

The article presents the problem of attracting persons with disabilities to engage in tourism activities. The key principles of inclusive tourism have been considered. The main recommendations of the UNWTO on accessible tourism have been analyzed. The principles of inclusive design environment to ensure access for persons with disabilities to tourism services have been presented. The activities to ensure inclusion in tourism have been proposed.

**Keywords:** inclusion, tourism, inclusive tourism, disability, travel services.