

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«ХОРТИЦЬКА НАЦІОНАЛЬНА НАВЧАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНА
АКАДЕМІЯ» ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Кафедра менеджменту та туризму

«ДО ЗАХИСТУ»
Завідувач кафедри менеджменту та
туризму

_____ Ю.О. Юхновська
_____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

БЕЗБАР'ЄРНИЙ ТУРИЗМ В УКРАЇНІ: ТЕОРІЯ, РЕАЛІЗАЦІЯ,
ПЕРСПЕКТИВА

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 242 Туризм і рекреація

Освітньо-професійна програма «Рекреаційний туризм»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Керівник кваліфікаційної роботи:

к.е.н., доцент кафедри

менеджменту та туризму

Анастасія ДІДЕНКО

Нормоконтроль

к.е.н., доцент кафедри

менеджменту та туризму

Анастасія ДІДЕНКО

Студентка групи Мм-2

Ганна ОМЕЛЬЧАК

Запоріжжя 2024

КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«ХОРТИЦЬКА НАЦІОНАЛЬНА НАВЧАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНА
АКАДЕМІЯ» ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Факультет мистецтва та дизайну
Кафедра менеджменту та туризму

Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри менеджменту та туризму

д.е.н., професор Ю.О. Юхновська _____

« ____ » _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу студента
Ганни Омельчак

1. Тема кваліфікаційної роботи: Безбар'єрний туризм в Україні: теорія, реалізація, перспектива
Керівник кваліфікаційної роботи к.е.н., доцент кафедри менеджменту та туризму Анастасія ДІДЕНКО, затверджені наказом закладу вищої освіти від "25" жовтня 2024 року № 307/од
2. Строк подання студентом роботи 08 січня 2024 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (42 найменувань). Повний обсяг роботи становить 70 сторінок, 7 таблиць, 6 рис.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) визначити теоретичні аспекти безбар'єрного туризму України та світу, дослідити та проаналізувати сучасний стан безбар'єрного туризму України; визначити перспективи розвитку безбар'єрного туризму в Україні, в т.ч. визначити пріоритетні напрямки впровадження та розвитку безбар'єрного туризму в Україні, надати пропозиції щодо створення конкурентоспроможного безбар'єрного туристичного продукту та запропонувати загальна модель безбар'єрного туризму України.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Таблиці: дефініція поняття «безбар'єрний туризм», загальна класифікація груп людей для безбар'єрного туризму, характеристика демографічної інформації щодо респондентів, думки респондентів щодо стану безбар'єрного туризму

України та життєвих можливостей, SWOT-аналіз розвитку безбар'єрного туризму в Україні, оцінка елементів аналізу безбар'єрного туристичного середовища, особливості які потребують люди в умовах безбар'єрності для впровадження на туристичних безбар'єрних об'єктах
рисунки: основні типи доступності (безбар'єрності), матриця BCG згідно результатів SWOT – аналізу безбар'єрного туристичного середовища, концептуалізація обмежень, перешкод та бар'єрів, аспекти розуміння проблематики безбар'єрного туризму для зацікавлених в його розвитку сторін, основні напрмки впровадження безбар'єрності в туризмі, загальна модель проєктування туристичного безбар'єрного середовища
 6. Дата видачі завдання 25.09.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Складання бібліографії та вивчення літературних джерел	20.09. 2024	виконано
2	Виконання вступу	13.10. 2024	виконано
3	Виконання розділу 1	27.10. 2024	виконано
4	Виконання розділу 2	07.11. 2024	виконано
5	Виконання розділу 3	21.11. 2024	виконано
6	Формулювання висновків	24.11. 2024	виконано
7	Написати реферат, вступ, висновки та оформити список використаних джерел і додатки	10.12. 2024	виконано
8	Передати кваліфікаційну роботу для перевірки на плагіат	12.12. 2024	виконано
9	Подання роботи на нормоконтроль	20.12. 2024	виконано
10	Подання роботи на кафедру	03.01. 2025	виконано

Студентка _____Ганна ОМЕЛЬЧАК

Керівник роботи _____ Анастасія ДІДЕНКО

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ ТА СВІТУ.....	9
1.1 Сучасні підходи до визначення поняття безбар'єрний туризм та класифікація споживачів безбар'єрного туризму.....	9
1.2 Історія розвитку безбар'єрного туризму.....	17
1.3 Критерії та цільові групи безбар'єрного туризму: основні та специфічні.....	21
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2 СТАН БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ: ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ.....	27
2.1 Дослідження стану безбар'єрного туризму України на основі опитування людей що потребують безбар'єрності.....	26
2.2 Аналіз стану безбар'єрного туризму України: SWOT-аналіз.....	32
2.3 Проблеми розвитку безбар'єрного туризму України.....	39
Висновки до розділу 2.....	45
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ.....	47
3.1 Пріоритетні напрямки впровадження та розвитку безбар'єрного туризму в Україні.....	47
3.2 Пропозиція щодо створення конкурентоспроможного безбар'єрного туристичного продукту.....	51
3.3 Загальна модель безбар'єрного туризму України.....	57
Висновки до розділу 3.....	62
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	73

АНОТАЦІЯ

Омельчак Г.В. Безбар'єрний туризм в Україні: теорія, реалізація, перспектива / Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація» (освітньо-професійна програм «Рекреаційний туризм»). КЗВО «Хортицька національна навчально-реабілітаційна академія» ЗОР, Запоріжжя, 2024.

У дослідженні визначено теоретичні аспекти безбар'єрного туризму України та світу, досліджено та проаналізовано сучасний стан безбар'єрного туризму України; визначено перспективи розвитку безбар'єрного туризму в Україні, в т.ч. визначено пріоритетні напрямки впровадження та розвитку безбар'єрного туризму в Україні, надано пропозиції щодо створення конкурентоспроможного безбар'єрного туристичного продукту та запропонована загальна модель безбар'єрного туризму України.

Кваліфікаційна робота містить 72 сторінок, 7 таблиць, 6 рисунків, 42 літературне джерело.

Ключові слова: безбар'єрний туризм, туризм, розвиток безбар'єрного туризму, бар'єри, безбар'єрність, безбар'єрне туристичне середовище

Список публікацій здобувача за темою роботи:

1. Омельчак Г.В. Пріоритетні напрямки розвитку безбар'єрного туристичного середовища в Україні. Abstracts of XXX International Scientific and Practical Conference. Prague, Czech Republic. 2024. Pp. 214-215. URL: <https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2024/06/MODERN-INFORMATION-TECHNOLOGIES-IN-EDUCATION-.pdf>

2. Омельчак Г.В. Класифікація споживачів безбар'єрного туризму. Proceedings of the XXIX International Scientific and Practical Conference. Lyon, France. 2024. Pp. 230 - 232. URL: <https://isg-konf.com/wp-content/uploads/2024/07/BUSINESS-CULTURE-IN-THE-CONDITIONS-OF-SOCIO-CULTURAL-TRANSFORMATION-OF-SOCIETY.pdf>

ABSTRACT

Omelchak G.V. Barrier-free tourism in Ukraine: theory, implementation, perspective / Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty 242 "Tourism and recreation" (educational and professional program "Recreational tourism"). KZVO "Khortytsk National Educational and Rehabilitation Academy" ZOR, Zaporizhzhia, 2024.

The study defined the theoretical aspects of barrier-free tourism in Ukraine and the world, investigated and analyzed the current state of barrier-free tourism in Ukraine; prospects for the development of barrier-free tourism in Ukraine have been determined, including the priority directions for the introduction and development of barrier-free tourism in Ukraine were determined, proposals were made for the creation of a competitive barrier-free tourism product, and a general model of barrier-free tourism in Ukraine was proposed.

The qualification work contains 72 pages, 7 tables, 6 figures, 42 literary sources.

Key words: barrier-free tourism, tourism, rise of barrier-free tourism, barriers, barrier-free, barrier-free tourist environment

List of publications of the recipient by the topic of the work:

1. Omelchak G.V. Priority directions for the development of a barrier-free tourist environment in Ukraine. Abstracts of XXX International Scientific and Practical Conference. Prague, Czech Republic. 2024. Pp. 214-215. URL: <https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2024/06/MODERN-INFORMATION-TECHNOLOGIES-IN-EDUCATION-.pdf>

2. Omelchak G.V. Classification of barrier-free tourism consumers. Proceedings of the XXIX International Scientific and Practical Conference. Lyon, France. 2024. Pp. 230 - 232. URL: <https://isg-konf.com/wp-content/uploads/2024/07/BUSINESS-CULTURE-IN-THE-CONDITIONS-OF-SOCIO-CULTURAL-TRANSFORMATION-OF-SOCIETY.pdf>

ВСТУП

Актуальність теми. За даними UNWTO у 21-му столітті туризм став найбільш масштабною галуззю, що швидко розвивається. Це безпрецедентне зростання стимулювало розвиток і використання різноманітних альтернативних форм туризму, кожна з яких характеризується своєю унікальною динамікою та пропозицією. Безбар'єрний туризм, визнаний альтернативною формою подорожей, в останні роки набув популярності як ринок, що активно розвивається. Він включає усунення ставлення та інституційних бар'єрів у суспільстві та охоплює доступність у різних аспектах, таких як фізичне середовище, транспорт, житло, зв'язок, а також засоби та послуги. По суті, безбар'єрний туризм обслуговує будь-який сегмент ринку, який шукає безперервного доступу до туристичного досвіду. Переваги безбар'єрного туризму поширюються на все населення. Безбар'єрний туризм, як індустрія послуг, що постійно розвивається, не тільки сприяє створенню робочих місць і обміну валюти, але й покращує збереження навколишнього середовища. Крім того, він служить хранителем місцевої спадщини, тим самим сприяючи всебічному розвитку місцевого призначення. Концепція безбар'єрного туризму розвинулась, щоб охопити ширшу сферу, яка передбачає трансформацію всієї концепції туризму. Сучасний підхід до безбар'єрного туризму полягає в тому, щоб узгодити туристичне середовище з принципами універсального дизайну, забезпечивши його зручність і доступність для всіх груп населення, незалежно від їхнього віку, стану, можливостей або порушень. Це включення охоплює широкий спектр людей, включаючи сім'ї з маленькими дітьми, вагітних жінок, людей з обмеженими можливостями та людей похилого віку.

Це підкреслює важливість безбар'єрності, гарантуючи, що кожен може брати участь у туристичній діяльності, незалежно від його конкретних потреб. За оцінками, щороку мільйони людей, які потребують доступності, подорожують як всередині країни, так і за кордоном. Це підкреслює значний

ринковий потенціал безбар'єрного туризму та наголошує на важливості створення більш інклюзивних туристичних можливостей для всіх людей, незалежно від їхніх здібностей чи обмежень.

Мета дослідження – оцінити стан, проблеми та перспективи розвитку безбар'єрного туризму України й з урахуванням цієї мети та поточного дослідження запропонувати ймовірні рішення, які можуть бути використані, щоб вирішити наявні проблеми у контексті практики розвитку безбар'єрного туризму.

Відповідно до мети дослідження були поставлені такі *завдання*:

- визначити сучасні підходи до визначення поняття безбар'єрний туризм та класифікація споживачів безбар'єрного туризму;
- дослідити історію розвитку безбар'єрного туризму;
- визначити критерії та цільові групи безбар'єрного туризму;
- дослідити наявний стан безбар'єрного туризму України на основі опитування людей що потребують безбар'єрності;
- проаналізувати стан безбар'єрного туризму України із використанням SWOT-аналізу;
- визначити основні проблеми розвитку безбар'єрного туризму України;
- визначити пріоритетні напрямки впровадження та розвитку безбар'єрного туризму в Україні та запропонувати загальні пропозиції щодо створення конкурентоспроможного безбар'єрного туристичного продукту;
- запропонувати загальну модель безбар'єрного туризму України.

Об'єкт дослідження - сучасний стан безбар'єрного туризму України

Предмет дослідження - реальний стан та практичні пропозиції щодо розвитку безбар'єрного туризму в Україні.

Методи дослідження – теоретичну і методичну основу кваліфікаційної роботи становлять праці українських науковців з питань дослідження та аналізу стану та перспектив розвитку безбар'єрного туризму України. У процесі дослідження для досягнення визначеної мети застосовувався комплекс загальнонаукових методів: історико-логічний аналіз; проблемно-орієнтовний;

теоретичного узагальнення; метод аналізу; схематичного зображення; метод експертного оцінювання.

Інформаційна база дослідження. Під час написання роботи використовувалися монографії, навчальні посібники, статті у наукових періодичних виданнях, нормативно-правові документи, матеріали конференцій, звіти міжнародних організацій, дані мережі Інтернет. Інформаційною базою дослідження є статистична інформація Державної служби статистики України, звіти ООН та UNWTO.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому що результати роботи можуть сприяти активному пропагуванню, рекламуванню, популяризації та просуванню на ринок туризму України саме сегменту безбар'єрного туризму, що сприятиме як економічному зростанню держави, так й розвитку human – centered суспільства.

Апробація результатів роботи:

1. Омельчак Г.В. Набута потреба розвитку безбар'єрного туризму. V Міжнародна науково - практична конференція студентів та молодих вчених «Освітні і культурно - мистецькі практики в контексті інтеграції України у міжнародний науково - інноваційний простір в умовах воєнного часу». 18-19 квітня 2024, м. Запоріжжя, Україна. С. 941-942

2. Омельчак Г.В. Класифікація споживачів безбар'єрного туризму. Proceedings of the XXIX International Scientific and Practical Conference. Lyon, France. 2024. Pp. 230 - 232. URL: <https://isg-konf.com/wp-content/uploads/2024/07/BUSINESS-CULTURE-IN-THE-CONDITIONS-OF-SOCIO-CULTURAL-TRANSFORMATION-OF-SOCIETY.pdf>

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (42 найменувань). Повний обсяг роботи становить 72 сторінки, містить 6 рисунків, 7 таблиць.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ

1.1 Сучасні підходи до визначення поняття «безбар'єрний туризм» та класифікація споживачів безбар'єрного туризму

Безбар'єрний туризм – це галузь, яка швидко розвивається, що дозволяє людям що потребують безбар'єрності отримувати доступ до туристичних продуктів і послуг незалежно, гідно, незалежно від характеру їхньої інвалідності чи порушення. Мета полягає в тому, щоб налаштувати досвід подорожі, відпустку, тури, огляд визначних пам'яток тощо відповідно до потреб і можливостей клієнтів. Безбар'єрний туризм стосується людей з порушеннями рухливості, сенсорних розладів, розладів психічного здоров'я та когнітивних чи психологічних розладів, мандрівників із дитячими колясками, людей похилого віку та всіх тих, кому важко подорожувати через різноманітні проблеми зі здоров'ям, наприклад, діабет чи алергію [2].

Безбар'єрний туризм відіграє ключову роль у просуванні сталого розвитку громад, областей та країн в цілому. Забезпечуючи доступність туристичних напрямків, місцеві громади, області та Україна у повоєнному відновленні та розвитку може отримати доступ до раніше недостатньо охоплених сегментів ринку. Визнаючи переваги економічного зростання та соціальної інтеграції, Всесвітня туристична організація віддала пріоритет інклюзивному та безбар'єрному туризму.

Безбар'єрний туризм сьогодні постає під різними термінами, єдиного, загальноприйнятого визначення не існує. Проте залишається незаперечним те, що безбар'єрний туризм надає послуги людям із особливими потребами доступу через рухливість, сенсорні чи психологічні порушення. «Кожен має мати можливість подорожувати до будь-якої країни, будь-якого місця всередині країни, будь-якого місця чи пам'ятки, яку вони хочуть відвідати. відвідати».

За оцінками WHO (World Health Organization) [22], у світі нараховується понад 1 млрд. людей які потребують безбар'єрності та більше 2 млрд. опікунів та супроводжувачів такої категорії людей, що становить 1/3 всього населення планети. Не зважаючи на такі високі статистичні дані організація безбар'єрного туризму все ще залишається недостатньо розвинутою, оскільки наявна проблема недоступності туристичних об'єктів та послуг вирішується повільно, й присутня дискримінаційна політика відносно цієї категорії споживачів туристичних послуг.

Безбар'єрний туризм як величезний ринковий потенціал впливає на весь туристичний ланцюг, охоплюючи всі туристичні об'єкти від прибуття, розміщення, ресторанів, діяльності на курортах до процесу від'їзду. Щоб запропонувати безбар'єрний туризм, необхідно враховувати всі види доступності. Туристична безбар'єрність розширює звичайний туристичний об'єкт особливо інформацією про потреби людей з що потребують безбар'єрності. Попит на туризм представляє собою унікальну економічну категорію, обумовлену своєрідністю структури туристичного продукту, суб'єктивним оцінюванням його покупцями та особливістю потреб, які задовольняє туризм.

Визначаючи туристичний продукт у Законі України «Про туризм» [1], вказано, що це передбачено як попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, що об'єднує не менше двох таких послуг, доступних для реалізації за визначеною ціною. До його складу входять:

- послуги перевезення;
- послуги з розміщення;
- інші туристичні послуги, що не пов'язані з транспортом і розміщенням (наприклад, організація відвідувань культурних об'єктів, розважальних заходів, реалізація сувенірної продукції тощо) [1]. У науковій літературі безбар'єрний туризм фігурує під різними термінами: «туризм туризм», «інклюзивний туризм», «універсальний туризм», «безбар'єрний туризм», тощо (табл. 1.1).

Дефініція поняття «безбар'єрний туризм»

№	ППП автора	Визначення поняття
1	2	3
1	Саймона Дарсі [2]	Доступний туризм дозволяє людям із вимогами до доступу, включаючи мобільність, зір, слух і когнітивні аспекти доступу, функціонувати незалежно, рівноправно та з гідністю через надання універсальних туристичних продуктів, послуги та середовище. Це визначення охоплює всіх людей, тобто батьків з дітьми в колясках, людей з обмеженими можливостями чи людей похилого віку
2	Рекомендації з доступного туризму на основі резолюції Генеральної Асамблеї ЮНВТО [3]	Туризм, доступний для всіх – Це форма туризму, яка включає в себе процес співпраці між різними учасниками сфери туризму, який дозволяє людям з особливими потребами в доступності, включаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, функціонувати незалежно, на рівних умовах з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища.
3	О. Бейдик [4]	Адаптивний туризм – складова суспільного туристського руху, новий вид адаптивної рухової реакції, фізичної реабілітації, оздоровлення та соціальної інтеграції людей з обмеженими фізичними можливостями; чинник соціальної реабілітації як для відносно здорових людей похилого віку, так і для осіб з інвалідністю.
4	О. І. Топалова [5]	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
5	Ю. М. Хрущ, В. М. Іванова, Р. С. Медведський [6]	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
6.	С. Я. Бугіль [7]	Інклюзивний туризм (від фр. “включає у себе”, лат. include – “укладаю”) - 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 сімей, людей із тимчасово обмеженими можливостями, сімей із маленькими дітьми
7	Л.С. Головкова, Ю.О. Юхновська, О.М. Риженко [8]	Безбар'єрний туризм - розробка туристичних програм з урахуванням доступності для інвалідів як умови створення рівних можливості для здійснення права на відпочинок, для прилучення до культурних цінностей
8	О.М. Риженко Ю.О. Юхновська [9]	Безбар'єрний туризм – процес розвитку туризму, що передбачає доступність туризму для всіх, включно з забезпеченням безперервного моніторингу потреб та змін потреб людей з інвалідністю, розвитку концепцій в сфері туризму для людей з інвалідністю, з врахуванням потреб їхніх опікунів, членів сімей у доступності до туристичного продукту та послуги: фізичної доступності, комунікаційної доступності, сенсорної доступності, web-доступності, internet –доступності, програмної доступності та реалізація прав людей з інвалідністю в сфері туризму

1	2	3
9	United Nations Enable [10]	Доступний туризм – це постійна робота, спрямована на те, щоб туристичні напрямки, продукти та послуги були доступними для всіх людей, незалежно від їхніх фізичних чи інтелектуальних обмежень, обмежених можливостей або віку. Попри напрацювання дослідників та вчених, доцільно зазначити відсутність єдиного визначення поняття, що потребує уточнень та подальших досліджень

Наявність різноманіття зазначених термінів свідчить про те, що досі єдиного визначення, закріпленого у нормативно-правових документах, а отже, і відображення багатогранності та специфіки цього виду туризму немає.

В умовах human - centered середовища та соціально - орієнтованої економіки, підприємства туристичної галузі та туристичні установи мають прагнути бути загальнодоступними для всіх потенційних та реальних споживачів туристичного продукту, тобто створювати, реалізовувати, впроваджувати та розвивати безбар'єрний туризм. Це означає забезпечення безбар'єрності туристичних місць, продуктів і послуг для всіх людей, незалежно від їхніх фізичних обмежень та особливостей, обмежених можливостей або віку. На сьогодні 30% будь-якого населення вважаються «людьми що потребують безбар'єрності» [11], що робить планування туризму без бар'єрів більш важливим, ніж будь-коли.

Зростаюча кількість людей похилого віку та людей з інвалідністю у всьому світі, зокрема в Україні через активну фазу війни, потребує спеціальної підтримки для впровадження та розвитку. За статистикою Організації Об'єднаних Націй (ООН), 10% населення світу є інвалідами [11]. Згідно офіційних даних у ЄС понад 50 млн. людей та понад 600 млн. у всьому світі мають інвалідність. Більше 500 млн. людей мають фізичні, психічні, сенсорні та когнітивні відхилення. Люди що потребують безбар'єрного туристичного середовища хочуть подорожувати, як і будь-яка інша здорова людина. Проте туристичні продукти та послуги, як правило, погано підготовлені до зустрічі потреби цієї групи людей. У той час як цінність ринку безбар'єрного туризму отримує все більше визнання як можливості для бізнесу, доступність і

доступний туризм в Україні майже не використовуються [23]. У системі класифікації у 2002 році Всесвітня організація охорони здоров'я перейшла з акценту виключно медичної моделі інвалідності до соціальної моделі. Ця зміна парадигми знімає акцент з особи що потребують безбар'єрності та зміщує акценти на безбар'єрність у суспільстві.

Забезпечення комплексної доступності є головною проблемою для провайдерів туристичних послуг, щоб звернути увагу на людей що потребують безбар'єрного туристичного середовища як на сталу групу споживачів. Люди що потребують безбар'єрності відносяться до категорії туристів, яким необхідні допоміжні запитати та умови до облаштування туристичної інфраструктури, тому варто кваліфікувати структуру контингенту потенційних туристів безбар'єрного туризму (табл. 1.2) [23].

Таблиця 1.2

Загальна класифікація груп людей для безбар'єрного туризму [23]

Класифікація	Особливість
За особливостями здоров'я	З фізичними особливостями (з вадами кінцівок або з втраченими кінцівками; паралізовані, частково паралізовані, тощо)
	З вадами або пошкодженнями органів чуття (сліпі; глухі та глухонімі; сліпоглухі; сліпоглухонімі)
	З нервовими розладами (вродженими або набутими, постійними або тимчасовими)
	Когнітивні порушення
Люди похилого віку	60 – 70 років
	70 – 80 років
	80 – 90 років
	Довголітні люди (90 і більше років)
Батьки з дітьми	Батьки з маленькими дітьми (0-1 рік)
	Батьки з маленькими дітьми (1-3 роки)
	Діти
Комбіновані групи	З вадами здоров'я + діти
	З вадами здоров'я + люди похилого віку
	Люди похилого віку + діти

Безбар'єрний туризм спрямований на те, щоб усі могли однаково насолоджуватися туристичними напрямками [23]. Безбар'єрність місць для туризму та відпочинку має розглядати як основний фактор якості, але ви також повинні розглядати це як можливість для диференціації та як спосіб залучення нових клієнтів. Розробляючи, реалізуючи, керуючи, обслуговуючи та повідомляючи про свій туристичний бізнес, ви повинні переконатися, що він доступний та безбар'єрний для всіх [23].

Існують різні типи доступності, що представимо на рис 1.1.



Рис. 1.1 Основні типи доступності (безбар'єрності)

Безбар'єрний туризм – це можливість для всіх насолоджуватися туристичними враженнями. Зробити туризм більш доступним – це не лише соціальна відповідальність – існує також переконлива економічна аргументація для покращення доступності, оскільки це може підвищити конкурентоспроможність туристичного бізнесу. Внесення базових пристосувань до туристичного середовища, надання точної інформації та розуміння потреб людей можуть призвести до збільшення кількості відвідувачів [23].

Безбар'єрний туризм має на меті забезпечити «туризм для всіх», гарантуючи, що люди з вимогами доступу, такими як мобільність, зір, слух і когнітивні здібності, можуть брати участь у туристичній діяльності незалежно, справедливо та з гідністю. Це початкове визначення безбар'єрного туризму було зосереджено лише на усуненні перешкод, які заважають людям з що потребують безбар'єрності.

Безбар'єрний туризм - це концепція, спрямована на те, щоб досвід подорожі був доступним і приємним для всіх людей, незалежно від їхнього походження, здібностей або уподобань. Він виходить за рамки традиційного туризму, активно задовольняючи різноманітні потреби та очікування мандрівників. Безбар'єрний туризм - це концепція, що активно розвивається у світі за останні роки. Безбар'єрний туризм визначають по-різному:

- набір послуг, структур та інфраструктури, які дозволяють людям які потребують безбар'єрності, таким як люди з обмеженими можливостями та люди з особливими дієтичними потребами або страждають на алергію, літні люди, сім'ї з маленькими дітьми тощо, насолоджуватися відпусткою та дозвіллям без перешкоди чи труднощі

- стосується покращення послуг розміщення та забезпечення безбар'єрності засобів розміщення, транспортних послуг та послуг мобільності, ресторанних послуг та послуг дозвілля та відпочинку;

- пов'язує всі послуги таким чином, щоб усі вони могли однаково й легко використовуватися безперебійно, щоб надати людям із інвалідністю та їхнім

сім'ям вищий ступінь автономії в насолоді від туристичного досвіду. Це включає в себе державні та приватні туристичні місця, об'єкти та послуги.

Мета безбар'єрного туризму полягає в тому, щоб надати всім людям досвід подорожей якомога незалежніших і мати можливість пізнати нові реалії та нові місця, як досвід, що веде до особистого зростання. Це все більше розуміється як право кожного. Деякі люди відчують більше труднощів під час подорожей, ніж інші через культурні, архітектурні/фізичні та інформаційні/комунікаційні бар'єри, а також бар'єри ставлення.

Безбар'єрний туризм спрямований на усунення бар'єрів і забезпечення вищої якості досвіду для всіх, і тому він стосується та залучає все суспільство. Безбар'єрний туризм також називають іншими способами, зокрема «туризм для всіх», «доступний туризм» або «інклюзивний туризм».

1.2 Історія розвитку безбар'єрного туризму

Проблема безбар'єрності та доступу до туристичних об'єктів для людей що потребують безбар'єрності була визнана загальноєвропейською проблемою принаймні з 1990 року, який був оголошений Європейським роком туризму. На конференції «Туризм для всіх в Європі», що відбулася того ж року, було зазначено, що непрямий зв'язок між туристичними організаціями та представниками груп людей з інвалідністю стане великим кроком вперед у цій сфері, зміщуючи акцент із «забезпечення соціальних потреб» і дозволяючи людям з обмеженими можливостями (та їхнім сім'ям) користуватися таким же доступом, як і здорові люди до повного спектру туристичних ресурсів»

Однак розвиток доступного туризму почався ще раніше. Наприкінці 1980-х років виник міжнародний рух під назвою «Туризм для всіх». Кажуть, що цей рух був спровокований «Звітом Бейкера», який опублікувала Англійська рада з туризму в 1989 році. Звіт Бейкера рекомендував англійській індустрії туризму

зробити свої послуги доступними для всіх клієнтів, незалежно від їхніх можливостей чи обмежень, віку, сімейного чи фінансового становища.

У наступний період кілька інших європейських організацій почали зосереджуватися на цих та подібних питаннях. За короткий проміжок часу кампанія «Туризм для всіх» була підхоплена та розвинута в кількох країнах світу, отримавши назви, характерні для окремих країн, такі як *Tourisme pour tous* (Франція), *Tourismus für Alle* (Німеччина), *Tourisme for All* (Великобританія), *Turismo per tutti* (Італія) і *Turism för alla* (Швеція).

Спільним знаменником і філософією цієї концепції був запит на «якісне» постачання. Туризм для всіх прирівнюється до «якісного туризму». Попит на якість і комфорт не суперечить доступності, навпаки. Для того, щоб створити якісний продукт, середовище чи послугу, якими могли б однаково користуватися всі люди, необхідно враховувати потреби широкого кола потенційних користувачів. Це була мета, яку поставила Рада міністрів Північних країн у 2002 році у своїй декларації: «Кожен повинен мати можливість подорожувати в країні, всередині країни і в будь-яке місце, пам'ятку або подію, які він хоче відвідати».

Європейський Союз оголосив 2003 рік Європейським роком людей з обмеженими можливостями. Європейський Союз зобов'язався модернізувати та зміцнити соціальну єдність і соціальний захист як ключ до більшого та кращого зростання до 2010 року і зробити Європу кращим місцем для життя. Таким чином, звіт був тісно пов'язаний із вирішенням питань інвалідності як ключових елементів «Лісабонської стратегії» ЄС, заснованої на чотирьох стратегічних цілях: підвищення конкурентоспроможності, досягнення повної зайнятості, зміцнення соціальної єдності та сприяння сталому розвитку.

Перший «План дій щодо інвалідів» ЄС (2003-2010 рр.) визнав, що кожен сектор уряду має розробити політику та дії, спрямовані на забезпечення доступності для людей з обмеженими можливостями (інвалідністю). Це призвело до численних дій на рівні ЄС і на національному рівнях, у яких широко було прийнято «відповідальність сектора за доступність». У

туристичному секторі досягнення «туризму для всіх» залежить від інтеграції ряду елементів політики в кількох сферах політики. Ці сфери включають промислову політику, політику регіонального та національного розвитку, політику щодо інвалідів та політику зайнятості. Крім того, можна додати навколишнє середовище, транспорт, інформаційно-комунікаційні технології та освітню політику (що стосується підготовки архітекторів і планувальників з універсального дизайну).

Протягом тих років було профінансовано низку проектів, що фінансуються ЄС для вирішення проблем доступного туризму (як проект EU.FOR.ME «Леонардо да Вінчі» або передача інновацій ІТТІ «Леонардо да Вінчі»), а наприкінці ЄС У 2008 році Європейська мережа доступного туризму (ENAT) була фінансована як організація з багатьма зацікавленими сторонами, яка займається питаннями доступності, представляючи туристичні напрямки, постачальників і людей з обмеженими можливостями на європейському рівні.

У липні 2008 року Європейська комісія запропонувала загальноєвропейське законодавство для захисту громадян від дискримінації за ознакою віку, інвалідності, сексуальної орієнтації, релігії чи переконань у сферах соціального захисту, освіти та доступу до товарів і послуг, які є комерційно доступними, і їх постачання. Громадськості. Пропозиція щодо нової Директиви ЄС базується на статті 13 Амстердамського договору [16], яка дозволяє законодавству ЄС забезпечувати застосування мінімального стандартного рівня захисту від дискримінації в усіх державах-членах.

З точки зору доступу до товарів і послуг, включені лише професійні та комерційні послуги. Це дозволить включити подорожі, туризм і готельні послуги в сферу дії Директиви. Як приклад комерційної послуги в Пояснювальній записці окремо зазначено здачу номерів у готелях.

У пропозиції вказувалося, що постачальники послуг повинні передбачати потреби населення, щоб не дискримінувати, прямо чи опосередковано, клієнтів: «Ефективний доступ людей з обмеженими можливостями (інвалідністю) до соціального захисту, соціальних переваг, охорони здоров'я, освіти, а також

доступу та постачання товарів і послуг, які є доступними для населення, включаючи житло, має забезпечуватися заздалегідь» [17]. Однак у Пояснювальному меморандумі до проекту Директиви далі говориться: «Це зобов'язання обмежується твердженням, що якщо це накладе непропорційний тягар або вимагатиме серйозних змін у продукті чи послугі, цього робити не потрібно» [17].

Лісабонський договір [18], який набув чинності 1 грудня 2010 року, втілює низку поправок до Римського, Маастрихтського та Амстердамського договорів щодо функціонування Європейського Союзу. Цей договір вперше надав європейським інституціям (Парламенту, Раді та Комісії) «допоміжну компетенцію» здійснювати дії з підтримки, координації або доповнення дій держав-членів у сфері туризму. Це забезпечило правову основу для ряду «Попередніх дій», які фінансуються Європейським парламентом і стосуються таких тем, як соціальний туризм (дія «Каліпсо») і доступний туризм.

У 2014 році в Європейському Союзі було замовлено три масштабні «картографічні» дослідження, пов'язані з доступним туризмом. Вони були зосереджені на:

1. Вимогах до навичок у доступному туризмі.
2. Ринковий попит та економічний вплив доступного туризму.
3. Картування пропозиції та перевірки ефективності доступних туристичних послуг у Європі».

Ці дослідження продемонстрували потребу в нових навчальних програмах для задоволення потреб туристів з вимогами доступу.

Крім того, результати досліджень ринку на національному та міжнародному рівнях, як показано нижче, показали, що потенційний ринок, представлений людьми з обмеженими можливостями (інвалідністю) та літніми відвідувачами, має велике значення, особливо враховуючи демографічне старіння населення в розвинутих країнах і країнах, що розвиваються економіки. Кожне дослідження також підготувало низку тематичних досліджень, які

визначили «належну практику» у сфері навичок і навчання, розвитку доступного туристичного бізнесу та доступних туристичних напрямків.

Безбар'єрний туризм, пройшовши шлях еволюції на сьогодні передбачає процес співпраці між усіма зацікавленими сторонами, урядами, міжнародними агентствами, туроператорами та кінцевими користувачами, включаючи людей з обмеженими можливостями та їхні організації. Успішний туристичний продукт вимагає ефективного партнерства та співпраці в багатьох секторах на національному, регіональному та міжнародному рівнях [19].

Подорож відвідувача до будь-якого пункту призначення включає багато факторів, усі з яких повинні враховувати вимоги доступу відвідувача: доступ до інформації, міжміські види транспорту, місцевий транспорт, розміщення, покупки, ресторани тощо. Вплив безбар'єрного туризму таким чином виходить за межі туристичних бенефіціарів до ширшого суспільства, впроваджуючи доступність у соціальні та економічні цінності суспільства.

Безбар'єрні туристичні напрямки, які створюють середовище, продукти та послуги, придатні для людей з особливими вимогами доступу, матимуть позитивний ефект у вигляді збільшення туристичних потоків, покращення економічної прибутковості та підвищення конкурентоспроможності.

1.3 Критерії та цільові групи безбар'єрного туризму: основні та специфічні

Безбар'єрність туристичних продуктів і послуг має регулюватися на різних рівнях. Через різноманітність конкретних потреб наразі немає єдиних міжнародних стандартів. Зазвичай кожна країна встановлює критерії та стандарти для регулювання доступності туристичних структур, продуктів і послуг на різних рівнях. У Словенії проєкт NETMEN [20], який здійснювала некомерційна організація ŠENT – Словенська асоціація психічного здоров'я, вперше визначив основні критерії доступності. Критерії поступово

удосконалювалися, і сьогодні вони відомі під терміном сертифікат «Дружній для людей з обмеженими можливостями».

Чотири основні групи критеріїв стосуються фізичної безбар'єрності, доступу до інформації, економічної безбар'єрності та психосоціальної безбар'єрності.

Фізична безбар'єрності стосується насамперед забудованого середовища. Недостатньо забезпечити доступ до окремих споруд і об'єктів, необхідні зв'язки між елементами, такими як доріжки, маршрути, вертикальні зв'язки, щоб усі частини середовища були пов'язані між собою. Безбар'єрність стосується не лише людей з певними фізичними вадами чи особливостями, серед яких нездатність пересуватися є найбільш поширеною, вона також стосується інших груп людей із особливими (додатковими) потребами. Все це необхідно враховувати при проєктуванні архітектурного середовища.

Доступ до інформації має ключове значення, і сьогодні ми можемо використовувати різні комунікаційні системи для обміну інформацією. Незалежно від системи, яку ми обираємо, вона завжди повинна надавати доступ до детальної, точної та перевіреної інформації. Важливо, щоб усі шуми зв'язку між користувачем і постачальником послуг були усунені.

Економічна безбар'єрність. Загальне переконання в тому, що люди які потребують безбар'єрності мають меншу купівельну спроможність, може бути помилковим. Їм, можливо, доведеться покривати додаткові витрати, пов'язані з транспортуванням і проживанням, у зв'язку з особливими потребами. Ці витрати виникають насамперед тому, що туристичні продукти та послуги є недоступними.

Психосоціальна безбар'єрність. Брак знань і упередження щодо туризму для всіх може перешкоджати адаптації та розвитку в напрямку безбар'єрного туризму. Людей що потребують безбар'єрності персонал часто жаліє, тому послуги нижчої якості, ніж звичайних гостей. Безбар'єрний туризм часто розуміють або, точніше, неправильно розуміють як форму туризму, спеціально розроблену для людей які потребують безбар'єрності. Фактично, зміни

підвищать якість продуктів і послуг загалом, тому виграють усі гості, з будь-якими особливими потребами чи без них.

Безбар'єрний туризм задовольняє конкретні потреби людей з різними обмеженнями чи вадами, такими як рухливість, зір, слух, когнітивні порушення чи порушення та проблеми з психічним здоров'ям. Загальне уявлення про те, що безбар'єрний туризм дорівнює туризму для людей з інвалідністю або додатковими потребами, є хибним. Безбар'єрний туризм - це туризм для всіх: він охоплює людей похилого віку, вагітних, людей з колясками, хворих, людей які знаходяться на реабілітації, тощо, а також людей які супроводжують таку групу туристів та родини в яких є вище перелічені особливості.

Безбар'єрний туризм базується на трьох важливих цінностях: незалежності, рівності та повазі. Особливої уваги потребує ставлення до людей які потребують безбар'єрності з боку туристичних працівників. Персонал має бути навченим і добре знати, як підходити до зазначеної категорії туристів.

Порушення рухливості та нездатність пересуватися описують людей, яким важко ходити та пересуватися або користуються інвалідними візками. Допоміжні засоби, такі як палиці або інвалідні візки, роблять цей тип інвалідності найбільш очевидним з усіх. Зазвичай найболючіші труднощі виникають у забудованому середовищі, де численні перешкоди можуть перешкоджати руху. На жаль, помітні характеристики цієї групи є причиною того, що безбар'єрний туризм часто починається і закінчується тут.

Менш очевидними є специфічні потреби людей із сенсорними порушеннями зору та слуху. Потреби сліпих, слабозорих, глухих та людей з вадами слуху ефективно задовольняють чуйні, навчені та адаптовані туристичні працівники та певні технічні засоби. Ці потреби характерні для людей похилого віку, великої групи, яка також становить значну частку ринку доступного туризму.

Люди з психічними та психологічними розладами утворюють ще одну велику групу осіб зі специфічними потребами, наслідками інтелектуальних чи

психологічних порушень. Важливо відрізнати психічний недорозвиток від психічних захворювань і розладів.

Розумово відсталі люди мають знижені інтелектуальні здібності. Інтелектуальний вік не встигає за реальним, хронологічним. За розумовим віком ми маємо справу з дітьми, але з соціальної точки зору та набутого досвіду розумово відсталі знаходяться на тому ж рівні, що й дорослі. Потреби цієї групи задовольняються встановленням особистого контакту, наданням зрозумілої та простої інформації, використанням піктограм. Потреби людей з психічними захворюваннями та розладами майже неможливо розпізнати, якщо ознаки не є дуже чіткими. Треба пам'ятати, що ввічливість, терпіння і відповідне ставлення до цих гостей завжди є запорукою благополуччя.

Існують особливі потреби, які не були віднесені до жодної з категорій вище, наприклад, хронічні захворювання та стани, такі як астма, епілепсія, діабет, алергія. Зважаючи на різний характер потреб, надзвичайно важливо, щоб відбувався обмін інформацією між туристичними постачальниками та гостями. Швидка та адекватна реакція з боку співробітників може змінити ситуацію.

Таким чином, безбар'єрний туризм в своїй суті призначений для людей які в конкретному місці та в конкретний проміжок часу потребують безбар'єрності. Це можуть бути люди з інвалідністю, мами з колясками, літні люди, люди із зайвою вагою, люди з тваринами, тощо. Саме тому актуальним буде дати визначення поняттю «люди що потребують безбар'єрного середовища», в якому нема акцентації уваги на конкретних індивідуальностях потреб чи стану людини. До категорії «люди що потребують безбар'єрних туристичних послуг» відносимо всіх людей, не залежно від демографічних особливостей (віку, статі, освіти, тощо), фізичного, психічного чи когнітивного стану, членів родин, тих хто супроводжує людей, людей що потребують допомоги тварин-поводирів, та різні комбінації таких категорій, тощо.

Висновки до розділу 1

Туризм – одна з найперспективніших галузей. За останні роки спостерігається розширення безбар'єрних туристичних продуктів і послуг для людей які потребують безбар'єрності. Люди з особливими потребами, як і будь-яка інша людина, готові витратити на відпочинок певну суму або частку свого доходу. Численні заходи для рівноправної інтеграції вразливих груп у суспільство, які були впроваджені в Україні та інших країнах Європейського Союзу, сприяють розвитку безбар'єрного туризму. Нарешті, туристичні постачальники починають усвідомлювати різноманітні типи специфічних потреб та економічний потенціал, який вони мають.

Безбар'єрний туризм призначений для людей які в конкретному місці та в конкретний проміжок часу потребують безбар'єрності. Це можуть бути люди з інвалідністю, мами з колясками, літні люди, люди із зайвою вагою, люди з тваринами, тощо. Саме тому актуальним буде дати визначення поняттю «люди що потребують безбар'єрного середовища», в якому нема акцентації уваги на конкретних індивідуальних потреб чи стану (фізичному, психічному чи когнітивному) людини. До категорії «люди що потребують безбар'єрного середовища» відносимо всіх людей, не залежно від віку, статі, фізичного, психічного чи когнітивного стану, членів родин, тих хто супроводжує людей, людей що потребують допомоги тварин-поводирів, та різні комбінації таких категорій, тощо.

Згідно з визначенням Всесвітнього комітету з етики туризму [21], безбар'єрний туризм означає, що будь-який туристичний продукт має бути розроблений незалежно від віку, статі та здібностей і без додаткових витрат для клієнтів які потребують безбар'єрності та особливих вимог щодо доступу. Безбар'єрний туризм враховує повний життєвий цикл людини. Він додатково враховує той факт, що будь-хто може скористатися певними типами зручностей, залежно від свого фізичного стану (який може змінюватися) та етапу сімейного життя.

Концепція та практики безбар'єрного туризму вже деякий час проникають у туристичну індустрію України та світу. Багато досліджень і проєктів було проведено неурядовими організаціями з цієї теми. Постачальники туристичних продуктів і послуг повільно визнають економічний потенціал безбар'єрного туризму, хоча багато ще належить зробити. Важливо: підвищити обізнаність громадськості про концепцію, представити концепцію на всіх рівнях системи освіти, спланувати та реалізувати заходи та програми до того, як концепція зможе повністю розвинутися на практиці.

РОЗДІЛ 2

СТАН БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ: ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ

2.1 Дослідження стану безбар'єрного туризму України на основі опитування людей що потребують безбар'єрності

За останні десятиліття в багатьох країнах-членах ЄС, зокрема й в Україні вступили в силу антидискримінаційні закони та підзаконні акти. Серед них закони щодо захисту прав людей що потребують безбар'єрності. Цей закон ставить на меті покращити стан безбар'єрного середовища, в т.ч. безбар'єрної інфраструктури пов'язаної з туризмом.

Безбар'єрність є важливим фактором успіху для оновлення та розвитку туристичної галузі в Україні. Важливо засвоїти переваги безбар'єрності в суспільстві. Для надання безбар'єрних туристичних послуг громада потребує усвідомлення загальних цінностей для інтеграції соціальної справедливості та рівності. З поваги, підвищення розуміння безбар'єрних туристичних послуг з точки зору рівності, доступність відіграє значну роль у вихованні стійкі послуги в суспільствах.

Термін безбар'єрний туризм зосереджується на всіх рівнях туристичних послуг, акцентує увагу на перевагах інформаційних технологій і звертає увагу на надання безбар'єрних туристичних послуг, а також на рівнях для соціальної участі та справедливості для всіх. Тому туризм є необхідною сферою для людей що потребують безбар'єрності для участі в суспільстві. Важливо розвивати безбар'єрні послуги в туризмі. Створення туристичних послуг для всіх і створення зручностей для кожного є позицією безбар'єрного туризму для створення безбар'єрного суспільства як толерантного суспільства.

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) визначила наявність бар'єрів як несприятливу ситуацію, яка відбувається у формах обмеження або

втрати здатності виконувати будь-яку діяльність при отриманні туристичної послуги. Можна зазначити, що безбар'єрний туризм надає людям що потребують безбар'єрності, різні можливості подорожей, реабілітації, та дають їм можливість стати більш активним у соціальному житті, а також задовольняти свої щоденні потреби без переживань будь-яких труднощів.

Окрім цього, вважається, що досягнення в області інформації та комунікаційні технології дозволили людям що потребують безбар'єрності при отриманні туристичної послуги в різних місцях приймати та отримувати переваги від ефективної та впливової комунікації, яка б стимулювала прозорість. а також створити необхідні механізми прийняття рішень, зокрема в контексті туризму. Тому, з цієї точки зору, можна сигналізувати, що туристичні послуги відіграють визначну роль у створенні сталого безбар'єрного суспільства.

Для поточного дослідження була призначена модель якісного дослідження. З минулого до теперішнього часу кілька практиків визначили термін моделі якісного дослідження. Наприклад, Yıldırım та Şimşek наголосили на якісних методах дослідження, які може складатися з кількох методів збору даних, включаючи спостереження, інтерв'ю, а також аналіз документів для вивчення сприйняття та подій у їхньому природному стані середовища, дотримуючись реалістичних і цілісних принципів під час процесу збору даних. У поточному дослідженні використовувалося напівструктуроване інтерв'ю як інструмент збору даних.

Інтерв'ю (віч-на-віч) спостереження та аналіз документів є популярними методами, які використовуються для збору даних для якісних методів дослідження. Крім цього, це може означати, що face to face техніка особистого інтерв'ю, яка дозволяє дослідникам поглибити своє розуміння точки зору учасників, а також техніку особистого інтерв'ю корисно витягнути емоції, почуття які грали значну роль при відповідях учасників.

Крім цього, призначається техніка особистої бесіди, особливо коли вона є складно для дослідника(ів) проводити пряме спостереження під час якісного дослідницького процесу.

Це може бути напівструктурована форма інтерв'ю складався з чотирьох відкритих питань для отримання відповідей учасників. Дослідниця поточного дослідження переробила форму з урахуванням пропозицій людей що потребують безбар'єрності, а потім провела пілотне дослідження, щоб перевірити, чи питання є чіткими та зрозумілими для респондентів, а також чи відповіді, які надають респонденти сумісні з питаннями, які їм поставили.

Дослідницька група поточного дослідження складалася з 80 учасників, які є людьми що потребують безбар'єрності. Серед них:

- військові з інвалідністю (10 осіб);
- діти з інвалідністю віком 14-18 років (10 осіб);
- батьки дітей з інвалідністю (14 осіб);
- люди похилого віку (15 осіб);
- мами з маленькими дітьми (6 осіб);
- вагітні жінки (5 осіб);
- вагітні панни з дітьми до 3х років (3 особи);
- батьки дітей з вадами розвитку (включно з затримкою інтелектуального розвитку) (10 осіб);
- люди що мають хронічні хвороби (7 осіб).

Демографічна інформація щодо респондентів представлена в таблиці 2.1.

Учасники були поінформовані про мету, процедуру збору даних і нарешті метод збору даних дослідження. Крім цього, можна було б зазначити, що респондентів, які увійшли до досліджуваної групи, визначено з урахуванням основи добровільності.

Дослідження проводилося в різних формах: онлайн та офлайн опитування. Для отримання даних від кожного учасника знадобилося близько 20 хвилин через особисті інтерв'ю.

Під час проведення дослідження акцентувалося на етиці конфіденційності.

Таблиця 2.1

**Стисла характеристика демографічної інформації щодо респондентів
(розроблено автором)**

Групи	Категорія	Кількість	Відсоток %
Стать	Пани	40	50
	Паньки	40	50
Вік	До 18 років	10	13
	18-25 років	17	21
	26-35 років	18	22
	36-45 років	14	18
	46-55 років	5	6
	55-65 років	1	1
	Більше 65 років	15	19
Освіта	початкова загальна освіта	1	1
	базова загальна середня освіта	1	1
	повна загальна середня освіта	10	13
	професійно-технічна освіта	5	6
	неповна вища освіта	6	7
	базова вища освіта	2	3
	повна вища освіта	45	56
Рід занять (категорії можуть бути подвійними)	освіта відсутня	10	13
	школяр	10	13
	по догляду за дитиною / людиною (дитиною) з інвалідністю	30	38
	студент	2	3
	самозайнятий	20	25
	працівник на державному підприємстві	6	7
	працівник на приватному підприємстві	8	10
Дохід на місяць	на пенсії (включно з пенсією по інвалідності)	40	50
	До 8 тис. грн.	30	38
	8-15 тис. грн.	41	51
	15-20 тис. грн.	5	6
	Більше 20 тис. грн.	4	5

Результати дослідження. Думки респондентів щодо практики, яка використовується для доступ осіб що потребують безбар'єрності в контексті безбар'єрного туризму та життєвих можливостей.

Думки респондентів щодо практик, які застосовуються для безбар'єрності у контексті безбар'єрного туризму та життєвих можливостей узагальнено як відсотки (%) (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Думки респондентів щодо стану безбар'єрного туризму України та життєвих можливостей (розроблено автором)

Питання	Так	%	Ні	%	Важко відповісти	%
За останні роки люди які потребують безбар'єрності стикаються з труднощами доступу отримання туристичних послуг	75	94	5	6	-	-
Можливості для отримання туристичної послуги, які заявлені (закони, програми, тощо) відрізняються від тих можливостей, які надаються у повсякденному житті для отримання туристичних послуг	70	87	10	13	-	-
Туризм для людей які потребують безбар'єрності надто обмежений	60	75	20	25	-	-
Готелі мають лише обмежену кількість номерів, до того ж погано обладнані басейни та/або пляжі для людей які потребують безбар'єрності	72	90	5	6	3	4
Готелі не практикують політику знижок для людей які потребують безбар'єрності	72	90	6	7	2	3
Люди які потребують безбар'єрності втрачають можливість отримати туристичну послугу та відпочити через відсутність транспортних послуг призначених для полегшення їх доступу до туристичної послуги	68	85	2	3	10	12
Починаючи зі школи, треба влаштовувати навчання, щоб наголошувати на тому що всі люди мають рівні права та умови проживання в контексті туризму	76	95	-	-	4	5
Програми навчання персоналу мають бути розроблені та впроваджені в сервіс в контексті розвитку безбар'єрного туризму	77	96	-	-	3	4
Мають впроваджуватися програми та реклама для підвищення обізнаності про відкриття нових або удосконалення старих туристичних об'єктів в контексті безбар'єрності	74	93	-	-	6	7
Необхідно розвивати цифровий (віртуальний) безбар'єрний туризм як альтернативу класичному туризму	65	82	10	12	5	6

Таким чином, більше 80% респондентів не задоволені станом та розвитком безбар'єрного туризму України.

2.2 Аналіз стану безбар'єрного туризму України: SWOT-аналіз

За своєю суттю, безбар'єрний туризм обертається навколо захисту прав осіб що потребують безбар'єрності на повну участь у туристичній діяльності. Ця адвокація передбачає усунення бар'єрів, які можуть перешкоджати участі туристів з різними фізичними чи когнітивними можливостями, таким чином гарантуючи, що люди які потребують безбар'єрності можуть насолоджуватися туристичною діяльністю без перешкод. Безбар'єрний туризм є новою областю дослідження, яка здатна вплинути на конкурентоспроможність туристичних напрямків у різних вимірах, будь то з точки зору прав людини, поява нового сегмента ринку чи покращення надання послуг. Крім того, безбар'єрний туризм є ключовим фактором не лише тому, що доступність та безбар'єрність є фундаментальним правом людини, але також через її значення як бізнес-можливості і як невід'ємного компонента реалізації сталого туризму. Крім того, цей тип туризму сприяє рівності в розвитку туризму, охоплюючи людей з усіма особливостями. Отже, він відіграє ключову роль у сфері туризму, узгоджуючись із цілями зменшення нерівності, викладеними в Десятій цілі сталого розвитку (ЦСР10) Організація Об'єднаних Націй, 2022 р.

Для аналізу стану безбар'єрного туризму України зауважимо на тому що основна мета полягає у визначенні критичних параметрів або атрибутів продукту, послуги чи досвіду, які заслуговують на увагу та покращення, класифікуючи їх на основі їх важливості та ефективності. У своїй фундаментальній формі аналіз включає в себе двовимірну матрицю, в якій одна вісь представляє важливість різних атрибутів, а інша вісь вимірює результативність суб'єкта в їх досягненні. Важливість атрибута зазвичай визначається шляхом дослідження ринку, тоді як одночасно результативність оцінюється шляхом оцінки рівня, на якому організація відповідає стандартам

або очікуванням, встановленим її зацікавленими сторонами, як правило, клієнтами.

Туризм – це галузь, яка значною мірою залежить від задоволеності клієнтів і позитивного досвіду. Попит на напрямки, житло та пам'ятки, тощо часто залежить від сприйняття якості пропонованого досвіду. Отже, управління факторами, які сприяють загальному досвіду відвідувача, стає першорядним. Туризм за своєю суттю багатогранний, і туристи мають різноманітні очікування та переваги. Визначення того, які аспекти місця призначення, послуги чи досвіду є найбільш важливими для різних сегментів туристів, є проблемою, яку необхідно ефективно вирішити. Збираючи дані про уявлення туристів про важливість атрибутів та їхні відповідні оцінки продуктивності, індустрія туризму може краще адаптувати свої пропозиції відповідно до потреб і бажань різних сегментів клієнтів. Роблячи це, він не тільки покращує загальний туристичний досвід, але також може отримати перевагу на висококонкурентному ринку.

На сьогодні туризм в Україні став більш важливим в порівнянні з минулим, якщо розглядати його з декількох точок зору: економічної, реабілітаційної, екологічної та соціально-культурної точки зору.

За останні роки кількість людей, які подорожують із фізичними, слуховими та/або когнітивними особливостями зросла через активну фазу війни. Звичайно, завдяки технологічним та цифровим розробкам можливості для безбар'єрних подорожей туристів зросли. Але зрозуміло, що технологія та цифровізація туристичної галузі не може позбутися всіх проблем, але може пом'якшити бар'єри пов'язані з інвалідністю та принести кращий досвід подорожі. Створення необхідного безбар'єрного простору для людей з інвалідністю, членів їхніх родин, розвиток інфраструктури безбар'єрного туризму для комфортного відпочинку та необхідних для цього елементів доступності є одним із пріоритетів розвитку України.

Мінімізація бар'єрів, які стоять перед участю в суспільному житті та туризмі всіх людей і забезпечення рівних можливостей для нормального життя

є важливим показником сучасного суспільства. Люди які потребують безбар'єрного середовища не мають бути виключені з суспільства, а мають бути навпаки інтегровані в нього.

Туристичні послуги, які пропонуються людям що потребують безбар'єрного середовища, як вродженими, так і набутими з різних причин забезпечують легшу та комфортнішу доступність у туризмі та повсякденному житті.

Подорожі та туризм вважаються такими правами людини, які можуть покращити якість життя та створити кращі умови життя для всіх людей. Безбар'єрний туризм в Україні має стати перспективною ринковою нішею, що розвивається та якій мають приділяти все більше уваги. Безбар'єрний туризм в Україні має стати доступним для всіх людей незалежно від виду чи форми інвалідності, для літніх людей; та людей з тимчасовою втратою працездатності. Сфера туристичної безбар'єрності та доступності має охоплювати всю туристичну інфраструктуру: державні та приватні туристичні об'єкти, транспорт, місця надання послуг та громадські простори в міських і сільських районах, тощо.

На сьогодні існує ціла низка перешкод, що перешкоджають розвитку безбар'єрного туризму в Україні: насамперед, тривала війна в Україні, вкрай недостатня фінансова забезпеченість, що вимагає появи соціальних ініціатив, залучення коштів приватних благодійних фондів, грантів або розробки відповідних державних програм; низький рівень доступності туристичного середовища та вкрай низький рівень розвитку безбар'єрної туристичної інфраструктури. Актуальними залишаються проблеми з відсутністю єдиної бази об'єктів безбар'єрного туризму. В Україні не існує сайтів та єдиного реєстру туристичних місць, які доступні для людей з інвалідністю [24].

Для оцінки сучасного стану, сильних та слабких сторін, а також можливостей та загроз розвитку безбар'єрного туризму в Україні, використаємо матрицю SWOT-аналізу (табл. 2.3). Кожному з факторів даємо оцінку.

SWOT-аналіз розвитку безбар'єрного туризму в Україні

Сильні сторони	Слабкі сторони
1) ухвалення (прийняття) загальної стратегії розвитку безбар'єрного туризму; 2) акцент на важливості українських туристичних підприємців розвивати український туристичний безбар'єрний бізнес; 3) стрімкий розвиток цифровізації туризму в Україні; 4) сприятливі природно-кліматичні умови та великий туристично-рекреаційний туристичний потенціал України; 5) велика кількість об'єктів історико-культурної спадщини, включно з ексклюзивними; 6) сприяння проектам та програмам щодо впровадження (розвитку) безбар'єрного середовища міжнародними та державними (приватними) фондами; 7) потенційні можливості для розвитку всіх видів інклюзивного реабілітаційно-лікувального та соціального туризму; 8) ініціативність суспільства відносно безбар'єрного середовища; 9) толерантне суспільство; 10) реабілітація та соціалізація людей з інвалідністю.	1) критичний брак потужностей електроенергії; 2) відсутність провідного плану (конкретних кроків та механізму впровадження) безбар'єрного туризму та відсутність комплексного планування безбар'єрного туристичного середовища; 3) недостатнє державне та приватне фінансування розвитку безбар'єрного туризму; 4) невідповідність державних стандартів та норм щодо безбар'єрного середовища реальним потребам людей що потребують безбар'єрності; 5) відсутність безбар'єрних туристичних об'єктів внутрішнього та зовнішнього облаштування універсального рівня; 6) мінімальне використання цифрових технологій у сфері туризму; 7) брак професійних кадрів, підготовлених до роботи у сфері безбар'єрного туризму; 8) відсутність загальнодержавної інформаційної системи у сфері безбар'єрного туризму та її інтеграції до світової інформаційної туристичної мережі [9]; 9) недосконалість нормативно-правової бази в галузі підтримки та розвитку безбар'єрного туризму з країнами ЄС; 10) мінімальна залученість людей з інвалідністю до розробки програм та стратегій розвитку безбар'єрності в Україні.
Можливості	Загрози
1) повоєнні інвестиційні проєкти у розвиток безбар'єрності; 2) розвиток «доступності» як однієї з сучасних перспектив безбар'єрного туризму; 3) підвищення рівня обслуговування, з врахуванням потреб людей що потребують безбар'єрності; 4) впровадження пільгових програм для туристів що потребують безбар'єрності; 5) підвищення привабливості для безбар'єрного туризму завдяки сприятливим кліматичним умовам; 6) розвиток лікувально - реабілітаційного безбар'єрного туризму; 7) удосконалення державної політики в сфері безбар'єрності та рівності; 8) можливість швидкого залучення малих та середніх туристичних підприємств до спільної діяльності впровадження безбар'єрного туризму України; 9) створення робочих місць для людей з інвалідністю в сфері туризму.	1) війна та мінімальна безпека для туристів; 2) соціально-економічна нестабільність в країні; 3) обмежений розвиток малого й середнього туристичного бізнесу, відсутність державної підтримки розвитку туризму; 4) різниця у рівні безбар'єрності з європейськими країнами; 5) дисбаланс ціни на туристичні послуги та попитом; 6) недосконалість законодавчого регламентування прав туристів з інвалідністю; 7) тривалий період повоєнного відновлення країни та впровадження безбар'єрного туризму згідно європейських норм; 8) інтенсивний розвиток безбар'єрного туризму в країнах - конкурентах; 9) скорочення інвестиційних програм.

Оцінка (бали) варіюються від 1 до 3 балів. Важливість фактору (події) (оцінюємо в діапазоні 1-3 бали), де 1 - не дуже важливий фактор, 2 - середня важливість, 3 - висока важливість. Ймовірність настання події (яку оцінюємо в діапазоні 1-3 бали), де 1- дуже низька ймовірність настання події в майбутньому, 2- середня ймовірність, 3 - висока ймовірність настання.

Наступним кроком для аналізу стану безбар'єрного туристичного середовища обираємо критерії за якими будемо оцінювати важливість фактору та ймовірність настання (табл. 2.4). Визначаємо загрози, які створює зовнішнє середовище для галузі, оцінюємо їх важливість та ймовірність настання. Обчислюємо баланс сильних та слабких сторін (сума S – сума W). Наступним кроком аналогічно обчислюємо баланс можливостей та загроз.

Таблиця 2.4

Оцінка елементів аналізу безбар'єрного туристичного середовища

Фактор	Вага	Вірогідність	Значення	Фактор	Вага	Вірогідність	Значення
Сильні сторони (S)				Слабкі сторони (W)			
1	3	3	9	1	3	2	6
2	3	3	9	2	3	2	6
3	3	3	9	3	3	3	9
4	2	3	6	4	3	3	9
5	2	2	4	5	3	3	9
6	3	3	9	6	2	2	4
7	2	2	4	7	3	2	6
8	3	2	6	8	2	2	4
9	3	2	6	9	2	2	4
10	2	3	6	10	3	3	9
Всього			68				66
Можливості (O)				Загрози (T)			
1	3	3	9	1	3	3	9
2	3	2	6	2	3	3	9
3	2	3	6	3	2	3	6
4	3	3	9	4	2	3	6
5	3	1	3	5	3	2	6
6	2	2	4	6	2	2	4
7	2	2	4	7	2	2	4
8	3	2	6	8	2	2	4
9	3	3	9	9	3	3	9
Всього			56				57

Наступним кроком є визначення різниці значень та побудова матриці (рис. 2.1).

$$B_{sw} = 68 - 66 = 2$$

$$B_{ot} = 56 - 57 = -1$$

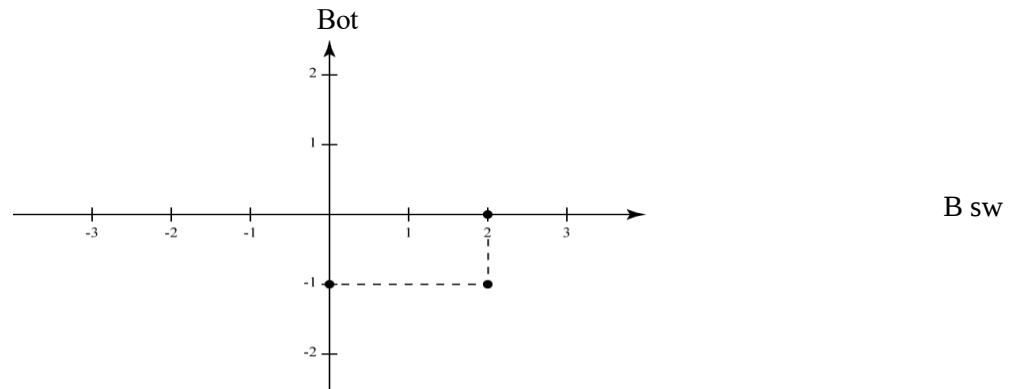


Рис. 2.1 Матриця BCG згідно результатів SWOT – аналізу безбар'єрного туристичного середовища.

Таким чином, згідно дослідження, розвиток безбар'єрного туризму в Україні знаходиться в полі, в якому сильні сторони переважають над слабкими, а загрози переважають над можливостями. Така ситуація свідчить про те що показники зовнішнього середовища переважають над факторами внутрішнього середовища, а на них важко вплинути, тобто це ті фактори, які не підконтрольні зсередини галузі. Першочерговим завданням є реалізувати ті можливості, які вже створені, та мінімізувати негативні наслідки дії загроз.

На нашу думку, сучасна система управління в сфері туризму повинна переорієнтовувати свою діяльність на реалізації принципів безбар'єрного туризму. Державні органи управління в сфері туризму і адміністрація з питань туризму мають розробити не лише стратегію розвитку безбар'єрного туризму, а й заохочувати туристичний бізнес переорієнтовувати та розвивати саме безбар'єрний туризм. В результаті це дасть можливість оцінити існуючі послуги і виявити ті, де необхідно внести зміни [24].

Подолання проблем та загроз впровадження та розвитку безбар'єрного туризму України полягає у необхідності консолідації зусиль всіх учасників

туристичної сфери та активізації зусиль в сфері Державної політики. Значна частина проблем пов'язана з доступністю туристичних дестинацій для людей що потребують безбар'єрності та відсутність безбар'єрних туристичних продуктів, потребує вирішення низки завдань на рівні держави, регіональних органів місцевої влади, громадських організацій та туристичних організацій. Необхідною умовою є включення людей що потребують безбар'єрності для розробки безбар'єрного туристичного середовища, з метою акцентування уваги на «нюансах» безбар'єрного середовища, які можуть зауважити лише люди для яких таке середовище має бути побудоване (облаштоване) та впроваджене. Також необхідно сконцентрувати увагу на побудові нових або адаптацією старих туристичних об'єктів та маршрутів з врахуванням заходів безпеки та розширення асортименту (пропозицій) напрямків: меморіальний туризм, реабілітаційно-адаптивний туризм, воєнно - історичний туризм, тощо. Також важливо продовжувати впровадження цифрових технологій для розвитку цифрового безбар'єрного туризму.

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) і Світовий банк (СБ) повідомляють, що більше одного мільярда людей у світі живуть з тією чи іншою формою інвалідності, і очікується, що до 2050 року кількість людей з інвалідністю буде 940 мільйонів [25].

Сучасний стан безбар'єрного туристичного середовища України знаходиться на низькому рівні. Не зважаючи на попит саме на безбар'єрний вид туризму на сьогодні перед Держави стоять військові пріоритети, тому вагомі зміни саме для розвитку безбар'єрного туристичного середовища може взяти на себе приватний бізнес із залученням грантових програм або іноземних інвестицій. Доступність та безбар'єрність є основним компонентом визначення якості в туризмі. Забезпечення рівності прав і доступу для всіх матиме вплив на соціально-економічну ситуацію в Україні. Країна має підтримувати всіх людей, незалежно від індивідуальних особливостей в культурному житті, відпочинку, дозвіллі, відпустці та спорті, туризмі. Це в цілому глобальна задача, яку необхідно вирішувати шляхом підвищення стандарти якості індустрії туризму.

Надзвичайно актуальною є підготовка технічної інфраструктури та працівників туристичних фірм, готелів, ресторанів, турбаз і відпочинково-рекреаційних зон до прийому нової категорії споживачів. Ідею безбар'єрності та підходи до її реалізації слід впроваджувати комплексно.

Важливим також є зміни та адаптація у законодавстві країни згідно європейських стандартів та норм. В умовах євроінтеграції України це необхідно для стратегічного та тактичного планування створення сприятливих умов для залучення інвестицій та приватних інвесторів.

Ринок безбар'єрного туризму зростає як у внутрішньому, так і у зовнішньому туризмі, через збільшення кількості людей що потребують безбар'єрності з різних причин (фізичних, психічних, духовних, емоційних та соціальних; вони можуть бути вроджені чи набуті: вагітність, старість, тенденції до збільшення кількості людей з зайвою вагою, тощо). На державному рівні мають будуватися безбар'єрні туристичні напрямки з універсальним дизайном у громадських місцях і підприємствах приватного сектору. Саме такий комплексний підхід зможе допомогти досягти бажаної частки на цьому важливому ринку, який пропонує нові можливості для зростання індустрії туризму.

2.3 Проблеми розвитку безбар'єрного туризму України

Люди які потребують безбар'єрності мають такі ж мотиви подорожувати, як і решта населення. Втім, поки багато туристів, які потребують безбар'єрності, можуть мати досвід перешкод для участі в туризмі. Було виявлено, що бар'єри непропорційно впливають на людей що потребують безбар'єрності. Бар'єри можна визначити як ті перешкоди, з якими зіткнулися під час участі або спроби взяти участь у досвіді туризму. Це контрастує з визначенням обмежень, які є факторами, що впливають на схильність індивіда до подорож (перед поїздкою). Основу для розуміння та класифікації перешкод, з якими стикаються люди які потребують безбар'єрності, які здійснюють

подорожі, пов'язані з відпочинком. Ці бар'єри концептуалізовано як бар'єри: внутрішні, середовищні та комунікаційні.

Внутрішні бар'єри є результатом фізичного та когнітивного рівнів людини або психологічного функціонування. Ці бар'єри можуть бути безпосередньо пов'язані з особливістю людини, але вони також можуть бути наслідком відсутності знання про можливості туризму, неефективні соціальні навички, фізичні і психологічна залежність від опікунів, і навички/проблеми невідповідності. Екологічні бар'єри є зовнішніми по відношенню до особи яка потребують безбар'єрності та включають ставлення до люди яка потребує безбар'єрності: екологічні особливості транспорту, економічні елементи, правила та норми, а також перешкоди пропуску. Комунікаційні бар'єри є результатом взаємодії індивідів та їх соціального середовища.

Безбар'єрний туризм на сьогодні має виняткову важливість і особливість як засобу рекреації і пізнання навколишнього світу. Для забезпечення можливостей реалізації туристичних подорожей, туристичних походів та екскурсій для людей які потребують безбар'єрності важливо створити необхідні умови, зробити туристичну подорож безпечною і доступною для кожного, не лише для особи яка потребує безбар'єрності, але й для тих хто супроводжує цю особу, наприклад членів родини, тощо.

Основні фактори, які обмежують або негативно впливають на можливість організації та розвитку безбар'єрного туризму [26]:

- застаріла туристична інфраструктура;
- відсутність спецтранспорту для туристичної поїздки;
- фінансовий стан людей що потребують безбар'єрності;
- наявність бюрократичних перешкод (наприклад, складності процедур оформлення довідки про інвалідність, тощо);
- відсутність або слабкий розвиток заходів щодо соціальної підтримки безбар'єрного туризму та відпочинку на рівні міста та Держави;
- проблема слабкої інформованості про можливості отримання необхідного або бажаного туристичного продукту;
- слабкий розвиток

маркетингу (обмеженість маркетингу в галузі розповсюдження інформації щодо туристичних послуг і туристичних напрямів, доступних для людей які потребують безбар'єрності);

- відсутність провідного плану (конкретних кроків та механізму впровадження) безбар'єрного туризму та відсутність комплексного планування безбар'єрного туристичного середовища;

- недостатнє державне та приватне фінансування розвитку безбар'єрного туризму;

- відсутність безбар'єрних туристичних об'єктів внутрішнього та зовнішнього облаштування універсального рівня;

- невідповідність державних стандартів та норм щодо безбар'єрного середовища реальним потребам людей що потребують безбар'єрності;

- брак професійних кадрів, підготовлених до роботи у сфері безбар'єрного туризму;

- мінімальна залученість людей з інвалідністю до розробки програм та стратегій розвитку безбар'єрності в Україні;

- обмежений розвиток малого й середнього туристичного бізнесу, відсутність державної підтримки розвитку туризму;

- дисбаланс між ціною на туристичні послуги та попитом;

- недостатня підготовка та досвід для екскурсоводів та екскурсійні супроводи в галузі безбар'єрності;

- недостатня цифровізація туристичної галузі, мінімальний розвиток WEB-туризму в Україні;

- недосконалість законодавчого регламентування прав туристів з інвалідністю.

Бар'єри, вибрані та включені в основні проблеми які потребують рішення можуть поділятися на:

- міські (поганий стан тротуару, наприклад, нерівності, опуклості, ями, високі бордюри, недостатня кількість розмічених місць для паркування, неопущений тротуар на пішохідній частині переїздів);

- архітектурні (відсутня інфраструктура для підтримки самостійного пересування, об'єкти або кнопки, розміщені на невідповідних рівнях, доступ лише по сходах без вбудованої конструкції пандус/пандус/зміщення, старі будівлі не модернізовані під архітектурну доступність);

- комунікації (неналежне позначення зупинок та нерозбірливий розклад, відсутність вільний доступ до зупинки, непридатний громадський транспорт);

- віртуальні (відсутність віртуалізованих туристичних пропозицій);

- юридичні (особливості законодавства або недосконалість (проблематичність) процедури отримання довідок про інвалідність або опікунство).

З точки зору респондентів, головними є містобудівні та архітектурні бар'єри проблеми, що обмежують їхню участь у туризмі в Україні.

Більшість респондентів вважають ці перешкоди поширеними, особливо поганий стан тротуарів, високі бордюри, відсутність модернізації старих будівель та відсутність інфраструктури до підтримують незалежну мобільність, тощо (таким чином вибираючи відповіді в діапазоні однозначних присутній і скоріше присутній).

Обмеження, перешкоди та бар'єри можна визначити за допомогою концептуалізація туристичної подорожі, яку здійснюють туристи які потребують безбар'єрності через наступні етапи (рис. 2.2).

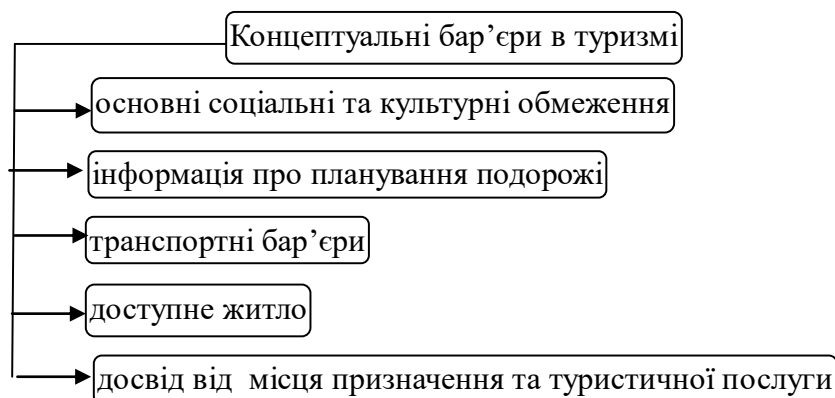


Рис. 2.2 Концептуалізація обмежень, перешкод та бар'єрів

Ця типологія використовується тут як основа для розгляду обмежень та бар'єрів, з якими може зіткнутися турист який потребує безбар'єрності. Однією з проблем розвитку безбар'єрного туризму є необхідність спільного розуміння того, що являє собою безбар'єрність зацікавленими сторонами (люди що потребують безбар'єрності; сектори туризму; посередники, тощо) (рис. 2.3).



Рис. 2.3 Аспекти розуміння проблематики безбар'єрного туризму для зацікавлених в його розвитку сторін

Туризм має додатковий рівень комунікаційних бар'єрів для багатьох туристи які потребують безбар'єрності. При цьому всі туристи стикаються зі загальним бар'єром: мовні відмінності між хостом і гостем. Ці труднощі можуть вимагати більшого рівня концентрації, щоб зрозуміти співбесідника. Слухач без

інвалідності також може мати проблеми зі ставленням до людей з які потребують безбар'єрності, і це ще більше ускладнить проблему спілкування.

Досвід безбар'єрного туризму включає в себе безліч взаємодій і соціальних відносини в місці призначення. Громадський транспорт, навколишнє середовище, вуличний пейзаж, розміщення, пам'ятки, доступність одноденних поїздок і обслуговування клієнтів, ставлення до клієнтів відіграє важливу роль у туристичному досвіді людей які потребують безбар'єрності.

На сьогодні можна виділити проблеми розвитку безбар'єрного туризму України це законодавство країни/регіону щодо дискримінації осіб які потребують безбар'єрності та регулювання забудованого середовища. Ці два компоненти при взаємодії між собою та можуть створити фізичне безбар'єрне середовище та середовище, яке відчують туристи у пункті призначення. Якщо це не передбачено законодавством про забудоване середовище безбар'єрність, фізичне середовище для транспорту, будівлі, навколишнє середовище, вуличний пейзаж і пам'ятки не включатимуть особливості людей які потребують безбар'єрності. По-друге, законодавство про дискримінацію створює середовище, де ставлення та поведінка постачальників туристичних послуг включає потреби туристів які потребують безбар'єрності під час надання послуг. На сьогодні прийом туристів які потребують безбар'єрності не можна розглядати як необов'язкову додаткову послугу, а як частину основного надання послуг. Маркетологи та відповідальні особи для планування регіонів призначення можуть бути проактивними у видаленні дезактиваційні бар'єри, з якими стикаються туристи які потребують безбар'єрності. Роблячи так, вони створить конкурентну перевагу для свого підприємства та регіону шляхом розвитку безбар'єрного підходу до цього сегмента ринку.

На міжнародному рівні ринок безбар'єрного туризму України був визначений як зростаючий сегмент, який може бути лідером соціальної інклюзивності, приносячи економічні вигоди та конкурентоспроможність місцям призначення для галузі. Безбар'єрний туризм часто розглядається як приємна діяльність як для молоді, так і для людей похилого віку, людей з

інвалідністю, людей з тимчасовими порушеннями здоров'я і навіть людей які подорожують з багажем або дитячим візком. Однак це може бути нерівності і розчарування для людей з особливими потребами в доступності певних елементів з мережа туристичних послуг.

За останні двадцять років безбар'єрний туризм став пріоритетом як для державних, так і для приватних ініціатив у різних країнах через закони, які захищають право на доступність для людей які потребують безбар'єрності. Послідовна пропозиція безбар'єрного туризму вимагає поєднання інтегрованих державних і приватних послуг, надання надійної та актуальної інформації як мешканцям, так і туристам.

Безбар'єрність має бути основою будь-якого відповідальної та сталої туристичної політики. Включення безбар'єрного туризму в туристичні стратегії створює можливість розглядати безбар'єрний туризм як життєздатний туристичний ринок, а не просто як соціальної відповідальності, тим самим створюючи конкурентні переваги на ринку туризму.

Варто зазначити, що розвиток туризму для людей які потребують безбар'єрності потребує мінімізації наступних квестій, наприклад відсутність фінансової можливості для відвідування віддалених туристично-рекреаційних об'єктів, розвиток спеціалізованої туристичної інфраструктури. Виникає проблема апроксимації людей які потребують безбар'єрності до туристично-екскурсійних і спортивних, лікувально - реабілітаційних, розважальних тощо атракцій та об'єктів за регіоном проживання. Тому нагальною стає потреба виявлення додаткових туристичних ресурсів та об'єктів для їхнього використання в організації заходів безбар'єрного туризму

Висновки до розділу 2

В результаті аналізу реального стану, можливостей та загроз, сильних та слабких сторін безбар'єрного туристичного середовища на основі SWOT – аналізу, виявлено досить низький рівень його розвитку. Виявлено низку

проблем та загроз для подальшого розвитку безбар'єрного туристичного середовища. Значна частина досліджень безбар'єрного туризму для людей що потребують безбар'єрного середовища виявила розриви між дослідженнями, політикою та практикою впровадження та розвитку безбар'єрного туризму [12].

Подолання проблем та викликів в першу чергу полягає у згуртуваності зусиль всіх зацікавлених сторін (суспільства, Держави та туристичного сектору) для створення безбар'єрного туристичного середовища. Вагома частина проблем може за короткі строки бути вирішена, при залученні до вирішення держави, регіональних органів місцевої влади, громадських організацій та постачальників туристичних послуг. Доречним буде й об'єднання зусиль між регіональними та обласними органами влади на рівні побудови міжрегіонального безбар'єрного туристичного середовища.

На сьогодні безбар'єрний туризм в Україні перебуває на початковій стадії формування. На жаль, після початку широкомасштабного вторгнення РФ в Україну, дисбаланс між попитом та пропозицією став лише збільшився. Кількість людей що потребують безбар'єрності зріс в рази, а пропозиція не встигає адаптуватися до збільшених потреб. Та попри зазначені військово-політичні та соціально-економічні катаклізми безбар'єрний туризм в Україні, має реальні перспективи для розвитку та продовжить свій розвиток після перемоги України.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

3.1 Пріоритетні напрямки впровадження та розвитку безбар'єрного туризму в Україні

Оскільки люди знаходяться в центрі всіх туристичних послуг, їх обізнаність у темі, знання та необхідні навички мають вирішальне значення для успішної реалізації. Людський фактор є і буде ключовим фактором у будь-якому безбар'єрному дизайні туристичного продукту, оскільки рівень уваги та турботи, яких потребують ці групи, має бути високоперсоніфікованим. Соціальні навички (емпатія, спілкування, самовпевненість тощо) є важливими для розвитку безбар'єрного туризму, оскільки більшість із цих людей потребуватимуть безпосереднього супроводу чи допомоги у проведенні багатьох видів дозвілля.

З появою інтернету, робототехніки, віртуальної або доповненої реальності, великих даних надає нові можливості для покращення безбар'єрних туристичних послуг і напрямків. Забезпечення людських ресурсів необхідними цифровими навичками сприятиме кращій адаптації цих послуг до реальних і конкретних потреб і різних типів і рівнів інвалідності або обмеженої мобільності. Рівень попиту на адаптацію об'єктів і обладнання в безбар'єрному туризмі є високим. Стратегія «інклюзії» груп людей які потребують безбар'єрності призводить до більшої стійкості ініціатив. У такій «глобальній» концепції універсальність, адаптивність та безбар'єрність туристичної пропозиції ідеально доповнюються виконанням екологічних критеріїв та інтеграцією на території та місцевому населенні.

Українське суспільство прагне більшої інтеграції цих компетенцій у майбутній дизайн безбар'єрних туристичних маршрутів, які дедалі більше повинні враховувати вимоги та попит на безбар'єрність.

Державні установи та приватний туристичний сектор уже працюють у багатьох випадках скоординовано, намагаючись поступово вирішити ці обмеження. Країни ЄС включили мінімальні критерії безбар'єрності та вимоги до правил, що регулюють громадські та приватні будівлі та простори до сучасних умов. Правила туризму встановлюють низку мінімальних вимог щодо безбар'єрності, таких як, наприклад, обов'язковий доступ без архітектурних бар'єрів у входах і зонах загального користування, вимога щодо ліфтів, адаптованих громадських та приватних туалетів тощо. У деяких країнах були реалізовані приватні або змішані ініціативи для користування туристичними послугами та заходами для людей які потребують безбар'єрності. Вони стосуються створення стандартів безбар'єрності відповідно до потреб безбар'єрних туристичних послуг чи напрямків.

Сьогодні для туристичних компаній, підприємств та галузі в цілому дуже важливо, щоб їх споживачі та клієнти були задоволені їхньою діяльністю. Задоволеність відіграє кілька важливих ролей у житті туристичного підприємства. З одного боку, забезпечує важливу інформацію для керівників туристичних підприємств для покращення проблемних процесів, перспективних напрямків, а з іншого боку, це повідомляє про майбутні успіхи чи невдачі.

Узагальнимо переваги, які є позитивним «наслідком» задоволення від впровадження безбар'єрної туристичної послуги. У цьому випадку згадуються лише деякі з них, а саме:

1. Із зростанням задоволеності покращується репутація туристичного підприємства.
2. Позитивне сприйняття може зростати, що також підвищує репутацію туристичного підприємства.
3. Існує можливість для розвитку або підвищення лояльності клієнтів.
4. Клієнти не переходять до конкурентів у результаті кращої пропозиції, тому числі від відсутності пропозиції щодо безбар'єрної послуги.
5. Задоволені клієнти оплачують отримані додаткові послуги.

6. Зростає дохід туристичного підприємства.

7. Його частка ринку в даній галузі зростає.

Якщо споживач задоволений постачальником послуг, лояльність гостей до постачальника буде швидше або пізніше розвиватися як позитивний «наслідок». Іншими словами, це означає відданість, вірність споживача до туристичного підприємства. Це характеристика лояльного споживача, який він або вона завжди обирає того самого постачальника туристичних послуг, рекомендує послуги, тощо. Згідно з цим якщо задоволеність клієнтів висока - підвищує лояльність клієнтів до туристичного підприємства, послуги, компанії. Якщо компанії не можуть належним чином задовольнити очікування клієнтів, то буде розвиватися негативний «наслідок» з боку споживачів, що практично означає втрату клієнта.

Головна мета туристичних підприємств в умовах безбар'єрності - розвивати лояльність потенційних та реальних споживачів туристичних послуг. Задоволення є єдиним способом для компаній розвивати стійку конкурентну перевагу над своїми конкурентами. Стратегічна вимога для створення лояльності у споживача полягає в тому, що компанія відбирає і формує правильну клієнтську базу, яка характеризується наступним: необхідно будувати більш тісні відносини з клієнтами. Тож загалом між двома аспектами (безбар'єрний туризм і досвід) чітко простежується паралель задоволеність гостей.

На якість життя впливає багато факторів, таких як фінансове становище, стосунки між людьми, особистість індивіда, вік, місце проживання, раса тощо. На людей що потребують безбар'єрності також впливають ці фактори. Створюючи безбар'єрне туристичне середовище, в першу чергу необхідно враховувати фізичні потреби користувачів що потребують безбар'єрності з метою створення відповідного середовища з урахуванням простору. Простір має бути доступним і легко використовуватися. Крім того, це необхідно розмістити поручні для полегшення пересування. Це також важливо, оскільки ці «допоміжні засоби» мають допомагати не лише користувачам на інвалідних

візках, але також у деяких випадках наприклад, людям похилого віку або сім'ям, де є маленькі діти. Якщо люди які потребують безбар'єрності можуть брати участь у туризмі (у формі подорожі), це вже вважається фактором, що покращує якість життя.

В умовах соціально - орієнтованого суспільства теоретичні та практичні кроки Держави, державних інститутів, приватних організацій та суспільства щодо впровадження та розвитку безбар'єрного туристичного середовища мають бути сконцентровані на основних напрямках, що формують загальне туристичне середовище [42] (рис. 3.1).

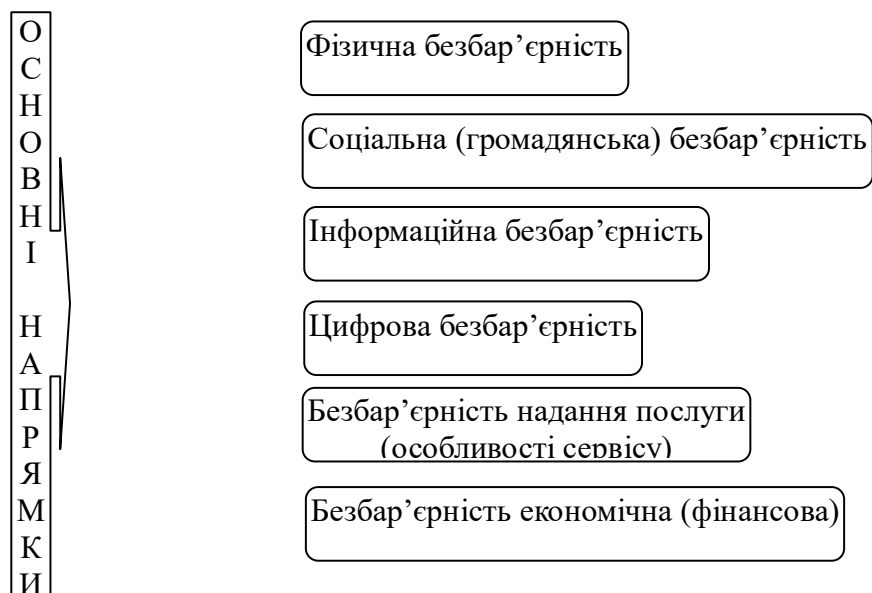


Рис. 3.1 Основні напрямки впровадження безбар'єрності в туризмі

Потенціал безбар'єрного туризму України великий. Можна враховувати вже набутий досвід закордонного безбар'єрного туризму. Так, наприклад, можна приділяти особливу увагу та працевлаштовувати персонал з інвалідністю. Деякі готельні номери призначені для розміщення людей які потребують безбар'єрності. Клієнти які потребують безбар'єрності можуть бути більш лояльними до місця, де їм було комфортно перебувати, витрачання більшої суми грошей на відпочинок.

Стійкість туризму означає, що збереження пам'яток має бути вирішено таким чином, щоб забезпечити успішність постачальників туристичних послуг.

Розвиток туризму та сталість вимагають зміни підходу як з боку споживача та гостя, так і з боку постачальника послуг. Рівні можливості для людей які потребують безбар'єрності означає можливість безперешкодно користуватися послугою. Також важливо мати правильну інформацію під час планування подорожі. Дослідження виявили, що люди які потребують безбар'єрності планують свої поїздки довше, тому що в багатьох випадках вони не мають достатньої та адекватної інформації про безбар'єрні послуги. Саме тому необхідно розвивати та впроваджувати розповсюдження інформації про наявні безбар'єрні туристичні послуги, з врахуванням безбар'єрної транспортної інфраструктури.

3.2 Пропозиція щодо створення конкурентоспроможного безбар'єрного туристичного продукту

У конкурентоспроможному туристичному секторі інновації та пропозиція продуктів виділяються як одна з реальних конкурентних переваг і диференціальних елементів, які дозволяють з силою орієнтуватися на цьому жорсткому ринку. Безбар'єрний туристичний продукт стає важливим ресурсом для роботи над залученням різної аудиторії та урізноманітненням філософії та бренду туристичного підприємства та туристичної галузі вцілому. Безбар'єрний туристичний продукт визначається як сукупність функціонально взаємозалежних матеріальних і нематеріальних елементів, які дозволяють туристу задовольняти свої потреби та очікування. З маркетингової точки зору, безбар'єрний туристичний продукт є ресурсом, який виконує два дуже різні завдання:

- безбар'єрний туристичний продукт задовольняє потреби споживача через переваги, які він містить;
- безбар'єрні туристичні продукти які є засобом досягнення цілей продажів. Сама конструкція безбар'єрного туристичного продукту є претензією на збільшення кількості конверсій.

Крім того, необхідно вказати на важливість знання типу клієнта, якого ми хочемо залучити, і чи можемо ми запропонувати продукт, який відповідає унікальним очікуванням вибраної ніші клієнтів. Не менш важливо при розробці туристичного продукту враховувати спеціальний режим туристичних агентств, щоб знати про фінансові зобов'язання, а також про те, як слід обліковувати кожну транзакцію. Крім того, туристична агенція повинна мати культуру та філософію бренду, які повинні відповідати туристичним продуктам, в т.ч. безбар'єрним, які потрібно розробляти та продавати.

Враховуючи те, що задоволення потреб і очікувань клієнта є ключовим фактором у створенні безбар'єрного туристичного продукту, необхідно дивитися на функції, які має виконувати безбар'єрний туристичний продукт. Таким чином, можна виділити пріоритетні функції, які необхідно вирішити для окреслення проєкту безбар'єрного туристичного продукту:

- дозволяє туристу, який потребує безбар'єрності брати участь в основній діяльності подорожі (крім того, що це частина основної діяльності, це полегшує переживання повного досвіду подорожі так, як хоче турист);
- полегшує транспорт до місця призначення та назад, а також у межах самого пункту призначення;
- поліпшення соціальної взаємодії туриста який потребує безбар'єрності під час подорожі;
- допомагає та спрощує підготовку та керування подорожами, враховує та впроваджує сучасні технології.

Основна діяльність може бути визначена як мета, яка має бути здійснена за допомогою цього туристичного пакету: екологічний туризм, культурний туризм тощо. Завдяки функціональним можливостям можна запропонувати базову схему того, що має містити безбар'єрний туристичний продукт. Основні ключі, які слід враховувати при розробці професійного та висококонкурентоспроможного безбар'єрного туристичного продукту. Зберігаючи туриста як основну вісь туристичного продукту, почнемо з тих

ключів, які пов'язані з потребами, які спонукають людину здійснити туристичну подорож.

1. Засоби та умови участі в основній діяльності поїздки. Все, що стосується того, що пропонується туристу, щоб насолодитися тим, що він хоче під час подорожі.

2. Елементи пункту призначення та транспорту подорожі. Особливості безбар'єрності транспорту та готельного номеру.

3. Природні, культурні умови, люди, соціально-економічні умови місця призначення, заходи, засоби, обладнання, товари та послуги, пов'язані з безбар'єрністю, також входять до цієї категорії.

4. Якісні аспекти залучення туриста до основної діяльності. На цьому етапі визначаються всі ті аспекти, які допомагають визначити, як турист який потребує безбар'єрності має долучатися та взаємодіяти під час подорожі. Питання можуть бути дуже різними: сімейна подорож або екзотичне місце, більша або менша відстань від місця проживання до місця призначення; розкішна або традиційна атмосфера, тощо. З іншого боку, також має бути охоплено все, що пов'язано з усіма зручностями, необхідними туристу для відвідування місця призначення та споживання його «визначних пам'яток».

5. Види та інші складові транспорту. Чітке та детальне визначення всіх транспортних систем, що забезпечують перехід від місця проживання до місця призначення і навпаки, а також у межах пункту призначення.

6. Елементи соціальної взаємодії та туристичного комфорту. Усе пов'язане, що дозволяє туристу який потребує безбар'єрності брати участь у дозвіллі, спілкуватися з іншими, спілкуватися чи просто бути в курсі та виконувати рутинні дії. До цієї категорії можна віднести житло, точки продажу та/або магазини, що продають продукти харчування, громадські лазні (за межами житла), усі види послуг (зв'язок, Інтернет тощо), спортивні та розважальні заклади, культурні заходи, тощо, які адаптовані до категорії туристів що потребують безбар'єрності. Ці деталі є пріоритетними та

важливими, оскільки вони посилюють комфорт і здатність клієнта приймати рішення.

7. Підготовка керівництва та проведення поїздки. На цьому сегменті аналізуються ті аспекти, які полегшують і надають прозорості всьому, що стосується управління поїздкою. Усе тут важливо: безбар'єрність всіх медіа туристичної інформації, такі як туристичні путівники, карти, національні туристичні організації, веб-сайти, пов'язані з подорожами, послуги, які надають туроператори, туристичні агентства, компаньйони, перекладачі, сертифіковані путівники, вакцини, захист від сонця, ліки та здоров'я послуги; паспорти, візи, туристична страховка; кредитні картки та інші фінансові послуги, тощо, до кількості пакунків або валіз.

8. Практичні деталі щодо участі в основному заході подорожі. Турист який потребує безбар'єрності не має нічого залишати на волю уяви, все має бути добре представлено. Тут розглядаються такі питання, як безбар'єрність додаткових послуг вже в місці розташування: продаж або оренда адаптивного спортивного інвентарю, заняття спортом, безбар'єрність розважальних майданчиків, тощо. Це аспекти, які допомагають туристу, який потребує безбар'єрності зрозуміти безбар'єрний туристичний продукт і переваги/враження, які він отримає від нього.

9. Позитивна згадка та переживання досвіду. Туристичний продукт має бути унікальним і запам'ятовуватися клієнтом, щоб задовольнити його бажання та залишити позитивні спогади про туристичну подорож. Таким чином, щоб стимулювати сентиментальну або емоційну цінність, цікава ідея пропонувати спогади та подарунки, зазвичай із сентиментальною та символічною цінністю для туристів, є пунктом, який додає цінність. Вони дозволяють туристам запам'ятати та пережити свої враження, тим самим продовжуючи задоволення від подорожі. Вони також використовуються для обміну досвідом подорожей і зміцнення зв'язків з іншими [27].

Туроператорам, туристичним агентам або керівним групам туристичних підприємств слід враховувати основні ключі під час створення та продажу

успішного безбар'єрного туристичного продукту. Не потрібно забувати, що безбар'єрні туристичні продукти ефективно та привабливо відповідають бажанням, потребам та очікуванням обраного типу клієнтів, будучи ресурсом великої цінності для підвищення іміджу бренду та лояльності клієнтів.

Сучасні тенденції безбар'єрного туризму. Попит виражає потреби більшості, а модні продукти задовольняють ці потреби. Водночас вони створюють нові можливості для продажу та сприяють збільшенню конверсій. На сьогодні можна виділити та зробити акцент на розвитку деяких з туристичних трендів, які обирають туристи що потребують безбар'єрності.

Сталий туризм. Понад 60 % туристів із запитом на безбар'єрність [25] хочуть більш екологічні варіанти подорожей. Створення продукту для цього сегмента ринку вимагає більш глибокого розуміння його мотивів. Сталі подорожі сприймаються як наслідок пандемії та широкомасштабного вторгнення. Успішний безбар'єрний туристичний продукт для цього ринку повинен включати такі елементи, як адаптований до людей які потребують безбар'єрності транспорт, безбар'єрне житло, культурне занурення та пригоди на природі. У той же час він повинен підкреслювати переваги для місцевих громад і дикої природи, а також незабутні враження.

Використання техніки. Використання технологій не є зменшувальною тенденцією. У сфері подорожей більше 80% туристів, які потребують безбар'єрності, покладаються на додатки для подорожей, щоб планувати та організовувати подорожі. 77% зацікавлені у використанні чат-ботів для обслуговування клієнтів у готелях. 45% потребують доступу до розваг на замовлення у своєму готелі. З точки зору споживача, технології подорожей мають подвійну мету: полегшити подорож і зробити її приємнішою. Навіть люди, які менш залежні від технологій, очікують, що постачальники туристичних послуг запропонують комфортні та безпечні умови. Незалежно від того, знають вони це чи ні, технології мають для цього вирішальне значення.

Практично кожен сегмент ринку може отримати вигоду від туристичних продуктів, які включають технологію, навіть якщо вони явно цього не просять.

Питання не в тому, чи їм це потрібно, а в тому, як вони хочуть цим скористатися. Продукти для цього ринку можуть варіюватися від безконтактних готельних послуг до віртуальних турів.

Єдиний сегмент безбар'єрних подорожей, який хоче менше технологій, а не більше, це туристи які потребують лікувально-реабілітаційного чи оздоровчого туризму. Ідеальний продукт для цієї аудиторії повинен пропонувати діаметрально різні цінності при використанні технологій. Замість швидкості та зручності, лікувально-реабілітаційні чи оздоровчі продукти повинні акцентувати увагу на інших акцентах.

Персоналізований досвід. Як і технології, персоналізація є новим стандартом у галузі. Споживачі безбар'єрних туристичних продуктів і послуг несвідомо порівнюють постачальників за цим критерієм: персоналізовані продукти завжди виграють. Знову ж таки, питання не в тому, чи, а в тому, як включити персоналізацію для отримання оптимальних результатів.

Туристичні підприємства, які перейшли у human – centered простір повинні використовувати аналітику даних і вивчати поведінку клієнтів у своїх сегментах подорожей. Це важливо, оскільки персоналізація означає різні речі для різних категорій в галузі безбар'єрного туризму. Наприклад, родина, в якій є особа що потребує безбар'єрності виграє від персоналізованих пропозицій у пункті призначення на основі їхніх минулих потреб. Це може включати бажаний вид транспорту, відповідні зручності для віку їхніх дітей, заходи, адаптовані до їхніх унікальних інтересів, рекомендації ресторану тощо.

З іншого боку, турист класу «люкс» виграє більше від індивідуальних послуг. Замість пропозицій такі клієнти зазвичай потребують спеціалізованого агента або команду консьєржів на вимогу, щоб подбати про їхні потреби в режимі реального часу. Акцент робиться на ексклюзивності, конфіденційності та персоналізації.

Багато уваги приділено потребам туристів які потребують безбар'єрності, і це не дарма. Компанії повинні розуміти своїх клієнтів, щоб створювати продукти, які вони хотіли б купити. Окрім того, що вони здатні обслуговувати

споживачів і залишатися в бізнесі, вони також повинні вміти перемогти своїх конкурентів.

Хороший туристичний безбар'єрний продукт має відповідати певній аудиторії та пропонувати те, чого немає в продуктах конкурентів. Підприємства, яким не вдається диференціювати свій продукт, мають вищі маркетингові витрати та нижчі коефіцієнти конверсії клієнтів. Вони постійно борються за своє місце на ринку. Як ви диференціюєте туристичний безбар'єрний продукт? Необхідно почати із відповідей на питання: Як ми можемо відрізнятись від конкурентів в галузі безбар'єрності? Які фактори диференціації безбар'єрного продукту чи послуги? Чому туристи мають вибрати нашу пропозицію, а не конкурентів? Яка моя ціннісна пропозиція?

Сегментація безбар'єрного туристичного ринку та аналіз клієнтів є однією частиною системи. Іншим є дослідження конкурентів. Диференціація ринку вимагає від розробників продуктів постійного моніторингу інших компаній на ринку та аналізу реакції аудиторії. Що працює, а що ні? Ретельно відстежуючи свою конкуренцію, туристичні компанії можуть точно визначити незадоволені потреби клієнтів і створити продукт, який пропонує рішення. Це призводить до розвитку нішевих ринків, які визначаються унікальною ціннісною пропозицією, яка обслуговує надспецифічну аудиторію. Існують інші способи диференціації продукту в туристичній індустрії. Підприємства можуть залучати споживачів конкурентними цінами, спеціальними пропозиціями або винятковою якістю та обслуговуванням. Це також робить аналітику даних необхідною, особливо для розуміння найсильніших сторін конкурентів.

3.3 Загальна модель безбар'єрного туризму України

Одним із інших загальних принципів (стаття 3 (f)) КПІ ООН є концепція доступності. У статті 9 КПІ ООН зазначається, що уряд зобов'язаний «забезпечувати людям з обмеженими можливостями доступ, нарівні з іншими, до фізичного середовища, транспорту, інформації та комунікацій..., а також до

інших об'єктів і послуг, відкритих або наданих. громадськості як у місті, так і в селі» [41].

Доступність у широкому сенсі розуміється як можливість отримати доступ до будь-якого продукту, пристрою, послуги чи середовища або скористатися ними. Якщо продукт, послуга чи середовище є доступними, це означає, що всі люди які потребують безбар'єрності можуть отримати до них доступ, не стикаючись із жодними перешкодами. У 2013 році в ООН з питань інвалідності та розвитку підкреслила важливість забезпечення доступності для залучення людей з інвалідністю до всіх аспектів розвитку.

Визначення доступності та безбар'єрності в туризмі полягає в тому, що людина спроможна:

- мати максимальну можливість пересуватися вільно без перешкод на всьому шляху отримання туристичної послуги: від задуму про туристичну подорож й до повернення додому;
- максимально пересуватися самостійно (без прямої допомоги інших);
- рухайтеся з упевненістю та повагою.

Конвенція про права людей розглядає безбар'єрність як наскрізне питання, яке дозволяє людям які потребують безбар'єрності жити незалежно та повноцінно брати участь у всіх аспектах життя суспільства. Конвенція сприяє доступності та безбар'єрності у:

- проектуванні та розробці, а також доступності нових технологій, у тому числі інформаційно-комунікаційних (стаття 4);
- внутрішніх та зовнішніх приміщеннях, включно з житлом, медичними установами, туристичними об'єктами та пам'ятками, зонами рекреації та відпочинку та робочими місцями, тощо (стаття 9);
- самостійному проживанню в громаді (ст. 19);
- особистій мобільності(ст. 20);
- можливості вільно виражати свої думки та отримувати доступ до інформації (стаття 21).

Безбар'єрність є важливим ключовим елементом залучення людей які потребують безбар'єрності у туристичне життя. Розвиток доступного безбар'єрного середовища є важливим кроком до реалізації прав людей на участь у всіх сферах життя.

Безбар'єрне середовище означає більше, ніж просто фізичний доступ, наприклад будівництво пандусів, воно має бути набагато ширше. У суспільстві, яке пропонує всім своїм членам відповідний і рівний доступ до транспорту, технологій, житла, послуг та громадської інфраструктури, люди які потребують безбар'єрності мають більше шансів розвивати свої навички та робити внесок у суспільне життя. Це може означати внесення розумних пристосувань – невеликі коригування середовища, щоб зробити його більш дружнім для людей з усіма типами здібностей. В таблиці 3.1. запропоновані основні параметри, на які варто звернути увагу при проєктуванні моделі безбар'єрної туристичної інфраструктури.

Безбар'єрне туристичне середовище сприятиме полегшенню життя людей що потребують безбар'єрності відповідно до їхніх потреб, щоб, як зазначено у статті 9 Конвенції ООН про права людей з інвалідністю [1], «[...] доступ до всіх аспектів суспільного життя нарівні з іншими [...]».

Безбар'єрні вимоги до туристичного простору та розробки безбар'єрних туристичних систем вимагають інвестицій, але створюють велику стійку додану вартість. Бар'єри - перепони що заважають людям отримати доступ до можливостей (потреб), через що виникає неможливість частково або повністю реалізувати потенційні можливості. Бар'єри бувають: фізичні, інформаційні, економічні, інституційні, психологічні, спілкування, модальні, особистісні, тощо [42].

**Особливості які потребують люди в умовах безбар'єрності для
впровадження на туристичних безбар'єрних об'єктах**

Люди з вадами зору	- гарне освітлення для людей зі слабким зором; - хороші тактильні позначки для ідентифікації; - надійно закріплені поручні; - вивіски шрифтом Брайля; - вивіски рельєфними та/або великими літерами; - доріжки очищені від предметів і сміття, щоб люди не спіткнулися. - тощо
Люди з вадами слуху та / або мови	- чіткі та видимі вивіски; - надання письмової довідкової інформації; - освітлення без відблисків (полегшує читання по губах і мову жестів); - хороша акустика в конференц-залах; - альтернативні методи спілкування в громадських місцях, наприклад папір і ручка, планшети, тощо.
Люди з інтелектуальними порушеннями та/або порушеннями навчання	- чітке та часте повідомлення про події, заходи, які мають відбутися чи очікуються; - тихе і спокійне місце для відпочинку; - письмовий матеріал, який легко читається: зрозумілі та прості повідомлення, підкріплені малюнками; - чітке повідомлення про надане розміщення, щоб люди з невідомими психічними захворюваннями мали доступ до нього, тощо.

Модель проєктування та побудови безбар'єрного туристичного середовища включає:

- інфраструктурне середовище (будівлі, туристичні об'єкти, дороги, маршрути, транспорт, об'єкти розміщення, харчування, тощо);
- інформаційно-комунікаційну доступність;
- цифрову доступність (рис. 3.2).



Рис. 3.2 Загальна модель проєктування туристичного безбар'єрного середовища

Зауважимо на тому що більшість з туристичних об'єктів України станом на сьогодні не призначені для людей які потребують безбар'єрності. Створення сучасного безбар'єрного туризму означає усунення перешкод, які

перешкоджають мобільності та активності людей що потребують безбар'єрності. Модель та концепція безбар'єрного туристичного середовища виходить за рамки архітектурної безбар'єрності, на сьогодні вона охоплює доступні цифрові платформи, інклюзивні туристичні простори та зміну ставлення суспільства. Люди що потребують безбар'єрного туристичного середовища хочуть подорожувати, як і будь-яка інша людина. Проте туристична інфраструктура, продукти та послуги, як правило, погано підготовлені до зустрічі цієї групи людей та не відповідають їхнім потребам. У той час як цінність ринку безбар'єрного туризму отримує все більше визнання як можливості для бізнесу, доступність і доступний туризм в Україні майже не використовуються [23].

У туристичному середовищі є багато видів бар'єрів, які «відключають» багатьох людей, роблячи їх залежними від інших у пересуванні, обмежуючи їх участь у житті громади та перешкоджаючи їх загальному розвитку. Безбар'єрне туристичне середовище має велике значення для людей що потребують безбар'єрності та інших членів суспільства, тобто відсутність безбар'єрного середовища, свідчить про відсутність рівності, поваги та забезпечення прав людини брати участь та рівноправно інтегруватися в суспільство.

Висновки до розділу 3

Люди які потребують безбар'єрності стикаються з багатьма проблемами в повсякденному житті. Безбар'єрність туристичних місць призначення важлива для людей які потребують безбар'єрності. Більшість людей які потребують безбар'єрності подорожують сім'єю, де сім'я надає допомогу в побуті. Наявність «помічника», дуже допоможе в районах, які туристи відвідують частіше, щоб всі могли сповна насолодитися відпочинком.

Для розвитку безбар'єрного туризму України потрібно звернути увагу на безбар'єрну інфраструктуру, на доступність визначних пам'яток та об'єктів розміщення й харчування. Важливо оновити (доповнити) громадський

транспорт більш доступними сучасними транспортними одиницями, в т.ч. екологічними. Зауважимо на тому що для розвитку безбар'єрного туризму необхідно розвивати паралельно всю інфраструктуру та оновлювати (адаптувати) її до безбар'єрності. Люди які потребують безбар'єрності мають мати можливість потрапити в інвалідних візках, а вадами (порушенням) слуху потребують світлових і звукових сигналів і жестових перекладачів. Люди з вадами зору мають бачити різні письмові знаки (наприклад, інструкції для зон готелю та напрямків) у великих, яскраво підсвічених кольорах і, що не менш важливо, з голосовими вказівками, голосові вказівки актуально для людей які втратили зір. Окрім роботи над фізичною безбар'єрністю, подібним чином має йти розвиток «внутрішньої доступності та безбар'єрності», тобто бази даних про безбар'єрні туристичні об'єкти, маршрути, готелі, пам'ятки, тощо. Формування її залежить, з одного боку, від підходу туристичних організацій, з іншого боку, від залученості до її розвитку людей які потребують безбар'єрності. В створеній базі даних має бути необхідний перелік усіх сайтів, визначних пам'яток і місць розміщення, пов'язаних з туризмом (відповідно до конкретного потреби).

На жаль, сучасний стан України прогнозує, що кількість людей які потребують безбар'єрності зростатиме, тому важливо, щоб туристичні організації звернули увагу та почали більш активно розвивати туристичну безбар'єрну інфраструктуру яка б зараховували потенційний зріст цього сегменту ринку.

ВИСНОВКИ

Війна в Україні завдала значної шкоди туристичній індустрії країни. Багато популярних туристичних напрямків стали недоступними через бойові дії, інфраструктура зруйнована, а попит з боку іноземних туристів значно скоротився. За даними Державної служби статистики, у 2023 році кількість в'їздів іноземних туристів до України знизилась на 90% порівняно з 2021 роком [37]. Не зважаючи на труднощі туризм в Україні залишається одним з перспективних секторів економіки. Після початку широкомасштабного вторгнення туризм в Україні змінився, змінилися пріоритети, набули актуальності інші види туризму, наприклад лікувально - реабілітаційний туризм, військовий, волонтерський, тощо. Через збільшення кількості людей з інвалідністю, демографічними змінами які відбуваються в світі, зокрема в Україні, зростаючою кількістю людей похилого віку, актуалізуються питання розвитку безбар'єрного туризму.

Фундаментальний принцип безбар'єрного туризму ґрунтується на пропаганді інклюзії та розширення можливостей людей які потребують безбар'єрності з метою сприяння повному залученню людей які потребують безбар'єрності до туристичного досвіду.

Результати дослідження надають інформацію про сильні та слабкі сторони безбар'єрного туризму України. Україна може суттєво підвищити свою репутацію інклюзивного та безбар'єрного туристичного середовища. Цей підхід узгоджується з основними принципами безбар'єрного туризму, сприяючи більшому залученню туристів які потребують безбар'єрності. Таким чином, це дослідження слугує дорожньою картою для зацікавлених сторін, щоб зосередитися на вдосконаленні цих ключових сфер, позиціонуючи Україну, щоб досягти успіху в безбар'єрному туризмі та пропонувати повноцінний досвід туристам з різноманітними потребами. Цього можна досягти, використовуючи наявні сильні сторони та старанно вирішуючи виділені вузькі місця. Таким

чином, Україна може зарекомендувати себе як провідний і зразковий напрямок для безбар'єрного туризму, забезпечуючи приємні та повноцінні враження для всіх відвідувачів, незалежно від їхніх здібностей. Крім того, результати підкреслюють потенціал розвитку безбар'єрного туризму, відкриваючи двері на більш широкий ринок і підвищуючи конкурентоспроможність внутрішнього та зовнішнього туристичного сектору України у світовій туристичній галузі. Нарешті, підкреслення інклюзивності та безбар'єрності не тільки приносить користь туристам з різними можливостями, але й узгоджується з більш широким глобальним рухом до більш справедливих і безбар'єрних туристичних послуг.

Зауваження на співпраці між усіма зацікавленими сторонами (Державою, державними підприємствами та приватними підприємствами) була визначена як важлива тема факторів для розробки безбар'єрних туристичних рішень, визнання цінності ринку безбар'єрних туристичних послуг та використання його. Для визнання взаємодоповнювальної природи різних парадигм необхідний спільний підхід; змінити та трансформувати майбутнє індустрії безбар'єрного туризму. Щоб допомогти у розвитку майбутнього безбар'єрного туризму, принципи співпраці мають стати основою для підвищення конкурентоспроможності туристичних напрямків. На майбутнє безбар'єрного туризму впливають ключові концепції, пов'язані з основними міркуваннями туризму та основними політичними ініціативами щодо безбар'єрності та стійкості. Тим не менш, майбутнє безбар'єрного туризму також має потенціал створити власний імпульс і внести унікальні знання про різноманітність туристичних ринків, які самі по собі формуватимуть концепції туризму та глобальні політичні ініціативи.

Незважаючи на прогрес, існують постійні проблеми, з якими туристична галузь та спільнота людей які потребують безбар'єрності стикаються щодня. Фізичні перешкоди: традиційна інфраструктура часто містить фізичні перешкоди, такі як сходи, вузькі дверні прорізи та недоступні громадські місця. Ці проблеми обмежують доступність для людей які потребують безбар'єрності.

Відсутність допоміжних технологій: відсутність допоміжних технологій ще більше посилює проблеми. Доступ до пристроїв і технологій, призначених для повсякденної діяльності, може значно покращити якість життя людей які потребують безбар'єрності. Соціальна стигма та обмеження: окрім фізичних бар'єрів, суспільне ставлення та стигма створюють додаткові проблеми. Люди які потребують безбар'єрності часто стикаються з дискримінацією, що обмежує їхній доступ до отримання туристичних послуг.

Безбар'єрність є важливим ключовим елементом залучення людей які потребують безбар'єрності у туристичне життя. Розвиток доступного безбар'єрного середовища є важливим кроком до реалізації прав людей на участь у всіх сферах життя.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» Документ 324/95-ВР. № 1441-IX від 01.04.2023
2. Омельчак Г.В. Потенціал розвитку безбар'єрного туризму України. 2023. URL : <https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2024/02/Global-achievements-and-current-trends-in-the-development-of-science.pdf#page=245> (дата звернення 11.10.2024)/
2. Saimon Darsi, Treysi Dzh. Dikson. Zhurnal hotel'nogo ta turystychnoho menedzhmentu. *Journal of Hotel and Tourism Management*. 2009. DOI: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32> (дата звернення 12.10.2024)
3. General'na Asambleya. Dvadtsyata sesiya 24 serpnya 2013 roku [General Assembly. Twentieth session August 24, 2013]. URL : <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-twentieth-session> http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_p_o_dostupnomu_turizmu.pdf (дата звернення: 20.10.2024)
4. Бейдик О. О. Адаптивний туризм: передумови та перспективи розвитку, лідери Духу: навч. посіб. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС. 2017. 402 с. URL : http://library.kpi.kharkov.ua/files/new_postupleniya/adaptu.pdf (дата звернення 21.10.2024)
5. Топалова О. І. Суспільно-географічні передумови та перспективи розвитку адаптивного туризму в Україні : автореф. дис. ... канд. геогр. наук : 11.00.02. Київ, 2016. 20 с.
6. Хрущ Ю. М., Іванова В. М., Медведський Р. С. Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Географічні науки*. Вип. 6. 2017. С. 206-211.
7. Бугіль С.Я. Розвиток інклюзивного туризму в Україні як засобу соціальної реабілітації людей з обмеженими можливостями. DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-321-7-4> (дата звернення 21.10.2024)

8. Golovkova L., Yukhnovska Y., Ryzhenko O. The development of ecological (green) and rural tourism for the disabled people in Ukraine. *Journal of Geology, Geography and Geoecology*. 2023. № 32(1). P. 26-35. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.15421/112303> (дата звернення 21.10.2024)

9. Юхновська Ю.О., Риженко О.М., Омельчак Г.В. Напрями формування безбар'єрного середовища в туризмі для людей з інвалідністю: теоретичні аспекти. *Review of transport economics and management*. 2023. Вип. 10 (26). С. 60–68. URL: <http://pte.diit.edu.ua/article/view/300234/293134> (дата звернення 21.10.2024).

10. Department of Economic and Social Affairs. Invalidnist'. Spriyannya dostupnomu turizmu dlya vsikh [Department of Economic and Social Affairs. Disability. Promotion of accessible tourism for all]. United Nations Enable. URL : <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism-for-all.htm> (дата звернення 21.10.2024)

11. ООН. Організація об'єднаних націй Україна. URL : <https://ukraine.un.org/uk> (дата звернення 20.10.2024)

12. UN tourism. URL : <https://www.unwto.org/> (дата звернення 20.10.2024)

13. Омельчак Г. Цифрова доступність у формуванні безбар'єрного середовища в туризмі. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*. 2024. Vol. 3. № 2. P. 46-55. DOI: [10.46299/j.isjmef.20240302.05](https://doi.org/10.46299/j.isjmef.20240302.05) (дата звернення 20.10.2024)

14. Hussayn S. Hilal. Barrier-free planning in outdoor public space and its effect on tourism and businesses with specific reference to el-gouna. 2017. URL : <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/ssrn-3164124.pdf> (дата звернення 21.10.2024)

15. The X International Scientific and Practical Conference "Global achievements and current trends in the development of science", March 11-13, 2024, Sofia, Bulgaria. 246 p. URL : <https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2024/02/Global-achievements-and-current-trends-in-the-development-of-science.pdf> (дата звернення 21.10.2024)

16. Interview with Hubert Védrine: the Treaty of Amsterdam (Paris, 2 July 2008). URL :

https://www.cvce.eu/en/obj/interview_with_hubert_vedrine_the_treaty_of_amsterdam_paris_2_july_2008-en-5a38bea2-5802-4313-9916-0efce41c7303.html (дата звернення 28.10.2024)

17. Urban Agenda for the EU Pact of Amsterdam. URL : https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/policy/themes/urban-development/agenda/pact-of-amsterdam.pdf (дата звернення 28.10.2024)

18. Fact Sheets on the European Union. European Parliament. The Treaty of Lisbon. URL : <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/5/the-treaty-of-lisbon> (дата звернення 28.10.2024)

19. Проблеми сталого розвитку: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (22- 23 жовтня 2021 року, Львів-Зозулі, Україна). Львів, 2021. 207 с. URL : <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/attachments/2021/24929/importantdoc/zbirnik.pdf>

20. THE NETMEN CORP. Офіційний сайт. URL : <https://thenetmencorp.com/> (дата звернення 29.10.2024)

21. WCTE. Conference Program. 2014. URL : https://wcte2014.ca/wp-content/uploads/WCTE_Conference-program.pdf (дата звернення 29.10.2024)

22. World Health Orgsnization. Офіційний сайт. URL : <https://www.who.int/ukraine/uk/publications/9789241516822> (дата звернення 06.11.2024)

23. Омельчак Г. Класифікація споживачів безбар'єрного туризму. *Business culture in the conditions of socio-cultural transformation of society* : The 29th International scientific and practical conference (July 23 – 26, 2024). Lyon, France. International Science Group. 2024. URL : <https://isg-konf.com/wp-content/uploads/2024/07/BUSINESS-CULTURE-IN-THE-CONDITIONS-OF-SOCIO-CULTURAL-TRANSFORMATION-OF-SOCIETY.pdf> (дата звернення 11.10.2024)

24. Омельчак Г. Аналіз сучасного стану безбар'єрного туристичного середовища України. *Review of transport economics and management*. 2024. № 11(27). Р. 50-57. DOI : <https://doi.org/10.15802/rtem2024/309812> (дата звернення 14.11.2024)

25. ВООЗ та Світовий банк презентували новий звіт, який оцінює прогрес у впровадженні реформи фінансування системи охорони здоров'я в Україні в умовах війни. URL : <https://ukraine.un.org/uk> (дата звернення 15.11.2024)

26. Конструктивна географія та раціональне використання природних ресурсів / [Ред. кол.: О.Г. Шевченко (гол. ред.), Уліганець С.І. (заступник гол. ред.) та ін.]. 2024. Вип. 5 (1). 118 с. URL : https://constructgeo.knu.ua/assets/num/num_5_1_2024.pdf (дата звернення 15.11.2024)

27. Економіка рекреації та туризму : навчальний посібник / О. А. Сущенко, О. О. Стрижак, Н. А. Дехтяр та ін. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. 347 с.

28. Конвенція про права осіб з інвалідністю. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text

29. Darcy S., Cameron B., Pegg S. Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*. 2010. № 18(4). Р. 515-537.

30. ENAT 2023. What is "Accessible Tourism"? European Network for Accessible Tourism. URL : <https://www.accessibletourism.org/> (дата звернення 16.11.2024)

31. Конвенція про права осіб з інвалідністю. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text

32. Vasylychev D., Tsviliy S., Gurova D. Innovation of the organizational and economic system of the restaurant business enterprise in the context of ensuring quality of consumption. *Organizational problems of life quality management in the conditions of globalization*. Monograph. Editors : Marian Duczmal, Tetyana

Nestorenko. Opole : The Academy of Management and Administration in Opole (Poland), 2020. 428 p. P. 334 – 343.

33. Hotel management. Офіційний сайт. URL : <https://www.hotelmanagement.net/tech/report-31-hospitality-organizations-have-had-data-breach> (дата звернення 16.11.2024)

34. UN tourism. URL : <https://www.unwto.org/> (дата звернення 16.11.2024)

35. Добірка корисних додатків і програм для людей з інвалідністю. URL : <https://bazilik.media/dobirka-korysnykh-dodatkov-i-prohram-dlia-liudej-z-invalidnistiu/> (дата звернення 16.11.2024)

36. Бейдук О. О., Топалова О. І. Теоретико - практичні аспекти рекреаційно - туристичного природокористування. *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Географія*. 2018. № 1(70). С. 15-21. URL : <https://visnyk-geo.knu.ua/wp-content/uploads/2018/09/70-3.pdf> (дата звернення 16.11.2024)

37. Туризм в Україні: виклики та можливості в часи війни. URL : <https://kg.ua/news/turizm-v-ukrayini-vikliki-ta-mozhливosti-v-chasi-viyni>

38. Парфіненко А. Ю., Волкова І.І., Щербина В.І. Проблеми та перспективи розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні (у порівнянні з країнами центральної Європи). *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2018. № 7. С. 130–135.

39. European travel commission extends complimentary membership to ukraine's tourism agency. 2022. URL : <https://etc-corporate.org/news/european-travel-commission-extendscomplimentary-membership-to-ukraines-tourism-agency/> (дата звернення 20.11.2024)

40. Роїк О. Р., Недзвецька О. В. Шляхи розвитку туристичної сфери України у воєнний період. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2022. № 46. С. 11–15.

41. Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CRPD). United Nations. Department of Economic and Social Affairs. Social Inclusion. URL :

<https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd> (дата звернення 20.11.2024)

42. Омельчак Г.В. Пріоритетні напрямки розвитку безбар'єрного туристичного середовища в Україні. *Abstracts of XXX International Scientific and Practical Conference*. Prague, Czech Republic. 2024. P. 214-215.

ДОДАТОК А



Рис. А.1 Безбар'єрний туризм

ДОДАТОК Б



Рис. Б.1 Туристи в Карпатах: безбар'єрні стежки



Рис. Б.2 Санвузол для людей що потребують безбар'єрності у готелі «Ramada Encore Kyiv» (2023 рік).



Рис. Б.3 Острів Хортиця як приклад безбар'єрного туризму м. Запоріжжя

ДОДАТОК Г

Група туристів за вадами зору (повною втратою) з Львівщини перед сходженням на г. Говерла

