

СЕКЦІЯ 5

РОЗВИТОК ПРОДУКТИВНИХ СИЛ І РЕГІОНАЛЬНА ЕКОНОМІКА

УДК 338:48

Богдан Н.М.*кандидат економічних наук, доцент
доцент кафедри туризму і готельного господарства
Харківського національного університету міського господарства
імені О.М. Бекетова***Соколенко А.С.***асистент кафедри туризму і готельного господарства
Харківського національного університету міського господарства
імені О.М. Бекетова***Москаленко О.А.***студент факультету менеджменту
Харківського національного університету міського господарства
імені О.М. Бекетова*

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ: ТУРИСТСЬКА ІНФРАСТРУКТУРА І ДОСТУПНІСТЬ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

АНОТАЦІЯ

У статті досліджується проблематика розвитку інклюзивного туризму. Встановлено основні напрями розвитку інклюзивного туризму. Визначено проблеми розвитку інклюзивного туризму в Україні. Розроблено напрями та засоби розбудови безбар'єрного середовища в Україні. Досліджено стан доступності готельних послуг в Україні та Харкові та розроблено заходи щодо її підвищення.

Ключові слова: туризм, інклюзивний туризм, безбар'єрне середовище, туристська інфраструктура, готельні послуги.

АННОТАЦІЯ

В статье исследуется проблематика развития инклюзивного туризма. Установлены основные направления развития инклюзивного туризма. Определены проблемы развития инклюзивного туризма в Украине. Разработаны направления и средства развития безбарьерной среды в Украине. Исследовано состояние доступности гостиничных услуг в Украине и Харькове и разработаны мероприятия по ее повышению.

Ключевые слова: туризм, инклюзивный туризм, безбарьерная среда, туристская инфраструктура, гостиничные услуги.

ANNOTATION

The article deals with the problems of development of inclusive tourism. The main directions of development of inclusive tourism are established. The problems of development of inclusive tourism in Ukraine are determined. Directions and means of building a barrier-free environment in Ukraine are developed. The state of accessibility of hotel services in Ukraine and Kharkiv is investigated and measures to improve it are developed.

Key words: tourism, inclusive tourism, barrier-free environment, tourist infrastructure, hotel services.

Постановка проблеми. У сучасній світовій економіці в умовах корпоративно-економічного глобалізму, глобального менеджменту, зростання ролі транснаціональних корпорацій, інформатизації суспільства, підвищення матеріального добробуту населення туризм виступає як справжній суспільний феномен, який розкриває інший бік людства – його духовність, бажання пізнання світу, историко-культурної спадщини

інших народів – і посідає важливе місце у світовій економіці, оскільки за рахунок своєї високої рентабельності приносить значні прибутки країнам та підвищує соціально-економічний добробут населення. Саме туризм покликаний сьогодні сприяти інтеграції країн, посиленню тенденцій солідарності, людиноорієнтованої моделі суспільного розвитку.

У системі світового туристського розвитку особливе і значне місце сьогодні відводиться інклюзивному туризму (туризму для осіб з інвалідністю або з обмеженими можливостями здоров'я), який знаходиться у структурі соціального туризму та в Україні практично не розвинений.

У зв'язку з цим набули актуальності вивчення та аналіз сучасного стану та проблем розвитку інклюзивного туризму. Актуальність розроблення цієї теми зумовлюється недостатнім обґрунтуванням розвитку інклюзивного туризму, необхідністю забезпечення теоретичними і практичними дослідженнями організації і розвитку інклюзивного туризму відповідно до вимог сьогодення, розроблення відповідної інфраструктури на регіональному та національному рівнях.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблематиці розвитку інклюзивного туризму присвячені наукові праці закордонних дослідників: І. Андреевої, О. Анікеєвої, А. Бавельського, О. Байдакова, С. Дарсі, В. Квартальнова, І. Лук'янової, Р. Мейса, С. Панченка, Д. Сай, Є. Сигиди, Д. Смірної, О. Топалової, а також українських учених: О. Бейдика, М. Бойко, Г. Зоріної, А. Ручіна, Є. Ліхонос, О. Колотухи, О. Кураса та інших.

Але, з огляду на тенденції останніх десятиріч у розвитку туризму на світовому рівні щодо

абсолютної інклюзивності та доступності його для усіх верств та категорій населення, а також зважаючи на недостатню розвиненість цього напрямку розвитку туризму в Україні, дослідження зазначеної проблематики потребує подальших наукових пошуків у цьому напрямі.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Недостатньо вивченими є проблеми пошуку напрямів та засобів розвитку інклюзивного туризму в Україні, розбудови інфраструктури туризму, доступності її елементів, у тому числі готельних послуг, що дослідники вважають основною проблемою розвитку інклюзивного туризму в Україні.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження проблем розвитку інклюзивного туризму в Україні, а також розроблення напрямів підвищення його доступності для всіх категорій туристів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогодні дуже часто говорять про доступність туризму, маючи на увазі насамперед елементи інфраструктури, наприклад пандуси та транспорт для інвалідів, хоча в Європі вважають, що доступність – це не тільки можливість безперешкодного пересування, а насамперед створення середовища, в якому людина з інвалідністю комфортно би себе почувала, могла спілкуватися, навчатися та працювати. Попит на ринку туризму, доступного для всіх, буде зростати вже найближчими роками. Інформації про доступний туризм та експертних досліджень в нашій країні практично немає, хоча це перспективний напрям і самої туристичної галузі, і, що найбільш суттєво, реабілітації людей з обмеженими можливостями.

Всесвітня туристська організація (ЮНВТО) надає таке визначення інклюзивного туризму: «Інклюзивний туризм – це форма туризму, що включає в себе процес співпраці між різними учасниками сфери туризму, який дає змогу людям з особливими потребами в доступності, включаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові частини доступності, функціонувати незалежно, на рівних умовах, із почуттям особистої гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища» [1].

У літературі є також інші терміни: «туризм для всіх» (англ. «tourism for all»), «туризм без бар'єрів», або «безбар'єрний туризм» (англ. «tourism without barriers», «Barrier-free tourism»), «доступний туризм» (англ. «Accessible tourism»), або «доступний туризм для всіх» (англ. «Accessible tourism for all»). Важливо розуміти, що все це – про одне й те саме.

Зокрема, Є. Ліханос, О. Байдаков зазначають, що «доступний туризм» асоціюється, зокрема, з фінансовою доступністю. Але для людей з інвалідністю особливу значущість має саме питання доступності фізичної. Таким чином, «доступність» у цьому контексті має більш широке трактування [2].

Серед праць зарубіжних учених особливий інтерес викликає підхід Д. Смирнової, яка зазначає, що «безбар'єрний туризм – це переміщення осіб із постійно або тимчасово обмеженою здатністю до мобільного пересування та осіб, що їх супроводжують, на територію, відмінну від постійного місця проживання, які мають необхідні ресурси для здійснення цілей подорожі» [3].

Н. Маньшина пропонує використовувати термін «інклюзивний туризм» (від фр. «включає у себе», лат. include – «укладаю», «включаю»), що означає процес розвитку туризму, який передбачає доступність туризму для усіх щодо пристосування інфраструктури туристичних центрів і об'єктів туристичного показу до різних потреб усіх людей, зокрема інвалідів, літніх осіб, їхніх опікунів та членів сімей, людей із тимчасово обмеженими можливостями, сімей із маленькими дітьми [4].

О. Анікеєва, Ю. Анісімова відзначають, що на туристичному ринку можна знайти різні пропозиції для людей з інвалідністю: «подорожі для інвалідів», «паратуризм», «інвалідний туризм», «туризм глухих», «туризм сліпих» [5].

А. Бавельський, І. Зорін, А. Ручін також вважають, що інвалідний туризм є одним із сегментів соціального туризму [6].

На думку В. Квартальнова, головною метою соціального туризму є створення умов для подорожей інвалідам, пенсіонерам тощо [7].

Аналіз законодавства та наукової літератури із проблематики дослідження туризму показав, що в Україні нині немає загальноприйнятого визначення туризму для людей з інвалідністю. Лише в Законі України «Про туризм» (ст. 4) за видом туризму розрізняють, зокрема, туризм для інвалідів.

У Законі України «Про туризм» про соціальний туризм навіть і не згадується. І лише в Стратегії розвитку туризму і курортів, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 6.08.2008 р. за № 1088-р, серед основних напрямів реалізації Стратегії вказується: «Розробити механізми державної підтримки впровадження туристичного продукту соціального характеру» [8].

У Конвенції ООН про права інвалідів йдеться про те, що доступність виражається в рівному доступі до:

- фізичного оточення;
- транспорту;
- інформації та зв'язку, включаючи інформаційно-комунікаційні технології та системи;
- інших об'єктів і послуг, що надаються населенню, як у міських, так і в сільських районах [1].

Держави-учасниці Конвенції, в тому числі Україна, повинні розробляти мінімальні стандарти, що передбачають доступність об'єктів, послуг і інформації, організувати інструктаж із проблем доступності, розвивати різноманітні

форми надання допомоги і підтримки людям з інвалідністю та особливими потребами.

Є деякі загальні проблеми, які можуть перешкоджати людям, що звертаються до туристських та готельних підприємств. Туризм відкриває ринки та можливості зростання, видаючи такі бар'єри для нового відвідувача:

- фізичні бар'єри, такі як вузькі двері або тісні простори;

- бар'єри зв'язку, такі як обмежені способи того, як

люди звертаються до вашого бізнесу, наприклад, тільки по телефону або на веб-сайті;

- інформаційні бар'єри, такі як шрифт для публікацій, який важко читати, відеоматеріали без озвучування або перекладача;

- сервісні бар'єри, такі як дискримінаційні відносини, що змушує людей почуватися небажаними.

Доступніше середовище вигідне суспільству загалом, оскільки воно пропонує нові робочі місця, більший дохід та доступність для людей у всьому світі з будь-якими особливими потребами або вимогами.

Для того щоб бути «доступним для всіх», потрібне надання «все включено»-середовища, в якому люди з різними здібностями і віком відчувають себе бажаними як гості і можуть насолоджуватися досвідом, який їм пропонують. Інклюзивний туризм є глобальним рухом для забезпечення повної участі всіх людей у подорожах. Це більше, ніж встановлення рамп, розширення автостоянки та дверей або будівництво більшої кімнати для відпочинку, – все, що має робити бізнес, повинно бути інклюзивним для всіх.

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

Тим часом у Євросоюзі відзначають, що в Україні в осіб із обмеженими можливостями є чималі проблеми. Так, єврокомісар із прав людини Томас Хаммарберг не раз заявляв про те, що в Україні порушуються права інвалідів, а також немає доступного, безбар'єрного середовища, що сприяло би пересуванню осіб із обмеженими можливостями [1].

Однак інклюзивності потребують не тільки особи із інвалідністю, а й інші категорії населення (рис. 1).

Проблеми щодо розвитку інклюзивного туризму в Україні:

- інфраструктура і фізичне середовище загалом (дороги, парки та ін.) часто недоступні для всіх категорій туристів;

- фінансові витрати на підвищення доступності часто перебільшуються. Наприклад, якщо спочатку будувати споруди універсально доступними, то витрати на будівництво збільшуються менш ніж на 0,1% (досвід європейських країн);

- законодавство в багатьох країнах, зокрема в Україні, не передбачає достатньої кількості законодавчих механізмів, які би стимулювали розвиток інклюзивного туризму;

- інформація в цьому разі має величезне значення. Підприємства,

що надають туристські послуги, можуть не знати, де шукати інформацію про те, як зробити свій бізнес доступнішим. Туристи з особливими потребами в доступності не можуть знайти інформацію про те, де є доступні умови для туризму і відпочинку, або не впевнені, що інформація достовірна;

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

Проблема полягає у відсутності спеціального обладнання, яке дає змогу людям з обмеженими можливостями пересуватися і вести повноцінний спосіб життя. І якщо в країнах ЄС давно



Рис. 1. Верстви населення, що підпадають під категорію інклюзивного туризму

працюють спеціальні правила і норми проектування, без яких жодна споруда затверджується муніципальною владою, то в Україні ці правила забудовники, судячи з усього, успішно обходять.

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

З метою дослідження потреб осіб з інвалідністю у подорожах було проведено за допомогою співробітників Харківської міської громадської організації інвалідів «Креавита» анкетування серед осіб з інвалідністю щодо розвитку інклюзивного туризму як одного із видів реабілітації. В анкеті було запропоновано десять питань, на які дали відповідь 1785 осіб з інвалідністю.

На питання «Чи вважаєте Ви активні види реабілітації корисними?»

позитивно відповіли 88,6% респондентів.

На питання «Чи є у Вас бажання займатися активними видами реабілітації?» позитивно відповіли 89,6% респондентів.

На питання «Для яких із видів туризму необхідно забезпечити інклюзивність насамперед?» опитувані дали відповіді, що наведені в табл. 1.

Вже не викликає сумнівів те, що інваліди можуть долати великі відстані, здійснювати сходження на найвищі вершини планети, здійснювати туристські подорожі, що дає їм можливість відчувати повноцінність життя.

При цьому в Україні та в Харкові зокрема гостро постає питання не лише транспортної доступності та адаптації туристичних маршрутів, а й відсутності нормативно-правового забезпечення, системи методичного супроводу, системи

підготовки фахівців, державного фінансування тощо.

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

(пандуси, підйомники, з'їзди, розмітка для незрячих, озвучені світлофори).

Багато західних країн високо оцінюють перспективу розвитку інвалідного

туризму й активно працюють у цьому напрямі. Їх досвід необхідно використовувати і в Україні. У Харкові, зокрема, в межах вищезазначеної програми «Безбар'єрне середовище» необхідно здійснити такі заходи:

- підвищити доступність інфраструктури і фізичного середовища загалом (дороги, парки та ін.), щоб вони були доступні для всіх категорій туристів;

- проектувати та будувати споруди та об'єкти універсально доступними, тому що фінансові витрати на підвищення доступності збільшуються лише приблизно на 0,1–0,2% – це досвід європейських країн;

- удосконалити законодавство в Україні щодо інклюзивного туризму, тобто передбачити певну кількість законодавчих механізмів щодо стимулювання розвитку інклюзивного туризму в Харкові;

- підвищити доступність інформації, що в цьому разі має величезне значення. Залучати туристські підприємства до інформації про те, як зробити свій бізнес доступнішим. Туристи з особливими потребами в доступності не можуть знайти інформацію про те, де є доступні умови для туризму і відпочинку, або не впевнені, що інформація достовірна;

- необхідно змінити ставлення до людей з інвалідністю загалом. Часто не готовий до обслуговування туристів з інвалідністю або іншими особливими потребами не тільки персонал підприємств туристської інфраструктури, а й персонал усіх об'єктів інфраструктури міста,

Таблиця 1

Результати опитування осіб з інвалідністю щодо переваг певних видів туризму

№	Назва виду туризму	Кількість, %
1.	Лікувально-оздоровчий	75,8%
2.	Екологічний	66,3%
3.	Сільський	48,6%
4.	Для осіб похилого віку	58,3%
5.	Сімейний	50,8%
6.	Культурно-пізнавальний	44,9%
7.	Самодіяльний	28,3%

що створює відчутний бар'єр на шляху розвитку інклюзивного туризму.

З огляду на міжнародний досвід, система інклюзивного (соціального) туризму має окреслювати надання окремим категоріям населення не тільки пільгових путівок, але й істотних знижок у засобах розміщення, харчування, а також пільг на придбання квитків на різні види транспорту під час самостійної організації подорожі. Наприклад, в усьому світі сьогодні функціонує система молодіжних хостелів, яка дає змогу істотно заощаджувати на розміщенні; міжнародний студентський квиток гарантує знижки на транспортні послуги. У Харкові є низка готелів, що пропонують номери для осіб з інвалідністю (див. табл. 2).

Отже, для туристів, що мають інвалідність чи обмежені можливості, є умови для зручного розташування та обслуговування у 12 готелях Харкова.

Структура інклюзивних туристів, обслугованих турфірмами Харкова за 2016 р., наведена на рис. 2.

Ареал туризму для людей з обмеженими фізичними можливостями включає багато різно-

манітних куточків земної кулі, у тому числі такі екзотичні, як тундри, савани та пустелі.

Довідник із туризму для осіб із фізичними вадами, який було випущено у Німеччині у 1993 році, налічує близько 1500 фірм по всьому світі, які надають послуги для інвалідів в сфері туризму. Європа та світова спільнота давно вже стали на шлях активного розвитку «інклюзивного туризму для інвалідів», бо розуміють його незрівнянний внесок у процеси соціальної адаптації та соціалізації осіб з особливими потребами у суспільство.

Більшість мандрівників, що шукають доступне житло, будуть шукати варіанти розміщення, зазначені як доступні, і, можливо, зателефонують постачальникам для підтвердження. Використання терміна «доступний» не означає, що особливі потреби кожного гостя будуть виконані. У табл. 3.1 наведено перелік рекомендацій щодо облаштування номерів та простору в готелі для людей з інвалідністю.

Таким чином, турфірми повинні з'ясувати і підтвердити з потенційними гостями їхні вимоги, а також придатність житла до їх специфіки

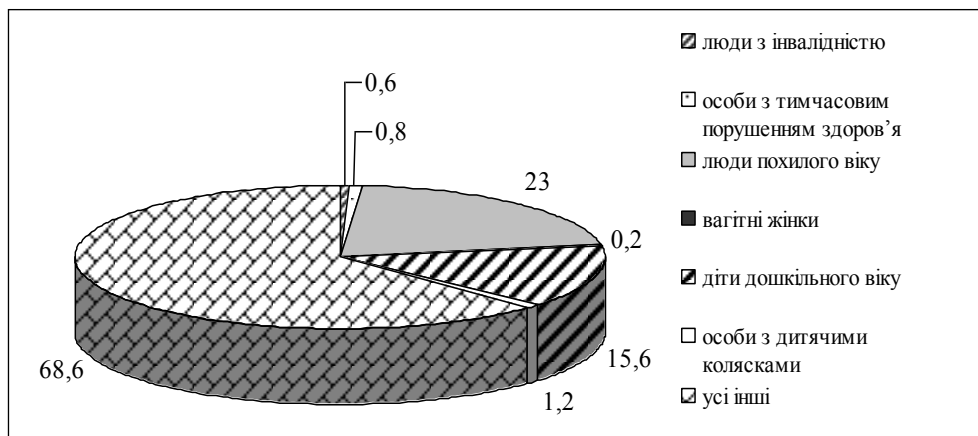


Рис. 2. Структура інклюзивних туристів, обслугованих турфірмами Харкова за 2016 р.

Таблиця 2

Готелі Харкова, що пропонують номери, послуги та обслуговування для осіб з інвалідністю

№	Назва готелю	Категорія	Кількість номерів, пристосованих для осіб з інвалідністю
1	Superior Golf and SPA Resort	****	1
2	Villa Four Rooms	*****	1
3	Кару\$та Hotel	***	1
4	Ovis Hotel	****	1
5	Готель «Мир»	****	2
6	Готель «Вікторія»	****	2
7	Safari Hotel	****	1
8	«Космополит Прем'єр Арт-Отель»	****	1
8	Yellowunlimited Hotel	***	1
10	City Club Hotel	****	1
11	Premier Palace Hotel Kharkiv	*****	2
12	Viva Hotel	****	1
	Загальна кількість номерів		15

Таблиця 3

Перелік рекомендацій щодо облаштування номерів та простору в готелі для людей з інвалідністю

Рекомендації до готельного номеру	Рекомендації до простору готелю та приготельної території
<p>1) Номери, які мають однакову якість та комфортність, інші приміщення.</p> <p>2) Місце для циркуляції для повороту інвалідного крісла у спальні, їдальні та вітальні, а також основне місце для використання інвалідних крісел в іншому місці</p> <p>3) Контроль температури в приміщенні для різних особистих потреб – від стельових вентиляторів до повної інтегрованої системи управління з автоматичним балансуванням</p> <p>4) Килимок із низьким ворсом, який не ковзає</p> <p>5) Вимикачі біля ліжка та всі вимикачі із точками потужності на доступній висоті для людини на рівні очей (900–1100 мм)</p> <p>6) Всі двері та коридори доступні для інвалідних візків, наприклад, внутрішні розсувні двері повинні максимізувати внутрішній простір циркуляції приміщення</p> <p>10) Цифрові телевізори в спальнях та просторах повинні мати підписи (субтитри)</p> <p>11) Всі пульти дистанційного керування, область комп'ютера та телефон на висоті столу</p> <p>12) Послуги пральні доступні та використовуються людьми, які користуються інвалідним візком</p> <p>13) Опції повинні мати список корисних локальних ресурсів для людей, щоб вільно користуватися або наймати таке обладнання як душові стільці і підйомники для ліжок</p> <p>Ванна кімната:</p> <p>14) «Рулонний» душ – інвалідна коляска може рухатися в душовій. Цей тип душу також називається «безбарвний душ»</p> <p>15) Рівна підлога ванної кімнати</p> <p>16) Ручна душова насадка</p> <p>17) Туалети та душові з решітками</p>	<p>1) Дружній, привітний персонал, який бажає бути винахідливим і навчитися допомогти</p> <p>2) Ніяких сходів до кімнати або всередині приміщень, приміщення на відкритому повітрі</p> <p>3) Поверхня за межами кімнати рівна</p> <p>4) Постійні доступні шляхи дозволяють безперервну поїздку інвалідних колясок до і в межах будівлі, що надає доступ до всіх об'єктів</p> <p>Автостоянка:</p> <p>5) Автопарковки широкі та безпечні</p> <p>6) Автостоянки розташовані поруч із кімнатою або апартаментами</p> <p>7) Наявність ліфтів для інвалідних колясок</p> <p>8) Автостоянки розташовані на рівному місці, а не на схилі.</p>

Таблиця 4

Рекомендації щодо інформації що надається турфірмами та готелями, що обслуговують інклюзивних туристів

Рекомендації щодо інформації, що надається турфірмами та готелями, які обслуговують інклюзивних туристів
<p>1) Фотографії є однією з найкращих форм, що передають стиль, якість та доступність вимоги проживання в готелях. Необхідно надати фотографії номерів, житлових приміщень, ванних кімнат і туалетів, звертаючи увагу на окремі елементи, такі як важелі-ручні крани і рейки, прилеглі до туалету, душу й інших зон, такі як ресторан або майданчики та сади.</p> <p>2) Наявність інформативного тексту, вимірювання критичного значення елементів, особливо пов'язаних із простором і плануванням проживання. Обов'язкове позначення будь-яких потенційних бар'єрів, такі як сходи або верхні рівні, недоступні ліфту.</p> <p>3) Включення голосових написів та підписів (субтитрів) на відео як альтернативний спосіб спілкування та інформування.</p> <p>4) Сформуйте політику щодо доступності, що коротко описує ті зручності, що ви пропонуєте. Ця інформація може включати в себе фотографії, розміри планів поверхів та інші допоміжні схеми, рисунки та діаграми.</p> <p>5) Надання карт та схем для визначення шляху до місцезнаходження номерів і всіх видів сервісу.</p> <p>6) Опис обробки поверхні від номерів до загальних приміщень та приготельної території.</p> <p>7) Впровадження голосових активів як доступних елементів керування освітленням та іншими пристроями.</p> <p>8) Інформація про підйомник або його відсутність у басейн (якщо він є).</p> <p>9) Інформація про допоміжні послуги для туристів з інвалідністю, яка повинна включати сервіси з ремонту і заміни протезів та обладнання, ветеринарні клініки для собак-поводирів, а також пункти надання спеціалізованої медичної допомоги.</p>

та потреб. Доступне житло включає в себе всі аспекти простору у місці відпочинку, що може включати комунальні райони, ландшафтні зони, сади, рекреаційні комплекси, ресторан на території готелю, вхідні зони та різні номери в приватному житлі, такі як кухня, ванна кімната, туалет, їдальня та спальня, розроблені відповідно до вимог інвалідності.

Рекомендації до інформації, що надається турфірмами та готелями, які обслуговують інклюзивних туристів, надано в табл. 4.

Турпродукт доступний, якщо доступні всі його елементи. Додатково необхідно мати список допоміжних послуг для туристів з інвалідністю, який повинен включати сервіси з ремонту і заміни протезів та обладнання, ветеринарні клініки для собак-поводирів, а також пункти надання спеціалізованої медичної допомоги.

Ключовим елементом інклюзивної туристичної індустрії є доступні державні та приватні транспортні можливості. Пасажирські транспортні засоби повинні бути розроблені таким

чином, щоб забезпечити безпеку, зручний і рівноправний транспорт для людей з інвалідністю або обмеженою рухливістю. Це транспортні засоби для прокату, автобуси та таксі, трамваї, фунікулери (канатні дороги), поїзди, тощо.

Інклюзивний туризм – це не пропонувати особливу або окрему допомогу, а насамперед визнати, що всі люди унікальні за своїми можливостями. Будучи інклюзивними, підприємства туристської інфраструктури, насамперед готелі, не повинні бути фахівцями з інвалідності. Просто необхідно надати кожному з клієнтів дружній прийом і запитати їх, як допомогти зробити їх відпочинок приемним: від виклику таксі до заповнення форми. Люди найкраще визначають свої можливості, просто можна запитати.

Висновки. З огляду на викладене, слід підкреслити, що розвиток інклюзивного туризму в Україні потребує нагального розроблювання чітких локальних програм (що охоплюють територію міста, регіону), які мають ґрунтуватися на державній туристській політиці та враховувати конструктивний досвід реальних міжнародних практик туріндустрії й охоплювати насамперед туристські та готельні підприємства, а також міську та транспортну інфраструктуру. Локальні програми соціального туризму в Україні мають бути розрахованими на самофінансування, що зумовить певну міру незалежності у виборі стратегії й тактики роботи.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. UNWTO – URL: <http://www2.unwto.org/ru>.
2. Лиханос Е.В. Формирование и реализация предпринимательского потенциала применительно к рынку адаптированных туристических услуг. Научный журнал КубГАУ. 2013. № 91 (07). С. 13–17.
3. Смирнова Д.Б. Безбарьерный туризм: основные понятия, перспективы развития. World economy, finances and investments : сб. матер. II Междунар. науч.-практ. конфер. 2013. URL: http://www.asconf.com/view_arhiv.

[php?konf=World%20economy,%20finances%20and%20investments.%20vol.%202&sek=%DD%EA](http://www2.unwto.org/ru)

4. Manshina N. The main priorities and reasons for health resorts choice // Proc. of the 2nd European Congress on Health Tourism April 1-3 2009. Hungary. p. 76.
5. Аникеева О.А. Анисимова Ю.А. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех. Сервис в России и за рубежом. 2011. № 6. с. 17–21.
6. Бавельский А.Д. Зорин И.В., Сеселкин А.И. Доступная среда как фактор развития и безопасности безбарьерного туризма. Туризм: право и экономика. 2012. № 1. с. 2–5.
7. Квартальнов В. Менеджмент в туризме. Туризм как вид деятельности: учебник. Финансы и статистика, 2010. 359 с.
8. Колотуха О. Социальный туризм в Украине. Проблемы та перспективи розвитку. Краєзнавство. Туризм. 2010. № 20 (649). С. 3–8.

REFERENCES:

1. UNWTO – URL: <http://www2.unwto.org/ru>.
2. Lykhanos E.V. (2013) Formation and implementation of entrepreneurial potential in relation to the market of adapted tourism services. Nauchnyi zhurnal KubHAU. vol. 91 (07), pp. 13-17.
3. Smyrnova D.B. (2013) Barrier-free tourism: basic concepts, development prospects. World economy, finances and investments : sb. mater. II Mezhdunar. nauch.-prakt. konfer. URL: http://www.asconf.com/view_arhiv.php?konf=World%20economy,%20finances%20and%20investments.%20vol.%202&sek=%DD%EA
4. 4. Manshina N. (2009) The main priorities and reasons for health resorts choice. Proc. of the 2nd European Congress on Health Tourism April 1-3. p. 76.
5. Anykeeva O.A. Anysymova Yu.A. (2011) Russia without barriers: tourism available to all. Servys v Rossyy i za rubezhom. vol. 6, pp. 13-17.
6. Bavelskyi A.D. Zoryn Y.V., Seselkyn A.Y. (2012) Accessible environment as a factor in the development and safety of barrier-free tourism. Turyzm: pravo i ekonomyka. vol. 1, pp. 2–5.
7. Kvartalnov V. (2012) Menedzhment v turyzme. Turyzm kak vyid deiatelnosty: uchebnyk. Fynansy i statystyka. 359 p.
8. Kolotukha O. (2010) Social tourism in Ukraine. Challenge the prospect of development. Kraieznnavstvo. Turyzm. vol. 20 (649). pp. 3–8.

Bohdan N.M.

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Senior Lecturer at Department of Tourism and Hotel Industry
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

Sokolenko A.S.

*Assistant Lecturer at Department of Tourism and Hotel Industry
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

Moskalenko O.A.

*Student of Faculty of Management,
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

RESEARCH OF PROBLEMS OF DEVELOPMENT OF INCLUSIVE TOURISM: TOURIST INFRASTRUCTURE AND ACCESSIBILITY OF HOTEL SERVICES

The urgency of the theme of the article is due to the insufficient degree of scientific substantiation of the development of inclusive tourism, the need to provide theoretical and practical research on its organization and development in accordance with the requirements of the present, the development of appropriate infrastructure at the regional and national levels.

It is proved that accessibility of tourism for all is the main goal of the development of the tourism industry today, but the inaccessibility of tourism for all is a problem of Ukraine, which, according to leading scholars, is the underdevelopment of affordable, barrier-free infrastructure.

The common obstacles to the development of inclusive tourism are identified: physical barriers such as steps, narrow doors or tight spaces; barriers to communication, information barriers; service barriers.

A more affordable environment is beneficial to society as a whole, as it offers new jobs, higher income and affordability for people around the world with any special needs or requirements.

It is proved that demand in the market for tourism for all will grow already in the coming years. To date, the promising directions of the development of inclusive tourism are: medical and recreational, cultural-cognitive, family-youth, professional and non-Olympic sports and physical training.

The necessity of providing the general accessibility of tourist recreation to vulnerable groups of the population is substantiated. It requires the development of a targeted state social tourism policy aimed at creating a legislative framework and adopting normative acts. An urgent task in Ukraine is also the development of social infrastructure, the training of skilled personnel for the organization of information work and assisting various groups of the population in the realization of their rights to rest.

In order to develop the infrastructure of inclusive tourism, a list of recommendations for the arrangement of rooms and space for disabled people and recommendations for information provided by travel agencies and hotels servicing inclusive tourists is developed.

Only on condition of communication with the state and inclusive tourists, tourist enterprises can develop and provide a really accessible, inclusive tourist product.