

УДК 177.7

DOI <https://doi.org/10.30970/PPS.2022.43.24>

ЄВРОПЕЙСЬКІ ПРАКТИКИ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ: ДОСВІД ДЛЯ УКРАЇНИ

Світлана Чайка

<https://orcid.org/0000-0003-4066-4963>

*Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства,
кафедра загальнотеоретичної та прикладної підготовки
вул. Генерала Жмаченка, 26, 02000, м. Київ, Україна*

Необхідність створення безбар'єрного простору для подорожування з урахуванням потреб людей з інклюзією є актуальним питанням туристичної практики сьогодення. Метою дослідження є аналіз досвіду низки європейських країн з впровадження інклюзивного туризму, можливості його імплементації у вітчизняну практику задля подальшого розвитку концепції доступності туристичних послуг на території України. Автор аналізує напрацювання української наукової спільноти щодо цієї тематики та різну туристичну аналітику, на основі чого визначає потребу у забезпеченні гостинного та інклюзивного підходу надання туристичних послуг, і виявляє нагальні проблеми реалізації цих підходів, що пов'язані з фізичною доступністю до різних об'єктів інфраструктури, недостатністю інформації у потрібному для людей з особливими потребами форматі та якістю надання послуг від персоналу туристичних чи готельних підприємств. Водночас, автор пропонує конкретні шляхи вирішення окреслених проблем за допомогою вивчення і перейняття європейського досвіду. Так, досліджено практику успішного впровадження інклюзивних засад у туристичній сфері Іспанії, Франції, Словенії, Польщі та можливості для співпраці і використання подібного досвіду в українських реаліях. У той же час, автор виявляє, що певні позитивні зрушення у забезпеченні належних умов з відвідування туристичних місць України для людей з особливими потребами вже є, адже низка вітчизняних музеїв почали орієнтуватися на інтереси інклюзивних споживачів у своїй діяльності шляхом збільшення рівня доступності безпосередньо до цих установ, і до контенту, який вони поширюють. Крім того, автор звертає увагу на перспективи інклюзивного туризму в Україні у контексті можливостей розвитку його аграрного напрямку задля фізичного і духовного оздоровлення людей з особливими потребами. У подальшому, автору видається актуальним продовження наукових досліджень щодо пошуку ефективних засобів та методів реалізації інклюзивних підходів на практиці у діяльності представників українського туристичного бізнесу.

Ключові слова: інклюзія, інклюзивний туризм, інвалідність, доступність, туристичний ринок, гостинність.

Постановка проблеми. Кожному з нас має бути забезпечено право на рівноправну участь у суспільному житті, особливо людям з обмеженими фізичними можливостями, оскільки інвалідність хоч і є складним соціальним фактором, але не може ігноруватися жодним суспільством. Саме інклюзія дає реальну можливість надання людям з особливими потребами доступу до різних інституцій, залучення в різні соціальні відносини в цілому, у тому числі й в туристичну діяльність, яка є одним із засобів реабілітації і адаптації до життя в соціумі, а також чудовою можливістю для духовного відпочинку, переосмислення власних життєвих цінностей.

Туризм для людей з обмеженими можливостями являє собою інклюзивний туризм, який ще називають доступним або безбар'єрним, і головним завданням якого є забезпечення

сприятливих умов для подорожування на рівних засадах для всіх членів суспільства незалежно від будь-яких ознак, зокрема від їх фізичних здібностей. Інклюзивний підхід у організації відпочинку допомагає людині з особливими потребами стати повноцінним членом соціуму, відчувати себе бажаним клієнтом туристичної індустрії, що у глобальному сенсі сприяє подоланню соціальної нерівності, розвитку толерантності та гуманізму в людських взаємовідносинах.

Усунення перешкод в отриманні доступу до різноманітних інституцій, комунікацій, контенту та послуг безпосередньо сприяє розвитку туристичного ринку, поліпшенню якості рівня життя та найголовніше, недопущенню дискримінації за ознакою інвалідності, визнання гідності людини незалежно від її фізичної чи розумової спроможності, що є важливим елементом забезпечення прав людини, яка є головною соціальною цінністю держави.

Напрямок інклюзивного туризму в Україні лише починає набирати обертів, оскільки наше суспільство ще вчиться бачити красу і цінність кожного, саме тому можна говорити про актуальність проведення досліджень з даної тематики через потребу у формуванні відкритого для людей з особливими потребами соціального простору, де немає місця почуттю ізольованості та неповноцінності, а процвітають повага і взаємодопомога, зокрема у сфері туризму, що спонукає до розробки ефективних стратегій впровадження інклюзивних засад, пошуку успішних зарубіжних практик та шляхів їх імплементації у вітчизняну туристичну сферу.

Крім того, з урахуванням прагнень України стати членом Європейського Союзу, доречним видається дослідити досвід впровадження інклюзивного туризму саме на прикладі країн Європи, так як це сприятиме інтеграції у європейський простір, де пропагуються ідеї відкриття прекрасного у кожному житті, що у свою чергу позитивно впливатиме на впровадження визнаних стандартів у сфері вітчизняного туризму та більш ефективного дотримання прав вразливих категорій населення, у першу чергу людей з особливими потребами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню особливостей впровадження інклюзивного туризму на основі європейського досвіду присвятив свою працю, крім інших, І. Власенко, зіставивши успішні кейси провідних країн Європи з проблемами та перспективами розвитку такого виду туризму в Україні [8]. У свою чергу, О. Іванова і М. Сеньків також проаналізували законодавство та стандарти доступності туризму в Європейському Союзі [3].

Варто відзначити, що дуже ґрунтовним видається дослідження, яке було проведено науковцями П. Масляк, О. Гринюк та К. Казанцевою щодо загальних засад доступності туризму та можливості пристосування туристичних об'єктів в Україні за прикладом Словенії, зокрема, яка має досить схожий туристичний потенціал з нашою державою [4].

Правові основи розвитку інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму, визначення того, які саме дії має вчинити держава для реалізації цього напрямку туристичного ринку дослідили М. Перфільєва та І. Карпич [1].

Крім того, низка вітчизняних науковців розглядає перспективні напрямки організації туризму для людей з обмеженими можливостями в Україні, наприклад, Н. Белоусова [2], а також Н. Влащенко, яка звернула увагу на перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму [9].

Метою дослідження виступає аналіз європейського досвіду впровадження інклюзивного туризму, можливості імплементації його у вітчизняну практику задля подальшого розвитку простору без фізичних та моральних бар'єрів для подорожування на території України.

Вклад основного матеріалу дослідження. Сприйняття туризму як гарної можливості для ведення успішного бізнесу чи засобу відпочинку є досить однобічним, що є неправильним підходом у його розумінні, оскільки глибока сутність туризму полягає в формуванні загальнолюдської культури, міжособистісних зв'язків між усіма представниками різних куточків світу. Цей соціальний інститут має світоглядне, культурне, естетичне та комунікативне значення, тобто являє собою багатогранне явище суспільного життя, у центрі якого особистість мандрівника, його прагнення та ціннісні орієнтири. Розвиток людських взаємин спонукав світ до вдосконалення сфери туризму з урахуванням інтересів людей з інклюзивними потребами, так як це істотно сприяє створенню гостинного і відкритого простору для кожного члена суспільства.

Таким чином, гостинність – це своєрідний стрижень розвитку туризму по всьому світу, що має фокус на постійному вдосконаленні якості надання послуг відповідно до потреб мандрівників, що викликає у них почуття комфорту та захищеності незалежно від їх можливостей, місця перебування тощо. Завдяки слідуванню філософії гостинності розвивається і концепція інклюзивного туризму, що забезпечує безперешкодне отримання морального задоволення, розширення кругозору й доступу до пізнання культури, відпочинку та рекреації для кожного подорожуючого, включаючи осіб з обмеженими можливостями.

З огляду на це, туризм та доступність мають бути взаємопов'язаними поняттями, оскільки люди з обмеженими можливостями становлять значний відсоток споживачів туристичних послуг, і їх потреби мають бути забезпечені належними умовами на рівні з іншими громадянами. Станом на сьогодні реалізація інклюзивного напрямку у туризмі України ускладнюється існуванням низки нагальних проблем у даній сфері, вирішення яких є умовою досягнення повноцінного задоволення від туристичного відпочинку, отримання унікального досвіду для особистісного зростання. Серед таких проблем першочергового значення набули:

- відсутність фізичного доступу до більшості туристичних об'єктів, що ускладнює процес пізнання різних рекреаційних ресурсів,
- низький відсоток оснащеності як туристичних фірм, так і безпосереднього об'єктів відпочинку інформаційними ресурсами відповідного формату,
- недостатня обізнаність персоналу туристичних підприємств щодо особливостей обслуговування людей з особливими потребами.

Фізична доступність до різних туристичних місць є базовою потребою туристів з категорії людей з інклюзією, тому забезпечення зручності користування інфраструктурою та транспортом є нагальним питанням, яке має бути вирішене державою та власниками екскурсійних і туристичних об'єктів шляхом розробки й дотримання нормативів з облаштування пандусів, ліфтів, вказівних знаків тощо.

Інформація про різноманіття туристичних можливостей, безпосередньо про той чи інший експонат у музеї або галереї, театральну виставу також не завжди представлена на сайтах турфірм, готелів чи власне у закладах культури та відпочинку. Це обмежує право на доступ до інформації, і створює враження непривітності таких закладів до певної категорії населення, знижує рівень якості туристичної послуги, що шкодить як людям з інклюзією, так і представникам туристичного бізнесу, тому останні мають бути зацікавлені у закупівлі необхідного технічного оснащення, зокрема у вигляді тифлоплеєрів, брайлівських принтерів чи дисплеїв тощо.

До того ж, дійсно важливо, щоб представники туристичної індустрії прагнули до якісного надання послуг своїм клієнтам, оскільки проведення екскурсій для людей

з особливими потребами потребує знань з соціальної психології, інклюзії та культури обслуговування задля ефективної організації дозвілля відповідно до потреб таких споживачів. Туристичні та готельні підприємства повинні стимулювати працівників до підвищення кваліфікації та рівня знань, залучати сурдоперекладачів чи інших спеціалістів з метою застосування інклюзивних підходів та створення атмосфери гостинності, адже відвідувачі обов'язково це відчують.

Крім того, представникам туристичної індустрії доречно було б звертатися безпосередньо до осіб з інклюзією, які мають змогу поділитися своїм досвідом, репрезентувати цю частину суспільства у культурному й туристичному просторі нашої держави, адже як відзначають вітчизняні дослідники М. Перфільєва та І. Карпич, їх безпосередня участь у розбудові відкритого суспільства сприятиме підвищенню рівня життя як їх особисто, так і інших вразливих категорій населення [1, с. 420].

Враховуючи вищезазначене, доречним вбачається розгляд досвіду європейських країн, у діяльності туристичних фірм яких забезпечення комфорту, культурних, естетичних та психологічних потреб є пріоритетним напрямком організації відпочинку для інклюзивних клієнтів, тому використання цих знань буде корисним для трансформації української ментальності відповідно до потреб людей з інклюзією.

Іспанська Каталонія є одним з європейських лідерів по запровадженню інклюзивного туризму, адже тут утворено чимало туристичних агентств, що спеціалізуються на потребах людей з особливими потребами, облаштованих курортів, готелів та інших закладів. До того ж, хоч цей регіон вже займає передову позицію в питаннях практичного застосування інклюзивного підходу у туризмі, ця сфера продовжує розвиватися.

Так, зважаючи на глобальне поширення пандемії COVID-19, представники світового туристичного ринку мусили шукати нові шляхи формування доступного середовища для подорожування навіть у віртуальних умовах, для споживачів з інклюзією, зокрема. Саме тому Каталонія вважається прогресивною, бо характеризується розвиненою інтернет-мережею сайтів для інклюзивних туристів [2, с. 60]. Впровадження подібного досвіду в Україні було б важливим кроком на шляху розвитку туристичних послуг соціального характеру в нашій державі, особливо в умовах сьогодення.

Слід звернути увагу і на французьке місто Ліон, що у 2018 році було визнане найдоступнішим в Європейському Союзі, оскільки вкладення коштів у формування комфортного простору для людей з особливими потребами відбувається за всіма напрямками, від надання інформації у необхідних форматах, фізичної доступності до місць відпочинку, транспорту та до безпосередньої участі у різноманітних культурних заходах.

Як відзначають О. Іванова та М. Сеньків, Ліон було нагороджено за його всеохоплюючу та універсальну доступність, зокрема в туризмі, тому що тут доступність розглядають як наскрізну проблему та інвестують значні кошти у створення безбар'єрного та інклюзивного середовища [3, с. 72]. З огляду на це, державному сектору та приватним підприємцям України слід розглянути перспективи інвестування в інклюзивні туристичні проекти, оскільки залучення їх капіталовкладень допоможе розширити можливості вітчизняного туристичного ринку, що у свою чергу створить додаткові переваги для економічного розвитку.

П. Масляк, О. Гринюк і К. Казанцева також розглянули досвід Словенії, у столиці якої залізничний вокзал адаптований для людей з особливими потребами, на належному рівні забезпечена «архітектурна» доступність до найбільш відвідуваних пам'яток, що допомагає більш вільно користуватися туристичними послугами, а також низка закладів відпочинку мають сертифікат «Зручно для інвалідів», зазначивши, що туристичний потенціал Словенії

дуже схожий з українським [4, с. 28], а це надає підстави стверджувати про необхідність співпраці між нашою країною та словенськими партнерами для більш якісного надання послуг з рекреації, розширення можливостей для соціальної адаптації.

Крім того, активні дії щодо підвищення доступності туризму для людей з обмеженими можливостями роблять наші сусіди в Польщі, акцентуючи увагу на усуненні архітектурних та комунікаційних бар'єрів, а також поступово впроваджуючи наповнення інтернет-ресурсів туристичною інформацією у спеціальному для сприйняття форматі. Слід зауважити, що польська столиця – Варшава перемогла у номінації кращого міста по доступності за версією премії Access City Award 2020 [5]. Враховуючи зазначене, потужні зв'язки та багатосторонню співпрацю між Україною і Польщею в цілому, доречно було б взаємодіяти і в туристичній сфері шляхом розробки та участі у спільних програмах розвитку інклюзивного туризму.

Отже, досвід зазначених країн показує, що люди з інклюзією прагнуть подорожувати, пізнавати культуру та природу, а Європа намагається забезпечити для них всі належні умови та гарантії, і досягає в цьому успіхів, однак, слід зазначити, що збільшення участі кожного індивіда з обмеженими можливостями в усіх процесах життєдіяльності сучасного суспільства має базуватися не лише на юридичних та соціальних чинниках удосконалення туристичної сфери, а в першу чергу на формуванні клієнтоорієнтованого сервісу у контексті реалізації концепції гостинності як сутнісної складової туризму.

Слід зазначити, що український народ також дуже гостинний, доброзичливий і привітний, що позитивно відображається на збільшенні впливу цих характеристик на якість надання туристичних послуг із застосуванням інклюзивних підходів для забезпечення емоційних потреб людей з особливими потребами, відновлення життєвого тону, що безумовно сприяє їх особистісному розвитку та творчому самовираженню.

Так, активно впроваджують засади інклюзивного туризму вітчизняні музеї. Наприклад, у музеї історії міста Києва відвідування є доступним для дорослих та дітей із порушеннями зору та опорно-рухового апарата, а у Національному музеї Тараса Шевченка забезпечено належні архітектурні умови (пандуси, ліфти, туалети оформлені відповідно до потреб людей з інклюзією) [6, с. 8-9].

Слід наголосити, що дуже важливо забезпечувати сприятливі умови для сприйняття експозицій у музеях, щоб мати змогу по-справжньому культурно збагатитися, саме тому в Національному музеї мистецтв імені Богдана та Варвари Ханенків анотації до тактильної моделі експонату в експозиції мистецтва Європи подано шрифтом Брайля [6, с. 12], що спрощує доступ до контенту людям з порушеннями зору, викликає відчуття бажаності бути відвідувачем цього закладу. Також, у Білозерському музеї імені Дмитра Багалія є кімната, присвячена сліпоглухій Ользі Скороходовій, яка була відомою педагогинєю і вченою-дефектологом, де експозиція складається з артоб'єктів, які можна сприймати сенсорно і тактильно – тримати у руках, крутити, зважувати у долонях і навіть нюхати [7].

Щодо перспектив розвитку інклюзивного туризму в Україні, слід звернути увагу на думку Н. Влащенко, яка стверджує, що готельні та туристські підприємства, які розвиватимуть інфраструктуру для забезпечення інклюзивних потреб будуть більш конкурентоспроможні, що в цілому позитивно відобразиться на іміджі України як соціально орієнтованої туристської держави і сприятиме розквіту ринку туристичних послуг, економіки нашої держави [8, с. 126].

Однак, щоб залучити ще більше людей з інклюзією у сферу подорожування, найбільш перспективним видається розвиток аграрного або сільського туризму, адже як вважає

І. Власенко, наша держава в цьому напрямі може стати однією з перших країн на європейському просторі, в якій цей вид туризму буде активно розвиватися [9, с. 228]. Це можливо з огляду на чималу наявність унікальних природних об'єктів, пізнання яких сприятливо відобразиться на моральному стані людей з особливими потребами, дозволить їм відчутти себе невід'ємною, значущою частиною природи та суспільства.

Слід зазначити, що поняття аграрного та сільського туризму можна вважати взаємозамінними, оскільки їх сутність ґрунтується на відпочинку у сільській місцевості для пізнання її побуту, культури та історії. Розвиток агротуризму в Україні буде корисним як для жителів села у контексті соціально-економічного розвитку цієї місцевості, збереження традицій нашого народу, так і відпочиваючих з інклюзією, оскільки надасть їм додаткові можливості для фізичного і духовного оздоровлення, психологічне задоволення від нових почуттів, які їм зможе подарувати приготування локальних страв, контакт з тваринами, рибальство, кемпінг, сплави на байдарках тощо.

На території нашої держави багато колоритних місць ще потребують перетворення відповідно до стандартів доступності, але вже зараз українці з інклюзивними потребами можуть духовно збагатитися завдяки туристичному маршруту «Лисогорський форт без бар'єрів» на Київщині, який було розроблено для людей з різними нозологіями для єднання з природою [10], або спробувати спелеотуризм – відвідати досить зручно обладнану Кришталеву печеру на Тернопільщині або невелику печеру з підземною церквою в селі Страдч під Львовом, яка є відомим місцем для паломництва у даному регіоні. Також у багатьох областях України на території сільських місцевостей створено можливості для іпотерапії, яка сприяє соціалізації, відновленню душевної гармонії людям з особливими потребами.

Висновки. Таким чином, інклюзивний туризм в Україні лише починає розвиватися, але станом на сьогодні вже є позитивні практики його впровадження, що свідчить про прагнення нашого суспільства до створення сприятливих умов для духовного розвитку, соціалізації особистості, розповсюдження загальнолюдських етичних цінностей в аспекті розуміння та поваги до людей з інклюзією.

Проте, важливим завданням для нашої держави постає вирішення низки проблем правового та соціально-економічного характеру, що є перепорою на шляху до якісного відпочинку, шляхом вивчення і перейняття досвіду Європейського Союзу щодо впровадження інклюзивного напрямку туризму з першочерговою метою забезпечення консолідації українського суспільства у сенсі привітного спілкування і взаємоповаги незважаючи на відмінності, зокрема у фізичних та розумових можливостях.

До того ж, розвиток і підтримка інклюзивних практик у вітчизняній індустрії туризму сприятиме збільшенню обсягів реалізації української туристичної продукції як на національному, так і на міжнародному ринках, що сприятиме інвестиційній привабливості цієї сфери, економічному зростанню нашої держави в цілому, тому державний і приватний сектор України має стати реально зацікавленим у наданні фінансової та іншого роду всебічної підтримки тим, хто впроваджує таку актуальну тенденцію сьогодення у свою діяльність.

Оцінка переваг інклюзивного туризму в окремих країнах Європейського Союзу надала змогу визначити проблемні аспекти й обґрунтувати необхідні напрямки співпраці для розвитку українського ринку туристичних послуг, тому перспективним видається подальше наукове дослідження цих питань у контексті пошуку ефективних інструментів реалізації інклюзивних підходів та засад гостинності на практиці у діяльності вітчизняних закладів культури й відпочинку.

Список використаної літератури

1. Перфільєва М., Карпич І. Правове забезпечення розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Молодий вчений*. 2017. № 4(44). С. 418-421.
2. Bielousova N. Comparative characteristics of the regional development of inclusive tourism in the black sea region and spanish catalonia. *Black Sea Economic Studies*. 2021. No. 68. URL: <https://doi.org/10.32843/bses.68-9> (date of access: 13.08.2022).
3. Ivanova O., Senkiv M. Accessible tourism for all in the European Union. *Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Geography*. 2019. No. 74. P. 66–74. URL: <https://doi.org/10.17721/1728-2721.2019.74.12> (date of access: 13.08.2022).
4. Масляк П., Гринюк О., Казанцева К. Загальні засади доступного туризму. *Молодий вчений*. 2017. № 2(42). С. 25-29.
5. Access City Award 2020. URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1141&eventsId=1442&furtherEvents=yes> (дата звернення: 14.07.2022).
6. Ясеновська М., Зіненко О. Кращі практики інклюзії. *Демократія та права людини*. 2020. URL: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/ukraine/16600.pdf> (дата звернення: 14.07.2022).
7. Майже як у Відні: запровадження інклюзивних практик у локальному музеї: веб-сайт. URL: <https://vgoru.org/post/majzhe-yak-u-vidni-zaprovdzhennya-inklyuzivnih-praktik-u-lokalnomu-muzeui> (дата звернення : 14.07.2022).
8. Власенко І. Інклюзивний туризм: досвід Європи, проблеми та перспективи України. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2018. № 2. С. 220-230.
9. Влащенко Н. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. *Бізнес Інформ*. 2018. № 9. С. 122-126.
10. Барна Н., Коротеєва А. Інклюзивно-реабілітаційний туризм. 2020. URL: http://zelena.org.ua/sites/default/files/posibnyk_inklyuzyvnyu_turyzm.pdf (дата звернення: 14.07.2022).

**EUROPEAN PRACTICES OF INCLUSIVE TOURISM:
EXPERIENCE FOR UKRAINE****Svitlana Chaika**<https://orcid.org/0000-0003-4066-4963>

*Kyiv Professional College of Tourism and Hotel Management,
Department of General Theoretical and Applied Training,
General Zhmachenko str, 26, 02000, Kyiv, Ukraine*

The need to create a barrier-free space for travel, taking into account the needs of people with inclusion, is an urgent issue of today's tourism practice. The purpose of the study is to analyze the experience of a number of European countries in the implementation of inclusive tourism, the possibility of its implementation in domestic practice for the further development of the concept of accessibility of tourist services on the territory of Ukraine. The author analyzes the work of the Ukrainian scientific community on this topic and various tourism analytics, on the basis of which he determines the need to ensure a hospitable and inclusive approach to the provision of tourist services, and reveals the urgent problems of implementing these approaches, which are associated with physical accessibility to various infrastructure facilities, lack of information in the format required for people with special needs and the quality of service provided by the staff of tourist or hotel enterprises. At the same time, the author offers specific ways to solve the outlined problems by studying and adopting the European experience. Thus, the practice of successful implementation of inclusive principles in the tourism sphere of Spain, France, Slovenia, and Poland and opportunities for cooperation and the use of similar experience in Ukrainian realities were studied. At the same time, the author

reveals that there are already certain positive developments in ensuring proper conditions for visiting tourist places in Ukraine for people with special needs, because a number of domestic museums have begun to focus on the interests of inclusive consumers in their activities by increasing the level of accessibility directly to these institutions, and to the content they share. In addition, the author draws attention to the prospects of inclusive tourism in Ukraine in the context of opportunities for the development of its agrarian direction for the physical and spiritual improvement of people with special needs. In the future, the author considers it relevant to continue scientific research on the search for effective means and methods of implementing inclusive approaches in practice in the activities of representatives of the Ukrainian tourism business.

Key words: inclusion, inclusive tourism, disability, accessibility, tourist market, hospitality.