

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

Географічний факультет

Кафедра економічної географії та екологічного менеджменту

**РОЗВИТОК ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ:
УПРАВЛІНСЬКІ МЕХАНІЗМИ
ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ**

**Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконав:

здобувач II курсу, 204-М групи,
галузі знань: 07 Управління
та адміністрування
спеціальності 073 Менеджмент
Шеремета Ростислав

Керівник:

доктор педагогічних наук,
професор кафедри економічної географії
та екологічного менеджменту
Чубрей Олександра Степанівна

*До захисту допущено
на засіданні кафедри*

протокол №7 від 28 листопада 2025 р.

Зав. кафедрою _____ д. геогр. наук, проф. Руденко В.П.

Чернівці – 2025

Зміст

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку інклюзивного туризму в системі менеджменту туристичної індустрії.....	5
1.1. Інклюзивний туризм як складова сучасної туристичної індустрії: сутність, принципи та особливості організації.....	5
1.2. Історичні передумови та етапи становлення доступного туристичного середовища для осіб з обмеженими можливостями.....	10
1.3. Організаційно-економічні умови та вимоги до формування інклюзивних туристичних продуктів.....	18
Висновок до 1 розділу.....	28
Розділ 2. Аналіз практики формування та реалізації інклюзивного туризму в Україні та за кордоном.....	30
2.1. Особливості формування інклюзивного туристичного середовища в Україні.....	30
2.2. Європейський досвід розвитку та управління інклюзивним туризмом...	39
2.3. Реалізація принципів інклюзивного туризму в Україні (на прикладі соціальних проєктів).....	51
2.4. Аналіз розвитку інклюзивної доступності для туризму в Карпатському регіоні	60
Висновок до 2 розділу	68
Розділ 3. Напрями вдосконалення менеджменту інклюзивного туризму в Україні.....	70
3.1. Стратегічні підходи до розвитку інклюзивного туризму в системі національної туристичної політики.....	70
3.2. Управлінські механізми підвищення ефективності функціонування інклюзивних туристичних об'єктів.....	74
3.3. Перспективи адаптації європейського досвіду для вдосконалення практики інклюзивного туризму в Україні.....	78
Висновок до 3 розділу	82
Висновок.....	84
Список використаних джерел.....	87

АНОТАЦІЯ

Шеремета Ростислав. «Розвиток інклюзивного туризму в Україні: управлінські механізми та практичні аспекти впровадження».

Випускна кваліфікаційна робота магістра спеціальності 073 Менеджмент. – Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2025.

У роботі висвітлено теоретичні засади розвитку інклюзивного туризму. Здійснено аналіз українських та зарубіжних практик упровадження інклюзивного туризму, розглянуто соціальні проєкти, спрямовані на підвищення доступності туристичних послуг, зокрема в місті Чернівці. Досліджено рівень інклюзивної доступності туристичної інфраструктури Карпатського регіону. Оцінено діючі управлінські механізми та виявлено основні бар'єри розвитку інклюзивного туризму в Україні. На основі проведеного аналізу запропоновано напрями вдосконалення менеджменту інклюзивного туризму та стратегічні підходи до його інтеграції у національну туристичну політику.

Ключові слова: інклюзивний туризм, доступність, універсальний дизайн, управлінські механізми, Карпатський регіон, соціальні проєкти.

ABSTRACT

Sheremeta Rostyslav. “Development of Inclusive Tourism in Ukraine: Managerial Mechanisms and Practical Implementation Approaches”.

Master’s Thesis – Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, 2025.

The thesis examines the theoretical foundations of inclusive tourism. The research analyzes international and Ukrainian practices of inclusive tourism implementation and reviews social projects aimed at improving accessibility, particularly in Chernivtsi. The accessibility level of tourism infrastructure in the Carpathian region is assessed. Existing managerial mechanisms and barriers to the development of inclusive tourism in Ukraine are identified. Based on the analysis, recommendations are proposed to improve inclusive tourism management and integrate inclusive development strategies into national tourism policy.

Keywords: inclusive tourism, accessibility, universal design, management mechanisms, Carpathian region, social projects.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____Ростислав ШЕРЕМЕТА

Вступ

Актуальність теми «Розвиток інклюзивного туризму в Україні: управлінські механізми та практичні аспекти впровадження» визначається необхідністю формування безбар'єрного туристичного середовища та відповідності сучасним міжнародним стандартам сталого розвитку. Водночас в Україні його розвиток стримується фрагментарністю нормативної бази, недостатньою адаптацією інфраструктури та нестачею професійно підготовлених кадрів. Це зумовлює потребу в аналізі та вдосконаленні управлінських механізмів, вивченні міжнародного досвіду та розробці практичних рішень, що сприятимуть ефективному впровадженню принципів інклюзивності й формуванню доступного туристичного середовища в Україні.

Теоретичні засади формування доступного туристичного середовища досліджували як вітчизняні, так і зарубіжні науковці. У працях М. Сварника, Я. Грибальського, Ю. Хрущ, а також О. Волошинського, І. Горбачьо, А. Мацелюхи, Д. Петрова, І. Сандовенка, Б. Сташківої, Л. Лозинської висвітлено питання історичних передумов становлення інклюзивного туризму, підходи до організації туристичної діяльності для осіб з інвалідністю, особливості адаптації інфраструктури та роль інклюзивного туризму у соціальній інтеграції.

Об'єкт дослідження. Інклюзивний туризм як соціально-економічне та управлінське явище в системі туристичної індустрії України.

Предмет дослідження. Управлінські механізми, організаційні умови та практичні аспекти впровадження й розвитку інклюзивного туризму в Україні.

Мета дослідження. Визначити та обґрунтувати ефективні управлінські механізми і практичні підходи до розвитку інклюзивного туризму в Україні, спираючись на аналіз вітчизняних та зарубіжних практик.

Завдання:

- розкрити теоретичні засади розвитку інклюзивного туризму в системі менеджменту туристичної індустрії;
- проаналізувати практики формування та реалізації інклюзивного туризму в Україні та зарубіжних країнах;

- висвітлити реалізацію принципів інклюзивного туризму в Україні на прикладі соціальних проєктів, зокрема в Чернівцях;
- охарактеризувати інклюзивну доступність для туризму в Карпатському регіоні;
- висвітлити напрямки вдосконалення менеджменту інклюзивного туризму в Україні;
- розкрити стратегічні підходи до розвитку інклюзивного туризму в системі національної туристичної політики;
- розробити управлінські механізми підвищення ефективності функціонування інклюзивних туристичних об'єктів на державному, регіональному та локальному рівнях.

У дослідженні застосовано комплекс методів, об'єднаних у три групи. До *теоретичних методів* належать аналіз, синтез, індукція, дедукція та узагальнення, що дали змогу уточнити теоретико-методологічні засади інклюзивного туризму та сформувати понятійний апарат. *Емпіричні методи* включають статистичний аналіз для оцінювання динаміки розвитку інклюзивного туризму в Україні, структурно-порівняльний аналіз для зіставлення національних і зарубіжних практик, а також контент-аналіз нормативно-правових актів, що дозволив визначити стан і особливості управлінського регулювання у сфері інклюзивного туризму. До *прикладних методів* віднесено case-study для дослідження реалізації інклюзивних проєктів на локальному рівні (зокрема у місті Чернівці), просторовий аналіз для оцінювання доступності туристичної інфраструктури Карпатського регіону та метод експертних оцінок для визначення перспектив удосконалення менеджменту інклюзивного туризму. Узагальнюючим інструментом виступив системний підхід, що забезпечив комплексне бачення інклюзивного туризму як цілісної соціально-економічної системи.

Структура роботи: Магістерська робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Робота містить таблиці та рисунки. Загальний обсяг дослідження становить 92 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

1.1. Інклюзивний туризм як складова сучасної туристичної індустрії: сутність, принципи та особливості організації

Проблематика інклюзивного туризму та особливості його організації були предметом досліджень як українських, так і зарубіжних науковців. У наукових працях розглядалися питання історичного розвитку інклюзивного туризму, його організаційні засади, а також нормативно-правове забезпечення. Значна увага приділяється законодавчим аспектам інклюзивного туризму, зокрема положенням Закону України «Про туризм» [7], «Рекомендаціям щодо доступного туризму» Всесвітньої туристичної організації, «Конвенції про права осіб з інвалідністю» Організації Об'єднаних Націй [13], а також працям окремих науковців, серед яких М. Сварник, Я. Грибальський [28], Ю. Хрущ [37] та інші.

Активне здійснення масових туристичних поїздок осіб з обмеженими можливостями розпочалося наприкінці 1950-х – на початку 1960-х років ХХ століття. Саме тоді суспільство визнало людей з інвалідністю повноправними членами соціуму, що стало важливим поштовхом до їх інтеграції у всі сфери суспільного життя, зокрема у сферу туризму та відпочинку [28].

Основним нормативно-правовим документом, який регламентує туристичну діяльність в Україні, є Закон України «Про туризм». Проте у ньому відсутнє визначення поняття «інклюзивний туризм». Водночас у статті 6 цього Закону наголошується на необхідності реалізації державної політики у галузі туризму через запровадження пільг для осіб з інвалідністю, людей похилого віку, дітей, молоді та малозабезпечених громадян, що має забезпечити доступність туристичних і екскурсійних послуг [7].

Згідно з визначенням Всесвітньої туристичної організації, інклюзивний туризм — це форма туризму, у межах якої всі подорожуючі мають можливість користуватися туристичними послугами на рівних умовах, без обмежень та без втрати почуття власної гідності. Водночас така категорія туристів потребує

створення спеціальних умов доступності, зокрема у сфері пересування, а також забезпечення візуального й слухового комфорту.

Поняття «доступність» у цьому контексті передбачає надання рівних можливостей користування інфраструктурою, транспортом, інформаційними та комунікаційними ресурсами.

Концептуальні засади інклюзивного туризму ґрунтуються на принципах, розроблених Роном Мейсоном та його колегами з Державного університету Північної Кароліни понад тридцять років тому. Ці принципи визначають універсальні підходи до створення доступного середовища та включають:

1. Рівність і зручність використання;
2. Гнучкість застосування;
3. Простоту та інтуїтивність користування;
4. Доступність інформації;
5. Толерантність до помилок;
6. Мінімальні фізичні зусилля;
7. Відповідність необхідним розмірам, простору та розташуванню [51].

У вітчизняній практиці для позначення туризму, орієнтованого на осіб з особливими потребами, найчастіше використовуються терміни: «адаптивний туризм», «туризм неповносправних», «туризм для осіб з інвалідністю», «туризм для осіб з особливими потребами» [37].

У зарубіжній науковій літературі поряд із терміном «інклюзивний туризм» уживаються й інші поняття, що позначають туризм для осіб з обмеженими можливостями, зокрема:

- «туризм, доступний для всіх» (tourism accessible to all);
- «адаптивний туризм» (adaptive tourism);
- «туризм без бар'єрів» (tourism without barriers).

У більшості міжнародно-правових документів вживається термін «туризм, доступний для всіх», який означає забезпечення рівного доступу до об'єктів туристичної інфраструктури для всіх груп населення — осіб з різними формами інвалідності, людей похилого віку, батьків із дитячими візками тощо.

Генеральний секретар Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО) Таліб Ріфаї підкреслює, що «доступний туризм потрібний не лише людям з особливими потребами, а є корисним для всіх без винятку подорожуючих». Він наголошує, що доступність є ключовим елементом будь-якої соціально відповідальної та сталої політики у сфері туризму, оскільки вона є складовою дотримання прав людини й водночас відкриває нові можливості для розвитку туристичної галузі.

Інклюзивний туризм має значення не лише для осіб з інвалідністю. Просвітницько-правозахисна установа «Офіс з прав людей з інвалідністю» відносить до категорії людей з особливими потребами також подорожуючих із важким багажем, осіб із тимчасовими проблемами зі здоров'ям, людей похилого віку, батьків із малими дітьми, вагітних жінок, осіб із надмірною або недостатньою масою тіла чи зростом, а також тих, хто не володіє іноземними мовами.

Турист із особливими потребами — це особа, яка має порушення здоров'я, що спричиняють розлади функцій організму внаслідок захворювань, травм або вроджених дефектів, обмежують її життєдіяльність і потребують підвищеної уваги з боку працівників туристичних та готельних підприємств.

Люди з обмеженими можливостями належать до різних вікових, соціальних і медичних груп. Їх реабілітація та інтеграція в суспільство є складним процесом, який вимагає послідовної державної політики та підтримки соціуму. У країнах із високим рівнем соціально-економічного розвитку активно формується безбар'єрний простір, що передбачає розроблення спеціалізованих туристичних програм і залучення осіб з особливими потребами до активної туристичної діяльності.

Інклюзивний туризм відкриває можливість для кожної людини здійснювати подорожі незалежно від фізичних чи психологічних обмежень, надаючи змогу самостійно обирати країну відвідування, тип туризму та рівень обслуговування відповідно до власних уподобань. Особи з особливими потребами формують специфічну категорію споживачів туристичних послуг, тому організація їхнього відпочинку потребує не лише врахування особистих побажань щодо маршруту, а й

урахування медичних показників, фізичного стану та, за потреби, забезпечення належного медичного супроводу.

Інклюзивний туризм виконує низку важливих суспільних функцій, які визначають його вагому соціальну роль, серед яких:

- освітня — сприяє здобуттю нових знань, досвіду та навичок;
- виховна — розвиває почуття взаємопідтримки та єдності серед учасників подорожі;
- спортивна — стимулює фізичну активність і рухову діяльність;
- оздоровча — позитивно впливає на стан організму завдяки контакту з природним середовищем.

У міжнародній практиці виділяють кілька основних форматів організації інклюзивних подорожей:

- самостійні мандрівки осіб з інклюзією;
- подорожі у супроводі членів родини, друзів або опікунів;
- тури з волонтерами чи працівниками, які отримують фінансову підтримку від благодійних організацій;
- поїздки із супроводжуючими, залученими через зниження вартості туру (здебільшого це студенти або молодь віком 19–24 років з обмеженими фінансовими можливостями).

Найбільш поширеною залишається подорож у супроводі родичів, проте останнім часом дедалі більшої популярності набувають групові мандрівки, у межах яких учасники поділяються на пари, і один із них супроводжує туриста з обмеженими можливостями [58]. Такий підхід має низку економічних переваг — супроводжуючі отримують знижки на туристичний продукт, а сім'ї людей з інклюзією зменшують фінансові витрати. Крім того, подібні програми сприяють поширенню інклюзивних практик та розвитку туризму загалом.

Доступність туристичної інфраструктури базується на засадах безбар'єрного простору, тому важливо дотримуватися рекомендацій, викладених у «Рекомендаціях з доступного туризму», схвалених Генеральною Асамблеєю Всесвітньої туристичної організації у 2013 році.

Для створення справді доступного туристичного середовища система туристичного регіону має включати адаптовану інфраструктуру, транспорт і допоміжні послуги. Необхідно уникати ситуацій, коли туристичні об'єкти рекламуються як «доступні», хоча фактично вони не відповідають вимогам безбар'єрності.

Вибір виду туризму (екскурсійного, спортивного, оздоровчого тощо) повинен здійснюватися з урахуванням стану здоров'я, фінансових можливостей та особистих інтересів туриста. При формуванні маршруту доцільно надавати перевагу територіям із помірним кліматом та сприятливими природними умовами, уникаючи гірських і північних районів, де можливі надмірні фізичні навантаження.

Під час створення туристичного продукту особливу увагу слід приділяти рівню адаптації інфраструктури до потреб маломобільних осіб — засобів розміщення, закладів харчування, транспортних систем, об'єктів дозвілля. Пріоритетним напрямом є застосування універсального дизайну, відомого також як «інклюзивний» або «дизайн для всіх». Його суть полягає у формуванні середовища, комфортного для кожного користувача без необхідності в індивідуальній адаптації.

Транспортні засоби, задіяні у туристичній діяльності (автобуси, потяги, автомобілі, судна, фунікулери тощо), повинні бути не лише безпечними й зручними, але й повністю доступними для маломобільних груп населення.

Готелі та інші об'єкти розміщення мають передбачати наявність спеціально обладнаних номерів для осіб з інвалідністю. Оптимальним є розташування таких номерів поблизу аварійних виходів. Вони повинні бути спроектовані так, щоб людина могла вільно пересуватися без сторонньої допомоги та користуватися всіма послугами. Необхідною умовою є наявність технічних засобів мобільності, дотримання норм безпечних відстаней і розмірів.

Заклади громадського харчування повинні бути облаштовані пандусами, спеціальними санітарними приміщеннями та достатнім простором для безперешкодного пересування осіб з особливими потребами.

Важливу роль у забезпеченні доступності відіграє рівень професійної підготовки персоналу. Кваліфіковані працівники туристичних підприємств здатні

значно зменшити або повністю усунути бар'єри, з якими стикаються маломобільні туристи. Відповідно до Конвенції про права осіб з інвалідністю від 13.12.2006 р., усі працівники туристичної галузі повинні проходити спеціалізоване навчання щодо особливостей обслуговування людей з інвалідністю [13].

Сьогодні організація туризму для осіб з обмеженими можливостями постійно вдосконалюється, що відкриває нові можливості для їх активного залучення до подорожей — від короткотермінових екскурсій до відпочинку у санаторно-оздоровчих закладах.

Інклюзивний туризм є широким та багатогранним поняттям, яке охоплює різні форми туристичної діяльності та вимагає наявності в інфраструктурі умов, що забезпечують комфорт для всіх категорій населення. Його можна розглядати як нову інтеграційну форму сучасної туристичної індустрії, що поєднує освітні, виховні, спортивні та оздоровчі функції, формуючи соціально значущий напрям у розвитку туризму. Для створення комфортного та інклюзивного середовища система туристичних послуг має охоплювати розвинену інфраструктуру, адаптований транспорт і необхідні побутові зручності [31].

1.2. Історичні передумови та етапи становлення доступного туристичного середовища для осіб з обмеженими можливостями

На сучасному етапі розвитку суспільства туризм виступає одним із провідних засобів відпочинку, який поєднує всі складові рекреаційної діяльності — відновлення фізичних і психологічних ресурсів, пізнання навколишнього світу та активні форми дозвілля. Водночас інклюзивний туризм залишається недостатньо вивченим напрямом у системі туристичної діяльності, що створює істотні перешкоди для вільного пересування, відпочинку та пізнання світу людьми з інвалідністю. Цей вид туризму є відносно новим явищем у галузі, проте має значне соціальне значення на глобальному рівні, адже чисельність людей із порушеннями здоров'я невпинно зростає.

Більшість туроператорів, які спеціалізуються на обслуговуванні осіб з особливими потребами, зосереджені в країнах Європи та Сполучених Штатах

Амери́ки (США). У розви́нених держа́вах сформована інфраструктура, що забезпе́чує прийом тури́стів з інвалі́дністю та їх супрові́д протя́гом усього маршру́ту — від місця відправле́ння до пункту призначе́ння. Це пов'язано з тим, що кожна лю́дина з інвалі́дністю має свої індиві́дуальні особливості, які вимагають особли́вої уваги, турботи та адапта́ції умов пересува́ння. Напри́клад, особа з поруше́нням опорно-рухо́вого апарату, яка користу́ється інвалі́дним візком, потребу́є наявності панду́сів у громадських місцях, транспор́ті, будівлях, рівнинного рельє́фу місцевості, а також спе́ціально підготовле́ного супроводу під час подоро́жі [27].

Аналі́з наукових джерел свідчи́ть, що турбота про лю́дей з інвалі́дністю має гли́боке історичне корі́ння й простежу́ється на різни́х етапах розви́тку цивіліза́ції. Ще в давнину існу́вали форми державно́ї та громадської підтримки осіб з особли́вими потре́бами. Так, у Стародавній Гре́ції діяв закон, який визна́чав порядо́к надання допо́моги громадя́нам, що втрати́ли працездатність унаслідок воє́нних дій, — це можна вважа́ти одним із перших проя́вів державного соці́ального захисту.

Прикла́дом благоді́йної ініціати́ви стало створе́ння у 370 році Васи́лем Вели́ким у Цеза́рії (Римська імпе́рія) першого приту́лку, де в окре́мому відді́ленні перебу́вали лю́ди з ва́дами здоро́в'я та отримували медичну допо́могу. Нада́лі турбота про осіб із поруше́ннями здоро́в'я розви́валася в періо́д Відродже́ння, коли в європе́йських краї́нах поши́рилися гумані́стичні іде́ї, що утве́рджували лю́дину як найви́щу соці́альну цінні́сть. У цей час поча́ли з'явля́тися право́ві акти, які регла́ментували реє́страцію інвалі́дів і надання допо́моги виключно офі́ційно зареє́строваним особа́м [35].

В Украї́ні ціка́вим є досві́д коза́цької доби, коли формували́ся тради́ції благоді́йності та суспі́льної підтримки. Козаки ві́домі своєю лю́дяністю, щедрі́стю й милосе́рдям, зокре́ма — гуманним ставле́нням до поране́них і полоне́них. Через по́стійну уча́сть у воє́нних діях значна кі́лькість коза́ків зазна́вала поране́нь, що зумови́ло необхі́дність створе́ння закла́дів реабіліта́ції. Одним із найві́доміших став шпита́ль при Трахтеми́рівському монасти́рі бі́ля Дні́пра, де поране́ні козаки

проходили лікування та відновлення. Подібні установи діяли також у Лебединському монастирі та при Левківському храмі, що стало важливим етапом становлення вітчизняної системи соціального захисту [36].

Оскільки державні та громадські інституції не могли повною мірою задовольнити потреби всіх нужденних, почали з'являтися приватні форми допомоги. Зокрема, у 1812 році за ініціативи Олександра I було створено «Благодійне товариство», яке надавало соціальну підтримку, у тому числі людям з інвалідністю. Вони отримували як одноразову матеріальну допомогу, так і регулярні виплати, наприклад, із прибутків газети «Російський інвалід», що фінансувала понад тисячу воєнних інвалідів [19].

Цікавим прикладом соціальної інтеграції стало залучення осіб із порушеннями здоров'я до праці — у 1796 році було створено спеціальні інвалідні роти, де колишні військові виконували посильні завдання, зберігаючи дисципліну та статус служби. У 1806 році за наказом Олександра I почали засновувати спеціальні навчальні заклади для незрячих і глухих осіб. Якщо раніше така допомога мала переважно приватний характер, то наприкінці XIX століття її організацією стали опікуватися громадські об'єднання.

Наприкінці XIX — на початку XX століття провідну роль у формуванні системи соціального захисту інвалідів відігравала Німеччина, де були прийняті закони про соціальне страхування у випадку втрати працездатності [12].

У 1899 році в Нью-Йорку з'явилася відома міжнародна благодійна організація «Армія порятунку», діяльність якої поширилася більш ніж на 90 країн світу. Вона надавала різноманітну допомогу людям з обмеженими можливостями — медичну, побутову, матеріальну.

Варто зазначити, що начну роль у підтримці людей з інвалідністю відігравали громадські об'єднання — спілка кооперації інвалідів, товариства сліпих і глухонімих. Їхня діяльність охоплювала працевлаштування, соціально-побутове обслуговування, санаторно-курортне лікування, протезування тощо. Із 1942 року почали функціонувати будинки для воїнів-інвалідів Великої Вітчизняної війни, де здійснювали професійну підготовку та реабілітацію учасників бойових дій [8].

Починаючи з 1990-х років, в Україні, у зв'язку зі зростанням кількості осіб з інвалідністю, почали впроваджуватися соціальні програми підтримки вразливих категорій населення. Ці ініціативи здебільшого мали форму фінансової допомоги, проте обсяги виплат залишалися обмеженими. Одночасно функціонували соціальні установи для людей з обмеженими можливостями, кількість яких у 1999 році становила близько 760. У подальшому, з розвитком державності, система соціального захисту населення поступово вдосконалювалася — ухвалювалися нові законодавчі акти, що регламентували надання допомоги громадянам, які потребують додаткової підтримки через стан здоров'я.

Варто підкреслити, що дослідження не обмежується лише історичним досвідом турботи про людей з інвалідністю — не менш важливими є сучасні підходи до забезпечення доступності соціокультурного простору. Так, у 2018 році тодішній президент України Петро Порошенко ініціював розроблення законопроекту, спрямованого на усунення архітектурних бар'єрів. Цей крок став важливим етапом на шляху до створення інклюзивного середовища, доступного для всіх верств населення, зокрема людей з особливими потребами.

Таким чином, можна зробити висновок, що питання адаптації соціального середовища до потреб людей з обмеженими можливостями розглядалося протягом усієї історії людства — від античних часів і доби Відродження до періоду українського козацтва, епохи Російської імперії, досвіду Німеччини, США, СРСР і сучасної незалежної України. Однак саме сьогоденне розуміння доступності є найбільш комплексним — воно включає різноманітні сфери життя і спрямоване на створення комфортного, безбар'єрного та інклюзивного простору [3].

Історичні передумови розвитку активного відпочинку та туризму для осіб з інвалідністю як соціального явища сягають 50–60-х років XX століття, коли у світі сформувалося загальне усвідомлення прав людини. До цього періоду туристичні компанії орієнтувалися насамперед на прибуток, не враховуючи потреб людей з обмеженими можливостями, що призвело до відставання наукових і практичних досліджень у сфері інклюзивного туризму. Питання розвитку туризму для осіб з особливими потребами висвітлювали у своїх працях такі дослідники, як О.

Волошинський, І. Горбацьо, А. Мацелюха, М. Сварник [6], Д. Петров [23], І. Сандовенко [27], Б. Сташківа [32], Л. Лозинська [15].

Одним із ключових завдань сучасного суспільства є виявлення та усунення бар'єрів, що перешкоджають повноцінній участі людей з інвалідністю у соціальному житті. Для цього необхідно створювати сприятливі умови існування, забезпечувати вільне пересування шляхом усунення архітектурних та інфраструктурних перешкод, що дасть змогу людям з особливими потребами безперешкодно користуватися об'єктами соціальної інфраструктури — житловими, громадськими, виробничими будівлями, а також відвідувати місця відпочинку та дозвілля [34].

Важливою віхою у розвитку світового туризму стало створення 2 січня 1975 року Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) — спеціалізованої агенції Організації Об'єднаних Націй, відповідальної за просування відповідального, сталого та доступного туризму [58].

UNWTO — це провідна міжнародна інституція, діяльність якої спрямована на утвердження туризму як рушійної сили економічного зростання, інклюзивного розвитку та екологічної збалансованості. Організація виступає центром формування глобальної туристичної політики, сприяє поширенню знань у цій сфері, підтримує країни у реалізації стратегій для підвищення ефективності туристичного сектору. Одним із ключових напрямів її діяльності є впровадження Глобального етичного кодексу туризму, який має на меті максимізувати соціально-економічні вигоди та мінімізувати можливі негативні наслідки туристичної діяльності. Діяльність UNWTO також тісно пов'язана з досягненням цілей сталого розвитку ООН, що передбачає боротьбу з бідністю та забезпечення гармонійного розвитку у світовому масштабі [33].

Організація здійснює аналітичну, освітню та консультативну діяльність, надаючи технічну допомогу понад 100 країнам світу. Сьогодні до складу UNWTO входять 150 держав-членів, 7 асоційованих учасників і понад 300 партнерів, серед яких — представники бізнесу, освітніх закладів, туристичних асоціацій і місцевих органів влади [57].

Значним міжнародним документом у сфері туризму стала Манільська декларація зі світового туризму, ухвалена з 27 вересня по 10 жовтня 1980 року у місті Маніла (Філіппіни). У ній туризм було визнано важливим елементом суспільного життя, а основним обов'язком держав визначено забезпечення рівних можливостей доступу до туристичної діяльності для всіх громадян без дискримінації. Декларація також підкреслювала необхідність дотримання принципів культурної поваги та національних інтересів держав, що заклало фундамент для подальшого розвитку в'їзного та внутрішнього туризму [16].

У 1991 році Всесвітня туристична організація (UNWTO) прийняла резолюцію «Виникнення можливостей для туристичних подорожей для людей з інвалідністю у дев'яності роки», у якій проголошувалося невід'ємне право кожної особи на вільний доступ до туристичної інфраструктури. До групи користувачів доступного туризму віднесли не лише людей з інвалідністю, а й осіб похилого віку, батьків із малими дітьми та представників тимчасово маломобільних груп. Основним критерієм оцінки рівня доступності туристичного середовища визначили універсальний дизайн — концепцію, розроблену під керівництвом архітектора Рона Мейса в Державному університеті Північної Кароліни (North Carolina State University, NCSU). Під терміном «універсальний дизайн» розуміють створення простору та інфраструктури, які є зручними для використання усіма людьми без необхідності спеціальної адаптації чи додаткового проєктування [24].

Застосування принципів універсального дизайну забезпечує повну просторову доступність, що має ключове значення для людей із особливими потребами, які становлять близько 10 % від усього населення планети. Ці принципи не лише дозволяють оцінювати рівень зручності й ергономічності середовища, а й стають основою для розвитку освітніх програм, спрямованих на підготовку фахівців у сфері інклюзивного проєктування. Крім того, вони сприяють формуванню культури споживання доступного простору серед широкого загалу.

У 2005 році UNWTO ухвалила нову резолюцію «Туризм, доступний для всіх», у якій були визначені практичні рекомендації щодо забезпечення безбар'єрного

доступу до туристичних об'єктів. Згодом, у 2009 році, організація прийняла декларацію, присвячену спрощенню туристичних подорожей [33].

Наступним важливим кроком стало оприлюднення у 2011 році доповіді Всесвітнього комітету з етики туризму «Доступний туризм для всіх», де було визначено ключові напрями діяльності комітету:

- популяризація та імплементація Глобального етичного кодексу туризму;
- моніторинг рівня його реалізації у країнах-учасниках;
- здійснення контролю та посередництва у вирішенні спірних питань, пов'язаних із тлумаченням і застосуванням норм документа.

У 2012 році UNWTO налагодила співпрацю з міжнародними структурами, які спеціалізуються на розвитку доступного туризму, зокрема Fundacion ACS і Fundacion ONCE (Іспанія), а також з Європейською мережею доступного туризму (ENAT).

У 2013 році рекомендації резолюції 2005 року були оновлені відповідно до Конвенції ООН про права людей з інвалідністю, що стало важливим етапом у формуванні міжнародних стандартів інклюзивного туризму [34]. У процесі було подано уточнене визначення:

«Туризм, доступний для всіх — це форма туристичної діяльності, що охоплює взаємодію учасників туристичного процесу з метою забезпечення можливості людям із потребою у доступності (через обмеження мобільності, зору, слуху чи когнітивних функцій) отримувати повний спектр послуг на основі принципів універсального дизайну та адаптованого середовища».

У 2014 році в Сан-Маріно відбулася перша європейська конференція ЮНВТО, присвячена питанням інклюзивного туризму. Захід став важливим сигналом для країн Європи щодо необхідності впровадження реальних заходів із забезпечення загальної доступності туристичної інфраструктури [58].

27 вересня 2016 року Міжнародний день туризму проходив під гаслом «Туризм для всіх — упроваджуємо всесвітню доступність», під час якого UNWTO особливо наголосила на важливості створення умов для вільного пересування людей з інвалідністю, літніх осіб і сімей із дітьми.

Підсумовуючи, інклюзивний або доступний туризм передбачає створення рівних можливостей для відвідування туристичних об'єктів і користування послугами усіма категоріями населення — людьми з інвалідністю, їхніми супроводжувачами, тимчасово непрацездатними особами, маломобільними групами, літніми людьми чи батьками з дитячими візками.

Разом із тим, розвиток цього напрямку ускладнюється низкою факторів: недосконалістю нормативно-правової бази, браком методичних матеріалів щодо адаптації туристичних об'єктів та недостатньою кількістю фахівців, підготовлених до роботи з особами з інвалідністю. Нині все більше людей із фізичними обмеженнями подорожують самотійно або за підтримки волонтерських і громадських організацій, однак головною проблемою залишається фактична доступність туристичної інфраструктури.

Поняття «люди з обмеженими можливостями» охоплює не лише осіб зі встановленою інвалідністю, а й тих, хто має тимчасові або хронічні порушення здоров'я, що знижують рівень їх фізичної активності. Умовно таких туристів поділяють на дві категорії:

- осіб із порушеннями опорно-рухового апарату, які користуються інвалідними візками;
- осіб із порушеннями сенсорного сприйняття — слабоворих, незрячих чи людей із вадами слуху.

Під час розробки туристичних продуктів туроператорам і туристичним компаніям доцільно мати у штаті соціального працівника або спеціаліста з інклюзії, який розуміє особливості цієї категорії клієнтів. Варто враховувати такі аспекти:

- інтереси, фізичні можливості та індивідуальні потреби туристів з інвалідністю;
- надання послуг рекреаційного, оздоровчого чи спортивного характеру, а також можливість пасивного відпочинку поблизу міста (рибальство, короткі прогулянки, спостереження за природою тощо);
- вибір регіонів із м'яким кліматом і безпечними природними умовами, уникаючи гірських і важкодоступних територій;

- забезпечення транспортної доступності до туристичних об'єктів і адаптації самих об'єктів для маломобільних відвідувачів.

Крім того, при організації туристичних маршрутів для людей із порушеннями опорно-рухового апарату необхідно враховувати такі вимоги до інформаційного наповнення об'єктів:

- розташування інформаційних стендів на висоті 75–85 см від поверхні землі, а вертикальних — на рівні 60–70 см;
- використання чіткого та достатньо великого шрифту для зручності читання;
- облаштування рівних під'їзних шляхів для інвалідних візків;
- наявність накриттів і лавок на оглядових майданчиках;
- встановлення пандусів, ліфтів або спеціальних підйомних механізмів для подолання сходів [29].

1.3. Організаційно-економічні умови та вимоги до формування інклюзивних туристичних продуктів

Інклюзивний туризм може ефективно функціонувати лише за умови створення безбар'єрного або доступного середовища. Відповідно до положень Конвенції про права осіб з інвалідністю та Міжнародної класифікації функціонування, обмежень життєдіяльності та здоров'я, під доступним середовищем розуміють фізичний простір, транспортні засоби, інформаційні та комунікаційні системи, що обладнані з метою усунення бар'єрів і перешкод, які виникають у людей або певних соціальних груп з урахуванням їхніх індивідуальних потреб. Рівень доступності середовища визначається тим, наскільки воно може бути використане певною категорією населення [46].

Досвід Німеччини є показовим прикладом успішного розвитку культурно-пізнавального туризму з урахуванням потреб маломобільних осіб. Більшість музеїв і театрів країни забезпечені спеціальними інвалідними візками, якими можуть користуватися відвідувачі з інвалідністю. У місті Мюнхен реалізовано проєкт

одноденних інклюзивних екскурсій, які передбачають перевезення туристів на візках історичним центром міста в супроводі професійного приватного гіда [39].

Фінляндія також посідає провідні позиції у сфері інклюзивного туризму. Одним із найпопулярніших туристичних продуктів для осіб з інвалідністю є маршрут «Круїзна екскурсія Гельсінкі». Він включає покрокову програму відвідування визначних місць столиці, доступні транспортні засоби й адаптовану інфраструктуру. Подорож розпочинається з того, що ліцензований гід зустрічає туристів на круїзному терміналі та супроводжує їх спеціально обладнаним мікроавтобусом, пристосованим для перевезення людей на інвалідних візках [47].

Важливу роль у забезпеченні якості інклюзивних туристичних послуг відіграють готелі, адаптовані до потреб осіб з інвалідністю. Найчастіше це представники великих міжнародних мереж, які діють у різних країнах світу [40]. Під час вибору закладу розміщення туроператор повинен враховувати наявність ліфтів, пандусів, спеціально обладнаних номерів, а також сервісів, що дозволяють гостям самостійно виконувати щоденні дії. Усі об'єкти туристичної інфраструктури — заклади проживання, харчування, культурні, оздоровчі та спортивні комплекси — мають бути обладнані пандусами, доступними туалетами, а також забезпечувати безперешкодне пересування як на території, так і всередині приміщень.

Однією з найвідоміших готельних мереж, що активно впроваджує інклюзивні стандарти, є Scandic Hotels [55]. Ця скандинавська компанія, штаб-квартира якої розташована у Стокгольмі, представлена у 10 країнах Північної Європи та налічує близько 160 готелів. Scandic стала піонером у впровадженні концепції універсального дизайну, який враховує потреби всіх категорій гостей, зокрема людей з обмеженими можливостями.

Мережа розробила уніфікований стандарт із 101 показником доступності, що застосовується в усіх її закладах. Такий підхід має дві ключові мети:

1. створення комфортних умов проживання для понад 50 мільйонів європейців з інвалідністю та літніх осіб;

2. сприяння соціальній інтеграції та працевлаштуванню людей з обмеженими можливостями.

Ще одним прикладом успішного розвитку інклюзивної готельної справи є мережа ILUNION Hotels (Іспанія), заснована у 1988 році. Нині вона об'єднує 22 готелі, головною метою яких є створення умов універсальної доступності — щоб кожен клієнт, незалежно від наявності фізичних обмежень, міг користуватися всіма послугами та інфраструктурою закладу [49].

Усі готелі мережі проходять регулярну перевірку стану доступності. На підставі результатів розробляються плани вдосконалення та реалізуються заходи, спрямовані на підвищення комфорту відвідувачів. ILUNION є єдиною готельною мережею в Іспанії, яка повністю впровадила концепцію універсального дизайну, поєднавши її з сучасними естетичними рішеннями. Персонал компанії проходить спеціальне навчання з питань доступності, що гарантує професійний і чутливий підхід до кожного гостя. Варто також зазначити, що у штаті ILUNION працює значна кількість людей з інвалідністю — наприклад, у готелях ILUNION Suites та ILUNION Hotel Valencia 3 понад 70 % працівників мають обмежені фізичні можливості.

У Сполучених Штатах Америки питання доступності також є одним із пріоритетів туристичної індустрії. Великі готельні мережі дотримуються як національних, так і міжнародних стандартів, адже ведуть діяльність у багатьох країнах світу, прагнучи підтримувати свій позитивний імідж.

Серед них особливо вирізняється Hilton Worldwide — одна з найбільших світових компаній, яка володіє та управляє мережею готелів і курортів [48]. Під брендом Hilton функціонує понад 5200 об'єктів у 105 країнах, серед яких — Hilton Hotels & Resorts, Conrad Hotels & Resorts, DoubleTree by Hilton, Waldorf Astoria Hotels & Resorts, Embassy Suites, Hilton Garden Inn, Hampton Hotels, Homewood Suites та інші.

За межами США компанія розвиває шість брендів, розподілених за чотирма ціновими сегментами:

- економ-клас — Hampton by Hilton;

- середній рівень — Hilton Garden Inn;
- вищий клас — DoubleTree by Hilton та Hilton Hotels & Resorts;
- преміум-сегмент (люкс) — Conrad Hotels & Resorts і Waldorf Astoria Hotels & Resorts.

Усі зазначені готельні мережі дотримуються принципів універсального дизайну, що забезпечує можливість користування їхніми послугами людям з інвалідністю незалежно від рівня доходу. Такий підхід сприяє створенню рівних умов для всіх клієнтів і формує позитивний імідж компаній на міжнародному туристичному ринку.

Серед інших провідних американських корпорацій у сфері гостинності варто виокремити Marriott International — одну з найбільших світових компаній готельного бізнесу, яка управляє понад 6000 готелями у 122 країнах світу. Під брендом Marriott функціонують такі відомі мережі, як Marriott Hotels, Courtyard, Sheraton, Residence Inn, Westin, Fairfield Inn & Suites, Renaissance Hotels, SpringHill Suites, Four Points, TownePlace Suites, Le Méridien, The Ritz-Carlton, Autograph Collection Hotels, Aloft Hotels та інші. Усі вони активно впроваджують стандарти доступності, орієнтуючись на потреби маломобільних груп населення.

На сьогодні більшість готелів, що мають номери, спеціально адаптовані для осіб з інвалідністю, належать саме великим американським корпораціям — Hilton Worldwide та Marriott International. Їхня діяльність охоплює різні країни світу, а надані послуги розраховані на клієнтів із різним рівнем фінансових можливостей, що робить їх справжніми лідерами у сфері інклюзивного туризму.

Однією з провідних тенденцій сучасного готельного й туристичного сервісу, спрямованою на підвищення рівня доступності, є впровадження концепції універсального дизайну.

Універсальний дизайн — це підхід до створення середовища, комфортного для всіх без винятку: людей із різними формами інвалідності, осіб похилого віку, батьків із маленькими дітьми, а також тих, хто тимчасово обмежений у мобільності [13]. Основні принципи універсального дизайну можна побачити у таблиці 1.1.

З наукової точки зору, універсальний дизайн — це стратегія проектування простору, продуктів, інформаційних технологій, комунікацій та послуг, що забезпечує їхню доступність, безпечність і зрозумілість для максимально широкого кола користувачів. Його головна мета полягає у створенні таких умов, за яких середовище є зручним для всіх — без потреби в додатковій адаптації чи спеціальному пристосуванні (табл. 2.1).

Організація інклюзивних турів, як і будь-яких інших туристичних подорожей, передбачає використання різних видів транспорту — автобусного, залізничного, авіаційного, річкового, морського та автомобільного. Проте у випадку перевезення осіб з інвалідністю до транспортних засобів висуваються додаткові вимоги щодо безпеки, комфорту та зручності користування.

Для туристів із порушеннями функцій опорно-рухового апарату або координації важливо мінімізувати такі перешкоди, як високі підніжки, сходи, вузькі дверні прорізи тощо. Тому транспорт, що використовується для інклюзивних подорожей, має бути обладнаний спеціальними підйомниками, пандусами, поручнями, фіксаторами для крісел-візків та іншими допоміжними засобами безпеки.

Крім технічних характеристик, важливим аспектом є інформаційна доступність. У салонах транспортних засобів мають бути розміщені зрозумілі написи, інформаційні табло й попереджувальні знаки, виконані великим шрифтом, а також дубльовані рельєфно-крапковим шрифтом Брайля для пасажирів із порушеннями зору.

Таблиця.1.1

Основні принципи «універсального дизайну»

№	Принципи	Зміст
1	Рівність використання.	у 1) Використання людьми з різними фізичними можливостями. 2) Недоторканість особистого життя, безпеку і надійність повинні бути доступні всім користувачам.

2	Гнучкість у використанні.	1) Відповідність безлічі різноманітних індивідуальних переваг і здібностей. 2) Можливість вибору способу використання продукту. 3) Допомога користувачеві в правильному і акуратному використанні продукту. 4) Адаптованість під темп користувача.
3	Простий і інтуїтивно зрозумілий дизайн.	1) Як використовувати продукт має бути зрозуміло будь-якому користувачеві, незалежно від досвіду, знань, мовних навичок і рівня концентрації в даний момент. 2) Відсутність непотрібних складнощів. 3) Облік різних рівнів грамотності і мовних знань. 4) Розташування інформаційних носіїв з урахуванням їх важливості.
4	Легко сприймається інформація.	1) Дизайн повинен ефективно повідомляти користувачеві необхідну інформацію, незалежно від умов навколишнього середовища і особливостей сприйняття самого користувача. 2) Використання різних способів (візуальні, вербальні, тактильні) для багатоканального подання важливої інформації. 3) Найважливіша інформація повинна бути представлена максимально зрозуміло.
5	Допустимість помилки.	1) Зведення до мінімуму небезпеки або негативних наслідків випадкових або ненавмисних дій: часто використовувані елементи повинні бути найдоступнішими. 2) Наявність попереджень про небезпеки або помилки. 3) Відсутність небезпечних наслідків при виході з ладу. 4) Перешкоджання здійсненню неусвідомлених дій для виконання завдань.
6	Низький фізичне зусилля.	1) Споживач повинен максимально ефективно і комфортно користуватися елементами дизайну, докладаючи мінімум зусиль. 2) Мінімізація повторюваних дій. 3) Мінімізація необхідності застосування тривалого фізичного зусилля з боку користувача.
7	Розмір і простір для доступу і використання.	1) Видимість важливих елементів для будь-якого користувача. 2) Легкий доступ до всіх визначних об'єктів для будь-якого користувача в положенні сидючи або стоячи. 3) Достатня місце для використання допоміжних засобів або супроводжуючого.

Джерело: складено на підставі [13]

Під час пересування територією об'єктів транспортної інфраструктури, призначених для обслуговування пасажирів, особам із інвалідністю має надаватися всебічна допомога. Це стосується процесів посадки та висадки з транспортних

засобів, супроводу до місця посадки або від місця висадки, а також допомоги під час оформлення, перевезення й отримання багажу.

У Сполучених Штатах Америки такі норми закріплені на законодавчому рівні — відповідно до Закону про права осіб з інвалідністю (ADA). Автобуси в країні обладнані спеціальними місцями, які водій може легко звільнити для пасажирів у кріслах-візках. Транспортні засоби оснащені підйомниками, пандусами з похилою платформою, а водії несуть відповідальність не лише за безпечну посадку, а й за фіксацію колясок у салоні. Метрополітен має ліфти, що забезпечують вертикальну доступність, а у вагонах передбачено 12 спеціально обладнаних місць для пасажирів із інвалідністю. Аналогічні стандарти діють і на залізничному транспорті.

У системі міських перевезень важливу роль відіграють таксі, адаптовані для маломобільних груп населення. У кожному місті США передбачено від 20 до 40 мікроавтобусів із підйомниками, призначених для перевезення осіб з інвалідністю. Для таких користувачів, зокрема для жінок-інвалідів, діє система спеціальних купонів на користування таксі.

Європейський досвід у цій сфері представлений програмою Eurotaxi, створеною організацією ONCE спільно з Інститутом літніх людей і соціальних служб Іспанії (IMSERSO). Її основна мета — надати можливість людям на інвалідних візках користуватися таксі без необхідності пересідати. Ідея доступного таксі в Іспанії бере початок ще з 1980-х років, коли з'явилися перші автомобілі, адаптовані для людей із паралічем нижніх кінцівок. Уже в 1990 році на ринок було випущено першу серійну модель такого авто, а з розвитком проєкту Eurotaxi упродовж останніх десятиліть удосконалено технічні рішення, що забезпечують легшу та універсальнішу адаптацію транспортних засобів.

Згідно з Директивою ЄС 2001/85/ЄС, усі види громадського транспорту повинні бути пристосовані для перевезення пасажирів із обмеженими можливостями. Нормативами визначено, що висота першої сходинки автобуса не повинна перевищувати 250 мм, у салоні має бути не менше чотирьох місць для

інвалідних візків, а транспортні засоби обов'язково обладнуються пандусами чи підйомними платформами.

На сьогодні країни Європейського Союзу демонструють високий рівень транспортної та міської доступності. Громадський транспорт повсюдно адаптований, пішохідні переходи позбавлені бордюрів, а на шляхах до соціально значущих об'єктів передбачено пандуси з нормативним кутом нахилу. Вокзальні будівлі оснащені ліфтами, а на пішохідних маршрутах створені безбар'єрні переходи через проїжджу частину.

В усіх аеропортах, на залізничних вокзалах та переважній більшості станцій метро функціонують підйомники й ліфти, що забезпечують безперешкодний рух між різними рівнями. Інформація про прибуття транспорту дублюється як візуально на електронних табло, так і голосовими оголошеннями, що робить систему зрозумілою для всіх категорій пасажирів. Вагони поїздів і трамваїв мають вирівняні платформи, а у міжміському сполученні обов'язковою вимогою є наявність туалетів, пристосованих для осіб із інвалідністю.

Аналіз вимог до транспортної інфраструктури доводить, що ефективна організація інклюзивних турів можлива лише за умови наявності готелів, які відповідають стандартам універсального дизайну. Отже, при створенні туристичного продукту необхідно враховувати ступінь адаптації всієї інфраструктури населеного пункту — від засобів розміщення та харчування до туристичних атракцій.

Таким чином, для сталого розвитку інклюзивного туризму необхідна безперервна доступність усього ланцюга послуг — транспорту, розміщення, об'єктів відвідування та інформаційного супроводу. Експерти прогнозують, що в Україні вже в найближчі роки зростатиме попит на туристичні продукти, орієнтовані на принцип «туризм для всіх». Водночас нині відчувається дефіцит наукових досліджень, присвячених вивченню потреб людей з інвалідністю у сфері туризму, а також оцінці потенціалу цього ринку в нашій державі.

Розвиток інклюзивного туризму потребує комплексного підходу, який включає інфраструктурні, кадрові та технологічні передумови, а також чітко

визначені вимоги до якості, безпеки та доступності послуг. Як соціально орієнтований напрям, інклюзивний туризм передбачає створення умов для участі в подорожах усіх груп населення — людей з інвалідністю, осіб похилого віку, сімей із дітьми, вагітних жінок та осіб із тимчасовими обмеженнями здоров'я.

Інфраструктурна складова інклюзивного туризму охоплює широкий спектр елементів фізичного середовища, адаптованого до потреб маломобільних осіб. Це не лише пандуси, ліфти чи розширені дверні прорізи, а й комплексний архітектурний дизайн, який забезпечує безперешкодне пересування між усіма складовими туристичного маршруту — від транспортного вузла до готелю, від місця проживання до культурно-пізнавальних об'єктів.

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 21902:2021 “Tourism and related services — Accessible tourism for all”, принципи фізичної доступності мають бути інтегровані на всіх етапах розроблення туристичного продукту — від проектування інфраструктури й транспортної логістики до інформаційних систем і сервісного обслуговування.

Українська Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору до 2030 року визначає пріоритетні напрями модернізації інфраструктури, що охоплюють не лише міські простори, а й туристичні дестинації. Документ передбачає впровадження універсального дизайну, стандартизацію елементів архітектурної доступності, розроблення безбар'єрних маршрутів і їх маркування в публічному просторі. Усе це створює необхідні умови для розвитку туризму, відкритого для кожного.

Ключову роль у розвитку інклюзивного туризму відіграє кадрове забезпечення. Працівники туристичних підприємств мають володіти спеціальними знаннями й практичними навичками у сфері комунікації, супроводу та обслуговування осіб із різними формами інвалідності або обмеженою мобільністю. Європейські дослідження з підготовки кадрів для інклюзивного туризму (зокрема програма Mapping of Skills and Training Needs to Improve Accessible Tourism) підтверджують, що якість надання інклюзивних послуг прямо залежить від рівня професійної підготовки персоналу. Професійне навчання повинно включати курси

з психології сприйняття інвалідності, практику роботи з технічними засобами доступності, ознайомлення з міжнародними стандартами обслуговування та безпеки. Формування системи сертифікації кадрів, запровадження національних кваліфікаційних рамок і включення питань інклюзивності в освітні програми є необхідними передумовами сталого розвитку інклюзивного туризму в Україні.

Технологічний аспект розвитку інклюзивного туризму набуває особливої актуальності в умовах цифрової трансформації. Поняття цифрової доступності охоплює можливість усіх користувачів, незалежно від фізичних чи когнітивних особливостей, отримувати, сприймати та застосовувати інформацію щодо туристичних послуг. Це включає розроблення адаптивних вебресурсів, мобільних додатків, онлайн-систем бронювання, інтерактивних карт доступності та електронних каталогів туристичних об'єктів, які відповідають вимогам WCAG 2.1. Відповідно до результатів сучасних досліджень (Montero et al., 2023; Omelchak, 2024), цифрова недоступність і надалі залишається одним із головних бар'єрів участі людей з інвалідністю в туристичній діяльності, адже ускладнює процес планування маршруту, здійснення бронювання та отримання достовірної інформації про рівень доступності об'єктів. Отже, інтеграція принципів інклюзивного дизайну в електронні сервіси й інформаційні ресурси є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності суб'єктів туристичної індустрії.

Вимоги до якості, безпеки та доступності туристичних послуг формують багаторівневу систему критеріїв, яка охоплює технічні, організаційні та соціальні аспекти. Якість інклюзивних послуг визначається не лише комфортом і професійністю персоналу, але й здатністю забезпечити рівні умови для всіх груп туристів — без проявів дискримінації чи обмежень. Безпечність інклюзивного туризму передбачає урахування особливих потреб під час створення планів евакуації, позначення маршрутів для людей із порушенням зору, забезпечення доступу до медичних та рятувальних служб, а також наявність адаптованих інструкцій і довідкових матеріалів. Міжнародні рекомендації ISO 21902 та Європейського форуму з питань доступності акцентують, що безпека є

невід’ємною складовою якості обслуговування, а її дотримання повинно бути інтегроване у процес сертифікації туристичних операторів.

Особливе значення має формування системи моніторингу та контролю якості інклюзивних послуг. Це включає проведення незалежних аудитів доступності, розроблення показників оцінки рівня інклюзивності (індекс доступності), публічне оприлюднення результатів відповідності стандартам, а також створення єдиної бази сертифікованих об’єктів. Міжнародна практика свідчить, що такі системи підвищують прозорість ринку та зміцнюють довіру споживачів. Для України доцільним є запровадження власного національного стандарту оцінювання доступності туристичних послуг на основі гармонізованих положень ISO 21902 і чинних норм безбар’єрного середовища. У цьому контексті важливою є співпраця держави, бізнесу та громадських організацій, яка сприяє не лише розвитку інклюзивної туристичної інфраструктури, а й формує позитивний імідж країни як відкритої та соціально відповідальної туристичної дестинації.

Висновки до розділу 1

У результаті теоретичного узагальнення встановлено, що інклюзивний туризм є самостійним напрямом сучасної туристичної індустрії, сформованим на основі принципів універсального дизайну, доступності, недискримінації та соціальної інтеграції. Дослідження сутності цього явища підтвердило його подвійний характер — одночасно як соціальної послуги та економічної діяльності. Аналіз наукових джерел засвідчив, що формування інклюзивного туризму нерозривно пов’язане з розвитком прав людини, впровадженням міжнародних стандартів доступності та регулюється положеннями Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю й рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації. Уточнення понятійно-категоріального апарату дало змогу визначити інклюзивний туризм як систему умов, що забезпечує рівний доступ усіх груп населення до туристичних ресурсів та сервісів.

Історичний аналіз показав, що становлення інклюзивного туризму відбувалося поетапно — від первинних ініціатив соціальної реабілітації людей з

інвалідністю до комплексного підходу створення безбар'єрного середовища. Встановлено, що розвиток цього напрямку був зумовлений зміною суспільного ставлення до осіб з інвалідністю, переходом від медичної до соціальної моделі інвалідності, удосконаленням інженерних технологій та посиленням міжнародних правових норм. Сучасна парадигма формування інклюзивного туристичного середовища передбачає створення умов для участі в туризмі не лише осіб з інвалідністю, але й тимчасово маломобільних груп, людей старшого віку, сімей з дітьми та інших категорій користувачів, для яких важливими є адаптованість, безпека та фізична доступність.

У рамках аналізу організаційно-економічних умов формування інклюзивних туристичних продуктів визначено, що ключовими складовими їх створення є доступна інфраструктура, адаптований транспорт, стандартизовані сервіси, інформаційна доступність і компетентність персоналу. Встановлено, що вимоги до інклюзивних туристичних продуктів формуються на основі принципів універсального дизайну, стандартів безпечності, регламентів обслуговування та враховують особливості різних груп споживачів. Організація інклюзивних маршрутів потребує комплексного підходу — від технічного забезпечення та архітектурної безбар'єрності до економічної доступності та нормативно-правового регулювання. На цій основі визначено, що ефективне функціонування інклюзивного туризму залежить від поєднання управлінських, фінансових та інфраструктурних рішень, спрямованих на створення повноцінного доступного туристичного середовища.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ ТА ЗАРУБІЖНИХ КРАЇНАХ

2.1. Особливості формування інклюзивного туристичного середовища в Україні

туризм відіграє вагомий роль у житті сучасного суспільства, виконуючи не лише пізнавальні та рекреаційні функції, але й сприяючи соціальній інтеграції

різних верств населення. Особливе значення він має для осіб з інвалідністю та інших людей з особливими потребами, для яких подорожі виступають не лише засобом відновлення здоров'я, а й чинником соціальної адаптації, комунікації та особистісного саморозвитку. Зростання кількості таких осіб у світі зумовлює необхідність формування безпечного, комфортного та інклюзивного туристичного середовища, яке враховує фізичні, сенсорні та когнітивні особливості кожної людини.

Дослідження проблематики безбар'єрності у сфері туризму активізувалося ще у 1990-х роках XX століття. Важливим етапом у цьому напрямі стало ухвалення у 1991 році Генеральною асамблеєю Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) резолюції, спрямованої на створення сприятливих умов для подорожей осіб з інвалідністю. У цьому документі наголошувалося на необхідності забезпечення рівного та вільного доступу до туристичних об'єктів і послуг для всіх громадян без будь-яких форм дискримінації. Подальшого розвитку даний напрям набув у 2005 році, коли UNWTO прийняла резолюцію, що стала основою для формування концептуального документа «Туризм, доступний для всіх». У 2013 році цей документ був оновлений і доповнений положеннями «Рекомендацій з доступного туризму», у яких поняття доступності розглядається як ключовий компонент відповідального туризму, необхідна передумова реалізації прав людини та водночас — перспективний напрям розвитку підприємницької діяльності в туристичній галузі [1; 38].

Таблиця 2.1.

Кількість осіб з інвалідністю в Україні за період 2017–2024 років, тис. осіб

Рік	Усього, тис. осіб	I група, тис. осіб	II група, тис. осіб	III група, тис. осіб	Діти з інвалідністю, тис. осіб
2017	2 603,0	240,6	900,5	1 306,2	156,1
2018	2 635,6	235,4	899,2	1 341,9	159,0
2019	2 659,7	226,3	896,1	1 375,7	161,6

2020	2 703,0	222,3	900,8	1 416,0	163,9
2021	2 724,1	215,0	897,1	1 449,1	162,9
2022	2 725,8	207,2	886,7	1 469,7	162,2
2023	2 721,7	204,9	888,7	1 472,0	156,0
2024	≈3 000,0 *	—	—	—	—

Джерело: складено на підставі [30]

Інклюзивний туризм для осіб з інвалідністю виступає не лише формою дозвілля чи відпочинку, але й ефективним засобом реабілітації, що підтверджується низкою чинників.

По-перше, активна участь у туристичних подорожах позитивно впливає на фізичний стан людини, сприяючи зміцненню здоров'я та підтриманню фізичної форми. Регулярна рухова активність, що супроводжує подорожі, покращує роботу опорно-рухового апарату, стимулює розвиток м'язової системи, підвищує загальний життєвий тонус.

По-друге, туризм створює сприятливі умови для соціальної інтеграції осіб з особливими потребами. Спілкування, нові знайомства та участь у колективних заходах сприяють подоланню соціальної ізоляції, формуванню впевненості та почуття приналежності до суспільства.

По-третє, зміна навколишнього середовища, нові емоції та враження, що супроводжують подорож, позитивно впливають на психоемоційний стан людини. Туризм сприяє зменшенню рівня стресу, відновленню психологічної рівноваги та покращенню настрою. Отже, інклюзивний туризм є багатофункціональним явищем, яке не лише розширює можливості відпочинку для людей з інвалідністю, а й має значний реабілітаційний потенціал.

Аналіз чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про туризм», свідчить про відсутність чіткого визначення поняття «інклюзивний туризм». Водночас стаття 6 цього Закону підкреслює важливість державної підтримки туристичної діяльності для соціально вразливих груп населення, у тому числі для осіб з інвалідністю, шляхом надання пільг і забезпечення доступності туристичних послуг [7].

Відповідно до підходу Всесвітньої туристичної організації, інклюзивний туризм — це діяльність, спрямована на створення умов, які забезпечують рівний

доступ до туристичних послуг для всіх груп населення, включно з особами, що мають особливі потреби. Основним елементом інклюзивного туризму є доступність, що охоплює не лише фізичні умови середовища, а й візуальні та слухові аспекти, забезпечуючи рівний доступ до інформації й засобів комунікації [58].

Розглядаючи доступність як ключову складову соціально орієнтованої політики у сфері туризму, Генеральний секретар ЮНВТО Талеб Ріфаї наголошує, що вона стосується не лише фізичного пересування, але й створення комфортного середовища для всіх категорій туристів. На думку Макаренка С. В., туризм має низку реабілітаційних функцій: соціальну, психологічну, особистісно орієнтовану, компенсаторну та оздоровчу. Соціальна функція сприяє встановленню нових соціальних зв'язків та розширенню світогляду, психологічна — допомагає зняти напруження та змінити обстановку, особистісно орієнтована — стимулює розвиток індивідуальності, компенсаторна — задовольняє специфічні потреби осіб з інвалідністю, а оздоровча — забезпечує підтримання активного способу життя [18].

У сучасному світі туризм став важливим інструментом реабілітації для людей з інвалідністю. Він не лише сприяє покращенню фізичного стану, а й відкриває можливості для пізнання світу, розширення соціальних контактів і повноцінної участі в житті суспільства. Головною метою інклюзивного туризму є створення умов, за яких кожна людина, незалежно від своїх фізичних можливостей, може подорожувати комфортно та брати участь у туристичних заходах нарівні з іншими.

Науковці Науменко Л. Ю., Лепський В. В. та Макаренко С. В. виокремлюють низку ключових аспектів інклюзивного туризму як чинника соціалізації:

1. туризм забезпечує необхідний рівень фізичної активності, що підтримує здоров'я та запобігає розвитку психосоматичних розладів;
2. подорожі сприяють налагодженню нових соціальних контактів, підвищенню самооцінки та подоланню відчуття ізоляції;
3. участь у туризмі допомагає відновити фізичні та психологічні ресурси;
4. подорожі дозволяють змінити звичне середовище та отримати позитивні емоції;
5. туризм сприяє розширенню світогляду й пізнанню культурного різноманіття;

6. спілкування з природою та знайомство з культурною спадщиною позитивно впливають на емоційний стан і сприяють адаптації в соціумі [20].

Ідея Влащенко Н. щодо взаємозв'язку між інклюзивним туризмом і розвитком економіки підтверджується сучасними концепціями маркетингу та менеджменту. Інвестиції у створення доступного середовища для всіх категорій туристів розширюють клієнтську базу, підвищують рівень лояльності споживачів і формують конкурентні переваги на туристичному ринку [5].

Згідно з аналітичними даними порталу «Все про туризм», в Україні поняття «доступність» у контексті туризму часто трактується обмежено. На відміну від європейського підходу, де доступність розуміють як створення комплексного безбар'єрного простору, в українській практиці переважно увага зосереджується лише на фізичному аспекті — наявності пандусів, спеціального транспорту та інших елементів інфраструктури [22].

В Україні інклюзивний туризм перебуває на етапі становлення, однак уже сьогодні можна стверджувати, що в майбутньому він відіграватиме ключову роль у забезпеченні рівного доступу осіб з інвалідністю до туристичних послуг. Інклюзивні подорожі, як правило, охоплюють відвідування спеціалізованих оздоровчих закладів, де пропонуються реабілітаційні програми для людей із різними видами захворювань — ортопедичними, неврологічними, серцево-судинними тощо. Особливої уваги потребує організація відпочинку й оздоровлення дітей з інвалідністю. У країнах із розвиненою соціальною політикою, таких як Німеччина, США, Іспанія, Ізраїль та Франція, інклюзивний туризм має добре розвинену інфраструктуру і є популярною формою дозвілля [2; 4].

Окремий напрям розвитку інклюзивного туризму в Україні пов'язаний із його потенціалом у сфері реабілітації осіб, які постраждали внаслідок війни. За даними порталу «Все про туризм», подорожі та відпочинок можуть бути ефективними інструментами подолання психологічних травм, відновлення соціальних зв'язків і покращення якості життя. Для реалізації цього потенціалу необхідно забезпечити фізичну доступність туристичних об'єктів, розробити

спеціалізовані реабілітаційні програми та підготувати кваліфіковані кадри у сфері туризму [1; 9; 14].

В умовах воєнного стану питання інклюзії набувають особливої ваги, оскільки потреба у відновленні та соціальній адаптації стосується не лише військовослужбовців, а й цивільних осіб, які зазнали поранень чи втратили близьких. Впровадження проєктів, спрямованих на формування інклюзивного суспільства, є важливим кроком у напрямі забезпечення рівних можливостей для всіх громадян, незалежно від фізичного чи психічного стану. Адаптація людей, які отримали інвалідність унаслідок бойових дій, має стати одним із пріоритетів державної політики.

Завдяки співпраці Європейського Союзу, Міжнародного фонду «Відродження» та Центру реабілітації «ЯРМІЗ» було створено посібник з питань інклюзії, який спрямований на формування в українському суспільстві культури толерантності та рівності. У межах цього проєкту підготовлено «Довідник практичних рекомендацій» — документ, що містить докладні поради щодо забезпечення рівних можливостей для всіх категорій населення, з особливим акцентом на підтримку ветеранів та осіб з інвалідністю. Важливою складовою формування інклюзивного суспільства є не лише створення доступного фізичного середовища, але й трансформація суспільної свідомості та зміна ставлення до людей з інвалідністю.

Серед успішних ініціатив варто відзначити створення онлайн-каталогу музеїв України «Inclusive Travels in Ukraine», що містить інформацію про рівень доступності понад тисячі культурних установ. Цей проєкт сприяє розвитку інклюзивного туризму та розширює можливості для подорожей людей з особливими потребами. Крім того, у співпраці з USAID «ГОВЕРЛА» та Львівською обласною військовою адміністрацією було проведено захід за участю більш ніж 50 представників туристичної сфери, присвячений питанням розширення можливостей осіб з інвалідністю у сфері туризму Західної України. Основна мета заходу полягала у пошуку шляхів створення безбар'єрного простору в туристичних локаціях і стимулюванні регіонального економічного розвитку [1; 50].

Після початку повномасштабної війни питання доступності туристичних об'єктів набуло особливого значення. Кількість людей з інвалідністю в Україні суттєво зросла, і вони потребують не лише медичної, а й психологічної та соціальної реабілітації. У цьому контексті інклюзивний туризм може стати важливим інструментом відновлення фізичного й емоційного стану, сприяючи інтеграції таких осіб у суспільство. Для цього необхідно активно вивчати міжнародний досвід і впроваджувати найкращі практики створення безбар'єрного середовища. Це включає не лише архітектурну доступність (наявність пандусів, підйомників, спеціально облаштованих санітарних кімнат тощо), але й інформаційну доступність — використання шрифту Брайля, адаптацію інформації різними мовами та форматами.

Процес соціальної адаптації та орієнтації осіб з інвалідністю має здійснюватися у співпраці державних інституцій, громадських організацій та представників туристичного бізнесу. Туризм, як форма активної соціальної взаємодії, відіграє важливу роль у процесі відновлення, сприяючи пізнавальній активності та розвитку комунікаційних навичок. Водночас питання організації туристично-реабілітаційних програм для людей з інвалідністю потребує подальшого комплексного вивчення.

Інклюзивний туризм в Україні має значний потенціал подальшого розвитку. Його реалізація сприятиме не лише соціальній інтеграції осіб з інвалідністю, а й економічному зростанню, розвитку культурної сфери та формуванню позитивного міжнародного іміджу держави. Водночас важливо здійснювати систематичні наукові дослідження для виявлення нових тенденцій і потреб у цій сфері. Одним із ключових завдань є активне залучення самих людей з інвалідністю до розроблення, тестування та впровадження інклюзивних туристичних продуктів.

Отже, інклюзивний туризм — це не лише напрям державної політики, а й спільна справа усього суспільства. Формування доступного туристичного простору є необхідною умовою створення справедливого, відкритого та соціально орієнтованого середовища в Україні.

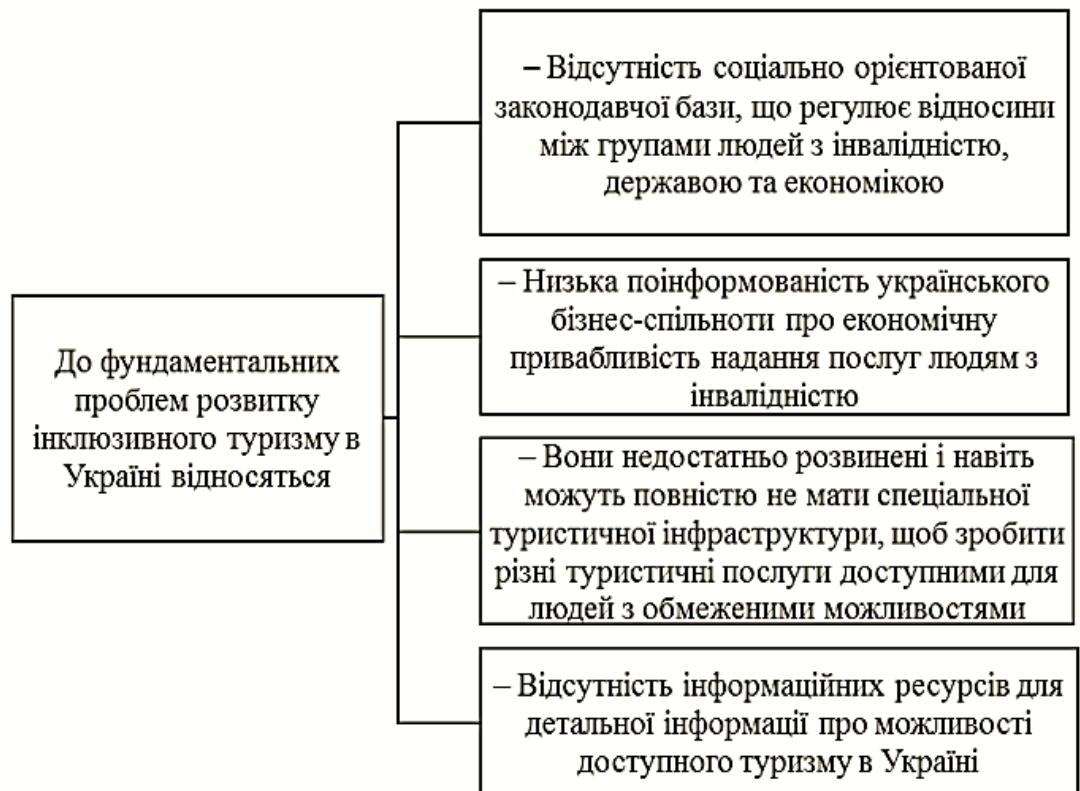


Рис.2.1. Фундаментальні проблеми розвитку інклюзивного туризму в Україні

На сучасному етапі в Україні поступово формується нормативно-правова база, спрямована на створення безбар'єрного середовища, у тому числі й у сфері туризму. Важливим кроком у цьому напрямі став проєкт «Безбар'єрні маршрути», реалізований Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури в межах Стратегії створення безбар'єрного простору до 2030 року. Основна мета цього проєкту полягає в модернізації туристичних маршрутів і забезпеченні їхньої доступності для всіх громадян незалежно від фізичних можливостей.

Україна активно долучається до процесу гармонізації національних стандартів із міжнародними вимогами. Зокрема, здійснюється адаптація стандарту ISO 21902 «Tourism — Accessible for All», який визначає ключові вимоги до планування, організації та управління туристичними послугами з урахуванням принципів інклюзивності.

Законодавча база також поступово вдосконалюється з метою стимулювання розвитку інклюзивного туризму. Так, Закон України № 3851 (2020) «Про державну підтримку культури, туризму і креативних індустрій» передбачає зниження

податкового навантаження для суб'єктів туристичної діяльності, що створює сприятливі економічні умови для інвестування у сферу доступності. На регіональному рівні спостерігається позитивна динаміка: зокрема, у програмах розвитку туризму, наприклад у Закарпатській області, передбачено положення про безбар'єрність, публікацію відкритих даних про рівень доступності туристичних об'єктів і впровадження відповідних стандартів проєктування.

Водночас державна політика у сфері інклюзивного туризму поки що не має системного характеру. Серед основних проблем варто відзначити відсутність єдиних вимог до всіх об'єктів туристичної інфраструктури, різницю в регіональних підходах, слабкість інституційного контролю та недостатній рівень стимулювання бізнесу до інвестування в безбар'єрність.

Аналіз наукових джерел і практичних досліджень дозволяє виокремити кілька ключових бар'єрів, які стримують розвиток інклюзивного туризму в Україні.

По-перше, фізична недоступність туристичної інфраструктури. Згідно з результатами дослідження «Implementation of Transport Accessibility in the Tourism Sector» (2023), основними проблемами залишаються відсутність адаптованого транспорту, пандусів, ліфтів, спеціально обладнаних санітарних приміщень, а також низький рівень підготовки персоналу до обслуговування осіб з особливими потребами.

По-друге, цифрова нерівність і недостатній рівень доступу до інформації. Як зазначає Омельчак (2024) у дослідженні, присвяченому цифровій інклюзивності в туризмі, більшість підприємств не мають достатніх знань та ресурсів для впровадження стандартів цифрової доступності — таких як адаптивні вебсайти або мобільні застосунки, зручні для осіб із порушеннями зору чи слуху.

По-третє, фінансові й інституційні обмеження. Адаптація туристичних об'єктів до потреб усіх груп населення потребує значних інвестицій, що є складним завданням для малого та середнього бізнесу. Крім того, в Україні бракує ефективних механізмів державного співфінансування, грантових програм і податкових пільг для проєктів, спрямованих на розвиток інклюзивної інфраструктури.

Серед перспективних напрямів подальшого розвитку варто виокремити створення національної системи відкритих даних і каталогів доступних туристичних об'єктів, подібних до ініціативи «Inclusive Travels in Ukraine: Accessibility of Museums», яка формує електронну базу адаптованих локацій. Важливими завданнями залишаються впровадження стандартів ISO 21902, підготовка навчальних програм і тренінгів для працівників галузі, розвиток державно-приватного партнерства у реконструкції туристичних об'єктів, а також створення системи сертифікації рівня доступності.

Успішна модернізація інклюзивної інфраструктури можлива лише за умови ефективної взаємодії державних інституцій, туристичного бізнесу та громадських ініціатив, а також поширення позитивного досвіду локальних практик — зокрема, прикладу міста Львова, яке демонструє результативність міжсекторальної співпраці.

Отже, сучасний стан розвитку інклюзивного туризму в Україні свідчить про наявність позитивних тенденцій, однак ця сфера все ще перебуває на стадії інституційного формування. До основних досягнень належать створення нормативно-правових основ, активізація регіональних програм і поява успішних місцевих кейсів. Водночас залишаються суттєві проблеми — недостатня фізична та цифрова доступність, обмежене фінансування, фрагментарність державної політики й низький рівень обізнаності учасників ринку.

Перспективи подальшого розвитку полягають у впровадженні міжнародних стандартів, створенні єдиної національної бази даних адаптованих об'єктів, підвищенні кваліфікації персоналу, залученні приватного сектору до проєктів з безбар'єрності та налагодженні стратегічної координації між державою, бізнесом і громадськістю. Реалізація цих кроків забезпечить інтеграцію принципів інклюзивності на всіх рівнях туристичної політики та сприятиме сталому розвитку інклюзивного туризму в Україні.

2.2. Європейський досвід розвитку та управління інклюзивним туризмом

На державному рівні Україна поступово формує нормативно-правову базу, спрямовану на забезпечення безбар'єрного середовища, зокрема у сфері туризму. Важливим етапом у цьому напрямі став проєкт «Безбар'єрні маршрути», реалізований Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури в межах Стратегії створення безбар'єрного простору до 2030 року. Його основна мета полягає в модернізації туристичних маршрутів і забезпеченні їхньої доступності для всіх категорій громадян незалежно від фізичних можливостей.

Таблиця 2.2.

Показники міжнародного туризму в країнах Європи
в середньому за 2010–2022 роки

Показник	Австрія	Бельгія	Болгарія	Хорватія	Кіпр	Україна
Міжнародний туризм, витрати (% від загального імпорту)	6,24	5,50	6,56	4,42	10,2	7,31
Міжнародний туризм, витрати (млн дол. США)	11074	18594	1648	1005	1274	4549
Міжнародний туризм, витрати на товари пасажирського транспорту (млн дол. США)	1677	1946	318	35	186	350
Міжнародний туризм, витрати на туристичні товари (млн дол. США)	9917	16799	1330	970	1166	4198
Міжнародний туризм, кількість прибулих (млн)	23	7	9	15	4	12
Міжнародний туризм, кількість виїздів (млн)	10	9	4	5	1	22
Міжнародний туризм, надходження (% від загального експорту)	10,34	3,26	14,91	46,01	25,0	5,90
Міжнародний туризм, квитанції (млн дол. США)	21120	15174	6153	12345	7375	678
Міжнародний туризм, квитанції на пасажирські	1966	1196	514	236	275	678

перевезення (млн дол. США)						
Міжнародний туризм, квитанції на туристичні речі (млн дол. США)	18105	10753	3195	8457	2590	2711

Джерело: складено на підставі [2]

Україна активно долучається до процесу гармонізації національних стандартів із міжнародними нормами. Зокрема, здійснюється адаптація стандарту ISO 21902 «Tourism — Accessible for All», який визначає основні вимоги до планування, організації та управління туристичними послугами з урахуванням принципів інклюзивності.

Нормативно-правова база поступово вдосконалюється з метою стимулювання розвитку інклюзивного туризму. Так, Закон України № 3851 (2020) «Про державну підтримку культури, туризму і креативних індустрій» передбачає зниження податкового навантаження на суб'єктів туристичної діяльності, що, зокрема, створює сприятливі економічні умови для інвестування у сферу забезпечення доступності. На регіональному рівні також простежується позитивна динаміка: окремі програми розвитку туризму, наприклад у Закарпатській області, містять положення про безбар'єрність, відкриту публікацію даних щодо рівня доступності об'єктів та запровадження відповідних стандартів проєктування.

Водночас державна політика поки що не має комплексного характеру. Серед ключових проблем — відсутність уніфікованих вимог до всіх об'єктів туристичної інфраструктури, відмінності у регіональних підходах, слабкість інституційних механізмів контролю та недостатня система стимулів для бізнесу.

Аналіз наукових джерел і практичних кейсів дозволяє визначити низку головних бар'єрів, що гальмують розвиток інклюзивного туризму в Україні.

По-перше, це фізична недоступність інфраструктури. Згідно з результатами дослідження «Implementation of Transport Accessibility in the Tourism Sector» (2023), найбільш поширеними проблемами є відсутність адаптованого транспорту, пандусів, ліфтів, доступних санітарних приміщень, а також низький рівень

підготовки персоналу туристичних об'єктів до обслуговування людей з особливими потребами.

По-друге, наявна цифрова недоступність і нерівність у доступі до інформації. Як зазначає Омельчак (2024) у дослідженні, присвяченому цифровій інклюзивності у сфері туризму, більшість підприємств не володіють достатніми знаннями й ресурсами для впровадження стандартів цифрової доступності, таких як адаптивні вебсайти або мобільні застосунки для осіб із порушеннями зору чи слуху.

По-третє, спостерігаються фінансові та інституційні обмеження. Адаптація туристичних об'єктів до потреб усіх категорій відвідувачів потребує значних інвестицій, що є складним завданням для малого та середнього бізнесу. Крім того, в Україні наразі бракує ефективної системи грантової підтримки, податкових пільг або державного співфінансування проєктів, спрямованих на розвиток інклюзивної інфраструктури.

До перспективних напрямів подальшого розвитку належать створення національної системи відкритих даних і каталогів доступних туристичних об'єктів, подібних до ініціативи «Inclusive Travels in Ukraine: Accessibility of Museums», що формує електронну базу адаптованих локацій. Важливим завданням залишається впровадження стандартів ISO 21902, реалізація освітніх програм і тренінгів для працівників галузі, розвиток державно-приватного партнерства у сфері реконструкції туристичних об'єктів та створення системи сертифікації рівня доступності.

Ефективна модернізація інклюзивної інфраструктури можлива лише за умови тісної взаємодії державних інституцій, представників туристичного бізнесу та громадських ініціатив, а також поширення успішних локальних практик — зокрема, досвіду міста Львова, яке демонструє результативність міжсекторальної співпраці.

Отже, аналіз сучасного стану розвитку інклюзивного туризму в Україні засвідчує формування позитивних тенденцій, однак загалом ця сфера перебуває на етапі інституційного становлення. До ключових досягнень можна віднести створення нормативно-правових основ, активізацію регіональних ініціатив і появу

успішних локальних кейсів. Водночас залишаються значні виклики: обмежена фізична та цифрова доступність, недостатня координація державної політики, дефіцит фінансування та низький рівень обізнаності учасників ринку.

Перспективи подальшого розвитку полягають у впровадженні міжнародних стандартів, створенні єдиної бази даних адаптованих туристичних об'єктів, підвищенні професійної компетентності працівників, розширенні участі приватного сектору в реалізації безбар'єрних проєктів та стратегічній координації зусиль держави, бізнесу й громадянського суспільства. Саме ці кроки сприятимуть інтеграції принципів інклюзивності на всіх рівнях національної туристичної політики та забезпечать сталий розвиток інклюзивного туризму в Україні.

Таблиця 2.3.

Зручності у помешканні для осіб з інвалідністю
на початок 2022 р. у країнах Європи, кількість об'єктів

Вид зручностей	Україна	Італія	Німеччина	Австрія	Польща	Іспанія
Приміщення повністю розташоване на першому поверсі	2798	47184	23934	7423	9402	24481
На вищій поверхні можна піднятися ліфтом	3361	26986	11973	4646	10216	25841
Приміщення придатне для гостей в інвалідних візках	1027	22836	6179	2232	5820	18634
Пристосовано для гостей на інвалідному візку	328	11760	4700	1811	2540	9351
Туалет з поручнями	149	7844	2486	909	1321	4371
Ванна з поручнями	223	1705	3467	1165	545	3253
Безбар'єрна душева	671	10529	8977	3447	6336	6632
Душ без піддону	2578	28822	17435	6664	18920	22319

Високий унігаз	675	12669	3127	836	1485	8973
Низький умивальник	673	7979	2101	618	1735	3754
Аварійний шнур у ванній кімнаті	66	3508	805	306	307	859
Вказівки шрифтом Брайля	15	338	92	25	81	253
Вказівки для людей з обмеженими візуальними та слуховими можливостями	12	271	108	23	76	150
Аудіовказівки	9	338	47	18	111	78

Джерело: складено на підставі [2]

У таблиці 2.3 подано дані щодо умов проживання, адаптованих для гостей, які користуються інвалідними візками, у країнах Європи станом на початок 2022 року. Справжня трансформація туристичної галузі в Європі можлива лише за умови, що міжнародні компанії, які домінують у сегментах готельного бізнесу та туроператорської діяльності, переглянуть власну політику й практику, спрямовуючи розвиток масового туризму в бік інклюзивності.

Приблизно дві третини європейського туристичного ринку перебувають під контролем кількох великих туроператорів, що свідчить про високий рівень концентрації впливу в сучасній туристичній індустрії. Такі корпорації потенційно здатні відігравати провідну роль у впровадженні сталих та інклюзивних практик. Проте наразі корпоративна соціальна відповідальність і пов'язані з нею ініціативи туристичних підприємств залишаються переважно декларативними [41, 43, 45].

Загалом аналіз розвитку інклюзивного туризму в країнах Європи дає змогу оцінити потенціал цієї концепції, водночас підкреслюючи, що для її повноцінного впровадження необхідно здійснити значну кількість практичних кроків. При цьому важливу роль можуть відігравати малі та середні ініціативи, зокрема соціальні підприємства, які, створюючи позитивні зрушення на локальному рівні, здатні формувати передумови для галузевих змін. Однак такі процеси потребують масштабної мобілізації ресурсів і підтримки з боку держави.

Стимулювання урядами фундаментальних змін у діяльності транснаціональних готельних мереж і туроператорів є доволі складним завданням, адже воно передбачає ефективне регулювання їх розвитку. Крім того, окремі учасники ринку остерігаються втрати конкурентних позицій у надзвичайно насиченому ринковому середовищі, у якому вони функціонують. У зв'язку з цим виникає потреба у впровадженні систематичного моніторингу та оцінювання туристичних практик для забезпечення дотримання суб'єктами галузі своїх зобов'язань щодо розвитку більш інклюзивних форм туризму [41, 44, 54, 57].

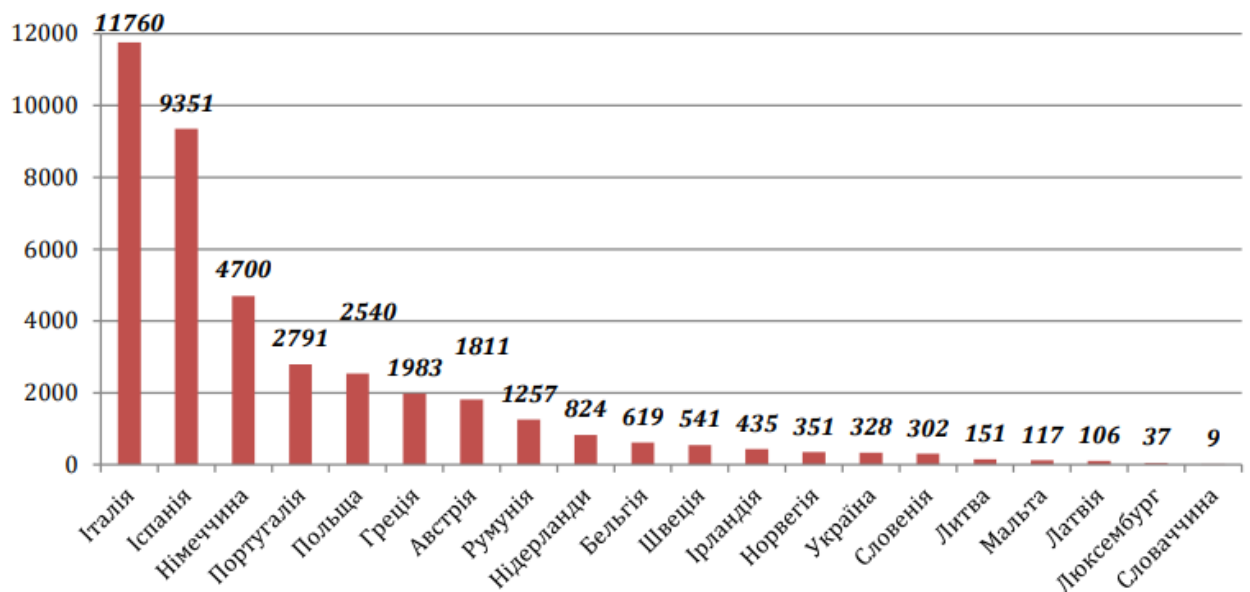


Рис. 2.2. Зручності у помешканні, пристосовані для гостей на інвалідному візку у країнах Європи на початок 2022 р., об'єктів

Джерело: складено на підставі [2]

Варто підкреслити, що ринок доступного туризму охоплює всі сегменти та ключові тенденції сучасного туристичного простору. З огляду на це, ефективне використання його потенціалу в межах існуючих ринкових механізмів передбачає насамперед розвиток системи інформаційного забезпечення. Йдеться про створення умов для легкого доступу до достовірної та деталізованої інформації (через друковані та електронні медіа), упровадження альтернативних форматів подання (аудіоматеріалів, субтитрованого відеоконтенту), забезпечення зрозумілості інформаційних матеріалів для різних категорій користувачів, а також використання ілюстративних елементів (схем, піктограм) і якісних фотографій.

Доцільно також наголосити на важливості маркетингових кампаній, орієнтованих на підвищення рівня інформаційної доступності та формування позитивного ставлення до інклюзивного туризму.

Основні досягнення та перспективи розвитку інклюзивного туризму в країнах Європи [41, 44, 53, 57]:

1. Попри значну кількість рекомендацій державних і приватних інституцій щодо адаптації готельної інфраструктури для осіб із функціональними обмеженнями, рівень доступності у провідних туристичних центрах Європи залишається недостатнім. Навіть у країнах із найвищими показниками адаптації лише близько 30% готелів забезпечують повноцінний доступ для осіб, які користуються інвалідними візками, а спеціалізовані інклюзивні послуги — шрифт Брайля, тактильні плакати чи аудіогіди — пропонуються у менш ніж 5% випадків.
2. Варто зазначити, що різні типи архітектурних та функціональних адаптацій ефективніше впроваджуються під час нового будівництва або комплексної реконструкції об'єктів. У низці європейських країн на законодавчому рівні передбачено обов'язкове врахування вимог інклюзивності під час проєктування нових туристичних споруд.
3. Фінансові показники прибутковості готелів після проведення адаптацій, як правило, є відносно низькими, що зумовлює обмежене впровадження подібних змін. У зв'язку з цим доцільним є формування державної політики, спрямованої на стимулювання, субсидування або часткове співфінансування процесів адаптації туристичних об'єктів.
4. Більшість європейських готелів адаптовані переважно до потреб осіб із порушеннями мобільності, проте потреби людей із сенсорними обмеженнями здебільшого залишаються поза увагою. Навіть за наявності відповідних засобів адаптації їх застосування часто має обмежений характер, що вимагає попереднього інформування туристів про умови користування ними.
5. Архітектурна адаптація будівель для забезпечення фізичної доступності є позитивною тенденцією, закріпленою законодавчо у більшості європейських країн. Водночас подібні заходи здебільшого зосереджуються на потребах людей із

фізичними порушеннями, тоді як аспекти, пов'язані з когнітивними чи сенсорними обмеженнями, залишаються недостатньо реалізованими.

6. У контексті аналізу інклюзивності європейської готельної індустрії слід відзначити наявність певних системних недоліків. У низці країн законодавчо передбачено вимогу щодо забезпечення адаптованого житла для осіб з інвалідністю, проте основний акцент робиться на фізичних порушеннях, тоді як когнітивні та сенсорні особливості часто ігноруються. Це ускладнює самостійне пересування та повноцінну участь таких осіб у туристичній діяльності. Отже, державний сектор має продовжувати підтримку розвитку якісного інклюзивного туризму, сприяючи формуванню середовища, у якому ніхто не буде виключеним із туристичних процесів.

Упродовж останніх десятиліть концепція інклюзивного туризму посіла вагоме місце у стратегіях сталого розвитку провідних країн Європи. Її сутність полягає у створенні таких соціально-економічних умов, за яких подорожі та рекреаційна діяльність стають доступними для всіх категорій населення — незалежно від віку, стану здоров'я, соціального статусу чи рівня доходів. Концептуально вона ґрунтується на визнанні туризму не лише як економічного чинника, а й як базового соціального права людини, що закріплене в міжнародно-правових актах, зокрема Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю та Європейській хартії сталого і відповідального туризму. З огляду на це, розвиток інклюзивного туризму розглядається як стратегічний напрям формування сучасної моделі туристичного управління, зорієнтованої на соціальну відповідальність, просторову рівність і культурну інтеграцію.

У країнах Європейського Союзу процес становлення інклюзивного туризму відбувається в межах інтегрованої системи управління, яка передбачає взаємодію державних, муніципальних та приватних інституцій. Так, у Великій Британії реалізується модель державно-громадського партнерства, за якої держава визначає нормативно-правові засади, а стандарти доступності розробляються спільно з громадськими організаціями осіб з інвалідністю та туристичними асоціаціями. В Італії та Іспанії превалює муніципальна модель, що ґрунтується на

децентралізованих програмах фінансування адаптації туристичних об'єктів, готельної інфраструктури та транспортних засобів. У Німеччині функціонує система міжсекторального управління, де загальнонаціональні стандарти інклюзивності затверджуються на федеральному рівні, а їх практична імплементація здійснюється через партнерські мережі туроператорів і місцевих органів влади, що забезпечує узгодження інтересів усіх стейкхолдерів галузі.

Характерною ознакою європейських моделей є наявність комплексних стратегічних документів, які поєднують економічні, соціальні та екологічні аспекти інклюзивного розвитку. Зокрема, у Португалії функціонує програма Accessible Tourism Portugal, спрямована на сертифікацію туристичних підприємств відповідно до стандартів безбар'єрності та підготовку персоналу до роботи з людьми з особливими потребами. Аналогічний підхід застосовується в Іспанії в межах національного плану Turismo para Todos, який охоплює як фізичну, так і цифрову доступність — онлайн-букінг, адаптовані вебпортали, мобільні застосунки та інформаційні ресурси. Європейська комісія, своєю чергою, координує програму European Network for Accessible Tourism (ENAT), що об'єднує державні органи, бізнес і громадські організації задля обміну досвідом та запровадження уніфікованих європейських стандартів управління інклюзивним туризмом.

Аналіз інструментів державної підтримки свідчить, що більшість країн Європейського Союзу реалізують комплексний підхід до розвитку інклюзивного туризму, який поєднує нормативно-правові, фінансові та комунікаційні механізми стимулювання доступності. Зокрема, державні дотації, субсидії та грантові програми спрямовуються на переобладнання готельних комплексів, музеїв, транспортної та рекреаційної інфраструктури з урахуванням потреб людей з інвалідністю.

У Німеччині діє програма Tourismus für Alle, що фінансується Федеральним міністерством економіки та передбачає надання пільгових кредитів на модернізацію об'єктів розміщення. У Франції функціонує система сертифікації Tourisme & Handicap, яка встановлює стандарти обслуговування осіб із фізичними, сенсорними та когнітивними обмеженнями. Отримання такого сертифіката

відкриває доступ до державних субсидій і маркетингових програм, спрямованих на просування сертифікованих об'єктів через національний туристичний портал.

Не менш важливим компонентом державної політики є маркетингова стратегія, орієнтована на популяризацію безбар'єрного туризму. Європейські країни активно впроваджують принципи соціально орієнтованого маркетингу, головна мета якого полягає в інформуванні суспільства про можливості інклюзивного відпочинку та формуванні позитивного іміджу DESTINACIЙ, відкритих для всіх категорій туристів. Такі кампанії реалізуються через цифрові платформи, телевізійні програми, участь у міжнародних форумах і виставках. Наприклад, британська організація VisitEngland здійснює системну діяльність із просування напрямів, сертифікованих за критеріями доступності, що сприяє зростанню рівня довіри споживачів і поширенню соціально відповідальних практик у туристичному бізнесі.

Особлива увага приділяється також цифровій інклюзії. Європейські держави фінансують розробку вебресурсів і мобільних застосунків із функціями адаптивного дизайну, голосового супроводу, субтитрування та текстових альтернатив для людей із порушеннями зору чи слуху. Це забезпечує не лише технічну доступність інформації, а й підвищує рівень цифрової грамотності серед туристів із особливими потребами.

Важливим чинником ефективності є міжсекторальна взаємодія. У більшості європейських країн інклюзивний туризм функціонує на засадах партнерства державного, приватного та громадського секторів. Громадські організації осіб з інвалідністю виступають консультантами у процесі розроблення стандартів доступності, що забезпечує практичну релевантність і соціальну чутливість державної політики. Приватний бізнес, своєю чергою, бере участь у реалізації інвестиційних проєктів і програмах підвищення кваліфікації персоналу. Показовим прикладом є нідерландська інституційна платформа Accessible NL, яка координує взаємодію між готельним сектором, транспортними компаніями та освітніми установами, що готують фахівців з інклюзивного менеджменту в туризмі. Така

модель сприяє високій узгодженості дій різних учасників ринку та створенню системи сталого підвищення рівня інклюзивності галузі.

Разом з тим, європейський досвід демонструє, що результативність політики інклюзивного туризму залежить не лише від ефективності регуляторних інструментів, а й від культурної парадигми суспільства. У державах із високим рівнем соціальної солідарності — таких як Скандинавські країни, Нідерланди та Німеччина — інклюзивність розглядається як суспільна цінність, а не лише як юридичне зобов'язання. Саме тому реалізація відповідних програм зберігає сталість навіть за умов зміни політичних орієнтирів або економічної кон'юнктури. Таким чином, управлінська модель інклюзивного туризму в Європі має гібридний характер, поєднуючи централізоване нормативне регулювання з гнучкими механізмами локальної адаптації, партнерства та корпоративної відповідальності.

З огляду на українські реалії, європейський досвід може слугувати ефективним орієнтиром для формування національної моделі інклюзивного туризму. В Україні процес створення безбар'єрного середовища перебуває на початковій стадії: законодавча база лише формується, а кількість адаптованих туристичних об'єктів залишається обмеженою. Наприклад, станом на початок 2022 року в Італії нараховувалося понад 11 тисяч об'єктів, пристосованих для гостей, які користуються інвалідними візками, тоді як в Україні — лише близько трьохсот. Такий розрив свідчить про необхідність системних реформ у сфері управління туризмом, спрямованих на реалізацію принципів соціальної інклюзії.

Важливим напрямом подальшого розвитку є створення Національної програми розвитку інклюзивного туризму, що передбачатиме:

1. державне фінансування адаптації туристичних об'єктів;
2. упровадження системи сертифікації за європейськими стандартами доступності;
3. розробку національного бренду «Ukraine for All», спрямованого на просування інклюзивних маршрутів та об'єктів;
4. підготовку фахівців із менеджменту інклюзивного туризму;
5. стимулювання соціального підприємництва в туристичному секторі.

З урахуванням досвіду країн ЄС особливу увагу слід приділити розвитку цифрових платформ, що акумулюватимуть інформацію про доступні туристичні послуги. Це сприятиме підвищенню прозорості ринку та інтеграції України до європейського простору інклюзивного туризму. Доцільним є також створення механізму міжсекторальної координації, наприклад — Національної ради з питань інклюзивного туризму, до складу якої увійдуть представники органів державної влади, бізнесу, громадських організацій та наукової спільноти.

Отже, узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що європейський досвід розвитку інклюзивного туризму базується на поєднанні нормативної чіткості, системної державної підтримки, міжсекторального партнерства та ціннісного підходу до соціальної інтеграції. Для України адаптація цих практик можлива за умови формування ефективних управлінських механізмів, розроблення стандартів доступності, підвищення рівня обізнаності населення та створення позитивного іміджу держави як туристичної дестинації, відкритої для всіх. Реалізація таких заходів сприятиме не лише соціальній інклюзії, а й підвищенню конкурентоспроможності українського туристичного сектору у європейському контексті.

2.3. Реалізація принципів інклюзивного туризму в Україні на прикладі соціальних проєктів

Інклюзивний пляж «Безмеж» — перший в Україні пляж, доступний для всіх категорій населення, зокрема для осіб з інвалідністю. Він розташований у Приморському районі міста Одеси, поблизу пляжу «Дельфін», і був відкритий у 2021 році за ініціативи компанії Degas Group та підприємця Юрія Дегаса. Пляж функціонує як благодійний соціальний проєкт, що поєднує елементи фізичної реабілітації, доступної інфраструктури та культурно-спортивної діяльності. У 2024 році він отримав міжнародну екологічну відзнаку Blue Flag за відповідність стандартам чистоти води, безпеки та екологічного менеджменту.

Ідея створення інклюзивного пляжу виникла у 2020 році, коли ініціатори — компанія Degas Group та Юрій Дегас — запропонували перетворити малоприсаєднану

для відпочинку ділянку узбережжя на простір, відкритий для всіх. До початку будівництва територія мала складний рельєф, з кам'янистою поверхнею та значним впливом хвиль на берегову лінію. У процесі реалізації проєкту було проведено налив території площею близько 4500 м², здійснено укріплення підпірної стіни та створено сучасну безбар'єрну інфраструктуру. Роботи розпочалися у листопаді 2020 року на ділянці між траверсами №12 і №13, де раніше пляжу фактично не існувало — берегова зона була вкрита камінням, а доступ до води був обмежений. У ході робіт відновлено парапет, побудовано нові сходи, встановлено спеціальний ліфт для маломобільних осіб і облаштовано 46-метровий пандус із безпечним кутом нахилу, обладнаний тактильною плиткою для незрячих і слабоворих. Під пандусом розміщено медичний пункт, туалети, роздягальні та господарські приміщення [4].

Фінансування проєкту здійснювалося виключно за рахунок приватних коштів: на будівництво інвестовано 1,6 млн доларів США, а щорічне утримання та підготовка пляжу до сезону становлять понад 200 тис. доларів [6]. Урочисте відкриття відбулося 5 червня 2021 року за участю мера Одеси Геннадія Труханова, інвестора Юрія Дегаса та представників громадських організацій. Символічне перерізання червоної стрічки доручили матерям дітей з інвалідністю, а першими відвідувачами стали люди на кріслах колісних, які випробували всі елементи інфраструктури.

Пляж функціонує у відкритому форматі й є безкоштовним для всіх відвідувачів. Його інфраструктура повністю адаптована до потреб людей з інвалідністю — тут облаштовано пандуси, ліфт, адаптовані душові та санвузли, тактильні доріжки, медичний пункт, дитячий ігровий простір, а також спеціальні крісла-амфібії для спуску у воду. Дерев'яний настил, який займає більшу частину території, забезпечує можливість безперешкодного пересування по всьому пляжу та безпосереднього під'їзду до води на візку. Для зручності відвідувачів встановлено чотири спуски до моря, облаштовано зону відпочинку із безкоштовними шезлонгами, спортивний майданчик і два дитячі простори, один із

яких є інклюзивним. Естетичним акцентом локації став великий мурал на підпірній стіні, що символізує відкритість і рівність можливостей [4].

Щосезону на пляжі працює понад 20 кваліфікованих працівників, які пройшли спеціальну підготовку для надання допомоги особам з інвалідністю. Окрім цього, на території діють реабілітаційні послуги, зокрема масаж і програми фізичної терапії, орієнтовані на осіб із порушеннями опорно-рухового апарату та ветеранів війни. Пляж також сприяє реабілітації військовослужбовців, пропонуючи спеціальні тренування та індивідуальні програми адаптації до мирного життя. Для безпеки відвідувачів передбачено два укриття — стаціонарне та мобільне, які можуть бути використані під час повітряної тривоги або надзвичайних ситуацій.

За період з 2021 по 2024 рік пляж «Безмеж» відвідали понад 400 тисяч осіб. Щороку тут проводяться численні культурні та спортивні заходи — безкоштовні кінопокази, концерти, дитячі свята, тренування з йоги, пілатесу, боксу та джиу-джитсу [10]. Така діяльність сприяє формуванню інклюзивного суспільного простору, який поєднує відпочинок, соціальну взаємодію та фізичну реабілітацію.

За свій внесок у розвиток туристичної інфраструктури Одеси проєкт отримав низку престижних нагород: міжнародну відзнаку «Блакитний прапор», премію Odesa Tourism Association за розвиток інфраструктури, нагороду «Відкриті двері» у категорії «Публічні простори» та відзнаку «Народне визнання» у номінації «Найкращий благодійний проєкт року» [4].

Інклюзивний пляж «Безмеж» є прикладом ефективної реалізації соціально орієнтованої туристичної ініціативи, що поєднує організаційні, управлінські та партнерські механізми. Від самого початку проєкт мав благодійний характер і базувався на принципах соціальної відповідальності бізнесу. Організаційна структура охоплює кілька рівнів управління — будівельно-інженерний (намів території, укріплення підпірної стіни, встановлення пандусів і ліфта), адміністративний (координація фінансування, обслуговування, підготовка до сезону) та соціальний (реабілітаційні програми, культурно-спортивні події, робота з громадою). Така багатофункціональна модель дозволила втілити концепцію

універсального дизайну, створивши простір, комфортний для всіх категорій відвідувачів — від людей з інвалідністю до сімей із дітьми та осіб похилого віку.

Управління проєктом інклюзивного пляжу «Безмеж» базується на принципах проєктного менеджменту — чітке планування етапів, розподіл відповідальностей, моніторинг виконання й контроль якості. Підготовчий етап (аналіз локації, розробка технічної документації) було реалізовано у 2020 році, далі відбулися будівельні роботи (2020–2021) та соціально-комунікаційний етап, що триває з 2021 року. Управлінська модель передбачає розподіл ролей між основними учасниками: приватна сторона (Degas Group) відповідає за технічну та фінансову частину, міська влада — за контроль санітарно-екологічних, безпекових і нормативних вимог, а громадські організації — за соціальну складову, включно з моніторингом доступності та взаємодією з групами осіб з інвалідністю. Такий розподіл функцій створює систему партнерства і сприяє ефективній взаємодії між усіма сторонами.

Ключовим елементом управління є також комунікаційна стратегія, спрямована на залучення громади та формування позитивного іміджу проєкту. Вона включає проведення культурних і спортивних заходів, реабілітаційних програм, інформаційних кампаній, що підвищують суспільну й економічну цінність пляжу. У такий спосіб управлінські механізми поєднують соціальну, організаційну та інформаційну складові, формуючи єдину модель сталого розвитку простору.

Партнерські відносини є важливою умовою стійкості проєкту. У випадку «Безмеж» партнерами виступають місцева влада, благодійні фонди, громадські організації, реабілітаційні центри та волонтерські ініціативи. Така співпраця між бізнесом, державою і громадянським суспільством забезпечує синергію ресурсів: бізнес надає фінансування й технічні рішення, влада — нормативну підтримку та легітимність, а громадські організації — соціальну взаємодію з цільовими групами. Цей формат можна розглядати як приклад публічно-приватного партнерства (PPP) у туристичній сфері, де соціальний ефект має пріоритет над комерційною вигодою.

Поєднання організаційних, управлінських і партнерських механізмів створює трансформаційний ефект — перетворює звичайну прибережну зону на

інклюзивний простір, що задовольняє потреби різних груп населення та виконує соціальну функцію. Водночас існують ризики — залежність від одного джерела фінансування, можливі конфлікти з органами влади щодо оренди або забудови, а також потреба в постійному моніторингу безпеки під час воєнного стану. Для довготривалої стійкості важливо забезпечити диверсифікацію ресурсів і систематичну оцінку ефективності.

Реалізація проєкту «Безмеж» демонструє, що успішне створення інклюзивної туристичної інфраструктури можливе лише за цілісного підходу — інтеграції організаційних, управлінських і партнерських механізмів. Цей досвід підтверджує значущість соціально відповідального бізнесу, активного громадянського суспільства та підтримки з боку держави. Для подальшого розвитку необхідно розширювати партнерську базу, підвищувати фінансову автономність і вдосконалювати системи моніторингу та адаптації.

У сучасному туристичному менеджменті принципи доступності та соціальної відповідальності стають основоположними. Їх упровадження у проєкті «Безмеж» створює приклад нової, інклюзивної моделі туристичного продукту. Принцип доступності реалізовано через комплекс архітектурних і сервісних рішень — пандуси, ліфти, дерев'яні настили, спеціальні крісла-амфібії, тактильні плитки, медичний пункт, адаптовані санвузли, роздягальні та волонтерську допомогу. Це забезпечує комфортний відпочинок для людей з інвалідністю, маломобільних груп, літніх осіб та сімей із дітьми. Високий рівень доступності підтверджується кількістю відвідувачів (понад 400 тис. за 2021–2024 рр.) і міжнародним визнанням — зокрема, отриманням відзнаки Blue Flag у 2024 році.

Принцип соціальної відповідальності проявляється через безкоштовний доступ, орієнтацію на реабілітацію військовослужбовців і людей з інвалідністю, проведення соціальних програм та волонтерських ініціатив. Таким чином, «Безмеж» виступає не просто місцем відпочинку, а прикладом соціально орієнтованого простору, який сприяє інтеграції та відновленню. Проєкт також формує позитивний імідж Одеси як відкритого та сучасного туристичного центру, здатного відповідати на суспільні виклики.

Загалом, упровадження принципів доступності й соціальної відповідальності в проєкті «Безмеж» є свідченням його сталості — здатності поєднувати соціальні, екологічні та економічні цілі. Хоча проєкт не має комерційної спрямованості, він створює значний суспільний ефект, підвищуючи якість життя громадян і туристичну привабливість регіону.

Інший аспект менеджменту — моніторинг та оцінка: наприклад, отримання міжнародної сертифікації Blue Flag свідчить про відповідність високим екологічним і безпековим стандартам, що також впливає на привабливість і конкурентоспроможність пропозиції. Крім того, здійснення регулярних культурно-спортивних подій підсилює лояльність аудиторії та створює цінність бренд-простору «Безмеж».

Однак менеджмент має враховувати виклики: утримання безкоштовного доступу означає високі витрати і потребу постійного фінансування, можливі бюрократичні чи правові перешкоди з боку міської влади.

У загальному вигляді ефективність впровадження принципів доступності та соціальної відповідальності оцінюється як висока: проєкт створив адаптовану інфраструктуру, забезпечив широкий доступ до послуг, мав значний соціальний вплив, здобув міжнародне визнання і сформував позитивний імідж. Водночас для підтримки такої ефективності надалі потрібна систематична робота з моніторингу, фінансування, стандартизації доступності та подолання зовнішніх управлінських ризиків.

Проєкт пляжу «Безмеж» є яскравим прикладом ефективного впровадження принципів доступності та соціальної відповідальності у сфері туристичного менеджменту. Він демонструє, як створення інклюзивного простору може стати не лише соціально значущим, але й туристично конкурентоспроможним. Для забезпечення сталого розвитку таких ініціатив в Україні важливими є подальше масштабування, системне впровадження стандартів доступності та розширення джерел фінансування.

Місто Чернівці є одним із флагманів реалізації державної політики у сфері створення безбар'єрного середовища в Україні. У 2024 році Чернівці приєдналися

до всеукраїнського проєкту «Рух без бар'єрів», ініційованого Першою леді України Оленою Зеленською. Цей проєкт став складовою Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору до 2030 року, метою якої є формування комфортного, доступного та безпечного середовища для всіх громадян — незалежно від їхніх фізичних можливостей, віку чи соціального статусу [10].

Основна мета ініціативи полягає у створенні інклюзивного міського простору, який забезпечить рівні можливості пересування та користування інфраструктурою для всіх груп населення: ветеранів, людей з інвалідністю, батьків із дитячими візками, осіб поважного віку та інших маломобільних груп.

У межах реалізації проєкту в Чернівцях формується безбар'єрний маршрут, який охоплює центральну частину міста — від вулиці Руської до Центральної площі. Протяжність маршруту становить 1,7 км, що робить його одним із найбільших пілотних прикладів впровадження універсального дизайну в публічному просторі. До маршруту входять тротуари, пішохідні переходи, адміністративні та соціальні об'єкти, а також місця з високою концентрацією руху маломобільних груп населення.

Згідно з інформацією Чернівецької обласної військової адміністрації, у рамках проєкту передбачено:

- встановлення тактильних елементів для орієнтації осіб із порушеннями зору;
- нанесення контрастних маркувань на небезпечних ділянках;
- оновлення пішохідних переходів та підвищення їх безпечності;
- покращення вуличного освітлення;
- створення зрозумілої навігації в публічному просторі.

Особлива увага приділяється доступності до соціально важливих об'єктів — лікарень, шкіл, адміністративних будівель, центрів надання адміністративних послуг. Таким чином, маршрут не обмежується лише транспортною або туристичною функцією, а має комплексний соціальний вимір, спрямований на підвищення якості життя мешканців міста.

Ініціатива «Рух без бар'єрів», координована Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України, охоплює 15 пілотних громад, серед яких —

Київ, Одеса, Дніпро, Житомир, Тернопіль, Львів, Рівне, Чернівці, Полтава, Вінниця, Славутич, Кропивницький, Буча, а також селища Опішня та Бородянка. Участь Чернівців у цьому переліку свідчить про визнання міста як перспективного центру впровадження сучасних стандартів безбар'єрності.

Перші результати реалізації проєкту вже можна спостерігати на місцевому рівні — здійснено маркування зупинок громадського транспорту, що є початком системної трансформації міського простору. Роботи виконуються в межах вулиці Руської, зокрема в районі перехресть вулиць Винниченка, Фастівської та Зеленої.

Безбар'єрний маршрут у Чернівцях — це не лише інфраструктурна інновація, а й прояв соціальної відповідальності міста, який підкреслює цінність людської гідності, права кожного громадянина на самостійність і комфортне пересування. Його впровадження сприятиме розвитку інклюзивного туризму, оскільки покращена доступність центральної частини міста відкриває можливість для відвідування історичних, культурних і адміністративних об'єктів ширшим колом відвідувачів. Таким чином, Чернівці стають прикладом міста, що інтегрує принципи безбар'єрності у свій туристичний і соціальний розвиток.



Рис.2.3 Безбар'єрний маршрут у місті Чернівці як приклад розвитку інклюзивного простору Карпатського регіону.

Реалізація проєкту «Рух без бар'єрів» у Чернівцях має не лише соціальне, а й туристично-економічне значення, оскільки створення безпечного та доступного середовища безпосередньо впливає на конкурентоспроможність міста як туристичної дестинації. Доступність вулиць, тротуарів, історичних об'єктів, транспортної та соціальної інфраструктури є ключовою умовою для розвитку інклюзивного туризму, який орієнтується на потреби всіх відвідувачів, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

Чернівці, як місто з багатою історико-культурною спадщиною, мають значний потенціал для залучення туристів з особливими потребами, проте до останнього часу цей потенціал залишався недостатньо реалізованим через архітектурні, транспортні та комунікаційні бар'єри. Впровадження безбар'єрного маршруту створює нові можливості для доступного огляду історичного центру, відвідування адміністративних та культурних об'єктів, а також полегшує орієнтацію в міському просторі завдяки системі тактильних елементів та візуальної навігації.

З точки зору менеджменту туристичної індустрії, проєкт у Чернівцях є прикладом інтеграції принципів універсального дизайну в міський розвиток, що відповідає європейським практикам управління інклюзивним туризмом. Такий підхід сприяє формуванню позитивного іміджу регіону як комфортного, безпечного та відкритого до всіх відвідувачів.

Очікується, що у середньостроковій перспективі (до 2030 р.) безбар'єрні маршрути в Чернівцях стануть основою для розробки інклюзивних туристичних продуктів — наприклад, тематичних екскурсій для людей із порушеннями зору чи слуху, адаптованих музейних програм, безпечних культурно-освітніх подій. Це також стимулюватиме розвиток нових форм співпраці між органами влади, бізнесом і громадськими організаціями, що спрямовані на розширення доступності туризму.

Таким чином, проєкт «Рух без бар'єрів» у місті Чернівці є не лише кроком до підвищення рівня міського комфорту, а й інструментом сталого розвитку інклюзивного туризму, який поєднує соціальну справедливість із економічною

доцільністю. Він демонструє, що створення доступного середовища є інвестицією у майбутнє, яка сприяє підвищенню туристичної привабливості, покращенню якості життя мешканців і формуванню нового суспільного стандарту безбар'єрності.

2.4. Аналіз розвитку інклюзивного туризму в Карпатському регіоні

Карпатський регіон України посідає особливе місце в національній туристичній системі, поєднуючи унікальний природно-рекреаційний потенціал, етнокультурну самобутність і транскордонні можливості розвитку. У контексті сучасних тенденцій сталого розвитку, зокрема реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року, саме Карпати розглядаються як ключова територія для впровадження принципів інклюзивного та доступного туризму. Це обумовлено не лише потребою у розширенні соціальної інтеграції осіб з інвалідністю, але й необхідністю економічної диверсифікації регіону, який має значну частку малого підприємництва у туристичній сфері.

Актуальність дослідження розвитку інклюзивного туризму в Карпатському регіоні зумовлена тим, що попри наявність значного рекреаційного потенціалу, лише обмежена кількість туристичних об'єктів та інфраструктурних елементів відповідає вимогам безбар'єрності. Гірський рельєф, віддаленість населених пунктів, обмежене фінансування місцевих громад та слабка інтеграція державних програм створюють бар'єри для повноцінної участі маломобільних груп населення у туристичній діяльності.

У той же час, після 2022 року розвиток інклюзивного туризму набув нового значення: внаслідок воєнних дій кількість осіб з інвалідністю в Україні суттєво зросла, що актуалізувало потребу у створенні доступних рекреаційних просторів, спрямованих на реабілітацію, психологічну адаптацію та соціальну інтеграцію ветеранів, переселенців і людей з обмеженими можливостями. Таким чином, вивчення стану безбар'єрності туристичних об'єктів у Карпатах є не лише академічно значущим, а й практично необхідним для розроблення ефективних управлінських рішень у сфері інклюзивного розвитку туризму.

Представлені у таблиці № 1 дані відображають стан адаптації туристичної та соціальної інфраструктури в чотирьох областях Карпатського регіону — Закарпатській, Івано-Франківській, Львівській та Чернівецькій — за ключовими індикаторами безбар'єрності. Аналіз свідчить про суттєву регіональну диференціацію рівня доступності.

Найвищі показники досягнуто у Чернівецькій області, де обстежено 97,7 % об'єктів, з яких 43,4 % визнано повністю безбар'єрними, а решта — частково адаптованими. Цей регіон демонструє також найвищу частку доступних центральних вулиць (45 %) і транспортних зупинок (45 %). Така ситуація пояснюється реалізацією низки місцевих проєктів, зокрема «Рух без бар'єрів» та модернізацією міського транспорту.

Натомість Львівська область, попри найбільшу кількість об'єктів (13 957), має відносно низьку частку повністю безбар'єрних споруд (19,4 %) і найвищий рівень бар'єрності (55 %). Це свідчить про масштабність інфраструктури, але й про недостатню системність заходів щодо адаптації середовища.

Закарпатська область характеризується середнім рівнем доступності: із 1860 об'єктів обстежено 85,2 %, з яких 27,3 % безбар'єрні, а 31,4 % — частково адаптовані. Водночас майже половина зупинок транспорту залишаються бар'єрними, що ускладнює мобільність маломобільних груп населення.

Івано-Франківська область демонструє найменшу частку безбар'єрних об'єктів (21,8 %) і найбільшу кількість частково доступних (31,8 %) при високій частці бар'єрних (45,5 %), що вказує на потребу у масштабній модернізації туристичних зон, особливо в гірських громадах[26].

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що рівень безбар'єрності Карпатського регіону загалом залишається недостатнім: лише близько 28 % об'єктів можна вважати повністю безбар'єрними, тоді як понад 40 % мають ознаки бар'єрності.

Таблиця 2.4

Результати моніторингу за ступенем безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю за 2024 рік

Область	Загальна кількість об'єктів	Обстежено, од	Обстежено, %	Безбар'єрні, %	Частково безбар'єрні, %	Бар'єрні, %	Центральні вулиці — безбар'єрні, %	Зупинки транспорту — безбар'єрні, %	Зупинки транспорту — частково безбар'єрні, %
Закарпатська	1860	1585	85,2	27,3	31,4	41,3	7	31	45
Івано-Франківська	2937	2272	77,3	21,8	31,8	45,5	20	24	51
Львівська	13957	12160	87,1	19,4	25,6	55,0	32	17	47
Чернівецька	4474	4371	97,7	43,4	57,2	0,0	45	45	8

Джерело: складено на підставі [26]

Таблиця 2.5

Результати моніторингу за ступенем безбар'єрності вулиць до лікарень, споруд цивільного захисту та закладів охорони здоров'я у Карпатському регіоні за 2024 рік

Область	Вулиці до лікарень — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Споруди цивільного захисту — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Заклади охорони здоров'я — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %
Закарпатська	31	35	34	15	13	72	32	43	25
Івано-Франківська	26	43	31	9,4	22,7	67,9	35	36	29
Львівська	30	34	36	3,4	3,79	92,81	40	41,7	19
Чернівецька	29	43	28	1	0	99	12	5	83

Джерело: складено на підставі [26]

Таблиця 2.6

Рівень безбар'єрності реабілітаційних відділень, відновлених закладів охорони здоров'я та закладів освіти у Карпатському регіоні за 2024 рік

Область	Реабілітаційні відділення — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Відновлені заклади охорони здоров'я — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Заклади освіти — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %
Закарпатська	75	28	52	3	3	100	29	39	32
Івано-Франківська	2	67	33	1	100	0	23	45	33
Львівська	13	61,5	30,77	0	0	0	16,13	47,66	36,2

Чернівецька	4	100	0	0	0	0	4,6	54	41,4
-------------	---	-----	---	---	---	---	-----	----	------

Джерело: складено на підставі [26]

Таблиця 2.7

Стан безбар'єрності відновлених закладів освіти, центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) та відновлених ЦНАП у Карпатському регіоні за 2024 рік

Область	Відновлені заклади освіти — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Центри надання адмінпослуг — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Відновлені ЦНАП — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %
Закарпатська	8	48	44	52	48	0	0	0	0
Івано-Франківська	0	0	0	82	8	10	0	0	0
Львівська	0	0	0	51	35	14	0	0	0
Чернівецька	0	0	0	75	19	6	0	0	0

Джерело: складено на підставі [26]

Таблиця 2.8

Безбар'єрність будівель надавачів соціальних послуг, залізничних і автовокзалів у Карпатському регіоні за 2024 рік

Область	Будівлі надавачів в соцпослуг — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Залізничні вокзали — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %	Автовокзали — безбар'єрні, %	частково безбар'єрні, %	бар'єрні, %
Закарпатська	45	19	36	9	73	18	50	30	20
Івано-Франківська	45	51	4	23	69	8	40	40	20
Львівська	30	48	21	9	25	65	16	28	56
Чернівецька	45	44	11	6	44	50	8	0	100

Джерело: складено на підставі [26]

Таблиця 2.9

Стан безбар'єрності фінансових установ, банків та поштових відділень у Карпатському регіоні за 2024 рік

Область	Фінансові установи, % безбар'єрні	Частково безбар'єрні	Бар'єрні	Банки, % безбар'єрні	Частково безбар'єрні	Бар'єрні	Пошта, % безбар'єрні	Частково безбар'єрні	Бар'єрні
Закарпатська	21,0	43,1	35,9	23,1	53,8	23,1	9,0	43,0	48,0

Івано-Франківська	68,0	11,0	21,0	18,0	62,0	20,0	8,7	70,7	20,6
Львівська	39,6	38,0	22,4	34,2	36,0	29,7	13,2	42,4	44,4
Чернівецька	62,0	35,0	3,0	31,0	100,0	0,0	17,4	43,5	39,1

Джерело: складено на підставі [26]

Таблиця 2.10

Показники безбар'єрності об'єктів благоустрою та інформація про осіб з інвалідністю і працівників з інвалідністю у Карпатському регіоні за 2024 рік

Область	Об'єкти благоустрою – безбар'єрні, %	Частково безбар'єрні, %	Бар'єрні, %	Осіб з інвалідністю (усього)	З них пересуваються на кріслах колісних (усього)	Із порушенням зору (усього)	Із порушенням слуху (усього)	Працівників з інвалідністю (усього)	Працівників із порушенням зору, слуху, опорно-рухового апарату (усього)
Закарпатська	25,0	43,0	32,0	7397	26	89	46	13	13
Івано-Франківська	48,0	47,0	5,0	4259	86	102	42	102	102
Львівська	44,3	37,7	18,0	5809	38	282	97	97	97
Чернівецька	26,8	35,7	37,5	887	13	51	51	51	51

Джерело: складено на підставі [26]

Таблиця 2.11

Кількість осіб з інвалідністю та відвідувачів з інвалідністю (за видами порушень) у Карпатському регіоні за 2024 рік

Область	Осіб з інвалідністю (усього)	На кріслах колісних	З порушенням зору	З порушенням слуху	З іншими порушеннями	Відвідувачів з інвалідністю (усього)	На кріслах колісних (відвідувачі)	З порушенням зору (відвідувачі)	З порушенням слуху (відвідувачі)
Закарпатська	7397	144	694	469	5090	51187	846	1338	778
Івано-Франківська	5395	268	530	283	4314	49352	867	283	284
Львівська	56009	820	695	506	998	52474	1896	846	492
Чернівецька	8877	186	147	85	115	8669	292	155	135

Джерело: складено на підставі [26]

Проведений аналіз даних свідчить про нерівномірний розвиток безбар'єрного середовища у регіоні. Найвищий середній показник безбар'єрності зафіксовано у Чернівецькій області (45,6%), що вказує на більш системну роботу місцевої влади щодо забезпечення доступності об'єктів соціальної інфраструктури. Дещо нижчі, але стабільні результати демонструють Львівська (37,8%) та Івано-Франківська області (34,2%), де реалізуються проєкти з адаптації транспортної та освітньої інфраструктури. Найнижчий рівень має Закарпатська область (32,5%), де проблемними залишаються питання доступності медичних і адміністративних закладів. Загалом, середній показник по регіону становить близько 37%, що відображає потребу у подальшому посиленні політики безбар'єрності, особливо у сфері транспорту, освіти та соціальних послуг.

Таблиця 2.12

Рівень безбар'єрності об'єктів у Карпатському регіоні, % (2024 р.)

Категорія об'єктів / Показник	Закарпатська	Івано-Франківська	Львівська	Чернівецька	Середній показник, %
Загальний рівень безбар'єрності об'єктів та послуг	31,4	31,8	25,6	57,2	36,5
Центральні вулиці (безбар'єрні)	7	5	32	45	22,3
Зупинки транспорту (повністю безбар'єрні)	31	24	17	45	29,3
Зупинки транспорту (частково безбар'єрні)	45	51	47	8	37,8
Вулиці до лікарень	31	26	28	29	28,5
Споруди цивільного захисту	15	9,4	3,4	1	7,2
Заклади охорони здоров'я	72	67,9	92,8	99	82,9
Реабілітаційні відділення	28	0	15,6	100	35,9

Заклади освіти	29	35	16,3	4,6	21,2
Відновлені заклади освіти	8	0	0	0	2,0
Центри надання адмінпослуг (ЦНАП)	44	82	35	75	59,0
Відновлені ЦНАП	52	0	14	0	16,5
Будівлі соціальних служб	45	51	40	20	39,0
Залізничні чи автовокзали	39	40	65	80	56,0
Фінансові установи	43,1	41,8	39,6	62,0	46,6
Поштові відділення	42,3	37,0	36,2	41,4	39,2
Середній рівень безбар'єрності по області	32,5	34,2	37,8	45,6	—

Джерело: складено на підставі [26]

Рівень безбар'єрності об'єктів у Карпатському регіоні (2024 р.)

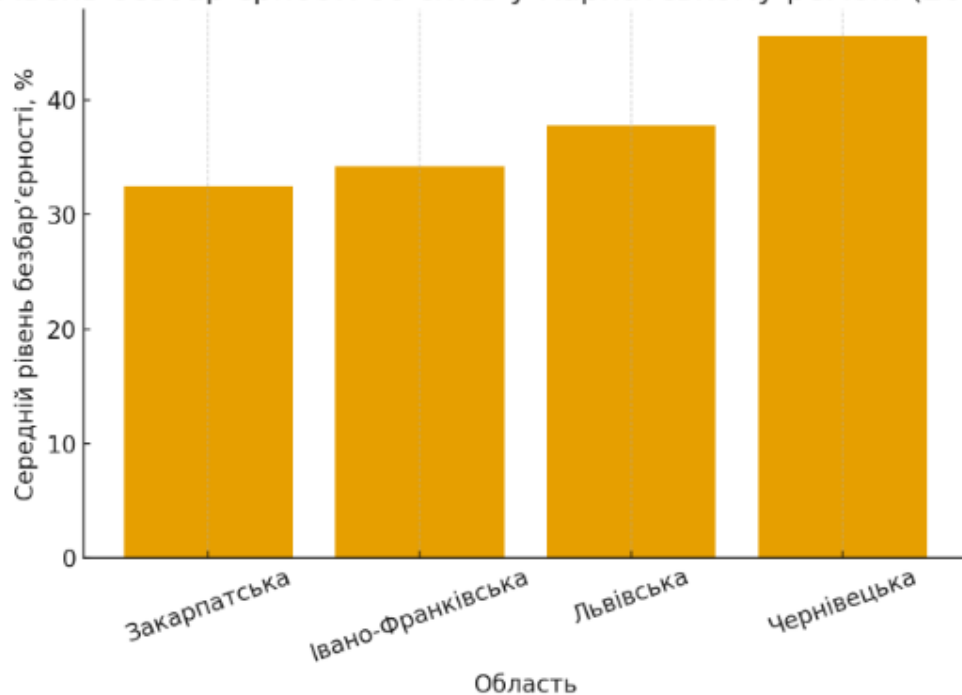


Рис.2.4 Рівень безбар'єрності об'єктів у Карпатському регіоні 2024 [26]

Отримані результати свідчать, що розвиток інклюзивного туризму в Карпатському регіоні перебуває на етапі становлення та характеризується істотною

територіальною нерівномірністю. Найвищий рівень доступності серед областей має Чернівецька область (45,6%), де системно впроваджуються заходи з модернізації інфраструктури, створюються умови для пересування осіб з інвалідністю та реалізуються місцеві програми на кшталт «Рух без бар'єрів». Львівська (37,8%) та Івано-Франківська (34,2%) області демонструють помірний прогрес, зокрема в частині розвитку транспортної й освітньої доступності, проте мають високий відсоток частково адаптованих і бар'єрних об'єктів. Закарпатська область (32,5%) залишається позаду через складні географічні умови та недостатнє фінансування місцевих громад. Загальний середній рівень безбар'єрності у регіоні становить близько 37%, що підтверджує потребу у розробленні комплексної стратегії інклюзивного туризму, спрямованої на підвищення доступності рекреаційних, соціальних і транспортних об'єктів, а також інтеграцію принципів універсального дизайну в усі напрями регіонального розвитку.

Висновки до розділу 2

Аналіз особливостей формування інклюзивного туристичного середовища в Україні засвідчив, що держава перебуває на етапі становлення цілісної політики безбар'єрності, яка включає модернізацію маршрутів, адаптацію інфраструктури та гармонізацію стандартів із міжнародними нормами, зокрема ISO 21902. Попри наявні позитивні зрушення, розвиток доступного туризму характеризується фрагментарністю, браком фінансування та недостатнім залученням фахівців, що стримує формування комплексного інклюзивного простору

Європейський досвід продемонстрував високу ефективність системної моделі управління інклюзивним туризмом, заснованої на принципах «Design for All», стандартизації послуг, незалежному аудиту доступності та функціонуванні єдиних реєстрів сертифікованих об'єктів. Застосування аналогічних управлінських механізмів дозволяє забезпечувати прозорість ринку, підвищувати якість сервісу та формувати довіру споживачів, що є орієнтиром для адаптації в Україні

Дослідження реалізації принципів інклюзивного туризму на прикладі соціальних проєктів м. Чернівці довело ефективність локальних ініціатив у формуванні доступного туристичного середовища. У місті впроваджуються інклюзивні маршрути, адаптовані культурні простори та спільні програми громадських організацій і муніципалітету, що підтверджує дієвість міжсекторальної співпраці та можливість масштабування таких моделей на національному рівні

Аналіз рівня доступності туристичної інфраструктури Карпатського регіону показав суттєву нерівномірність інклюзивного розвитку: Чернівецька область демонструє найвищі показники адаптації (45,6%), тоді як Закарпатська — найнижчі через географічні та фінансові обмеження. Середній рівень безбар'єрності (37%) свідчить про необхідність розроблення регіональної стратегії інклюзивного

туризму, модернізації рекреаційних та транспортних об'єктів і впровадження принципів універсального дизайну в управлінські рішення .

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

3.1. Стратегічні підходи до розвитку інклюзивного туризму в системі національної туристичної політики

Сучасна парадигма розвитку національної туристичної політики України все активніше інтегрує концепцію інклюзивності як складову сталого розвитку, соціальної справедливості та економічного зростання. Інклюзивний туризм визначається не лише як діяльність, спрямована на задоволення потреб осіб з інвалідністю, але як система, що забезпечує доступність туристичних послуг для всіх категорій населення – людей похилого віку, тимчасово маломобільних осіб, сімей з дітьми, вагітних жінок, осіб із хронічними хворобами тощо (Gillovic, 2020). Такий підхід формує нову державну політику, зорієнтовану на усунення бар'єрів фізичного, інформаційного, соціального та економічного характеру, а також на створення умов для самостійного, безпечного та комфортного користування туристичними ресурсами.

Державна політика у сфері інклюзивного туризму в Україні формується у межах Національної стратегії створення безбар'єрного простору до 2030 року (Кабінет Міністрів України, 2021), яка визначає розвиток доступності як міжгалузевий пріоритет. Згідно зі стратегією, пріоритетами є: адаптація об'єктів туристичної інфраструктури, гармонізація стандартів будівництва і транспорту з принципами універсального дизайну, підготовка кадрів для роботи з маломобільними групами, розвиток цифрових сервісів доступності, а також стимулювання бізнесу через податкові та інвестиційні механізми. Ці положення узгоджуються з міжнародним стандартом ISO 21902:2021 *Tourism for All*, який визначає вимоги до якості, безпеки та універсальності туристичних послуг. Впровадження цього стандарту створює рамкові умови для стратегічного планування інклюзивного туризму на національному рівні[10].

Системне бачення державної підтримки інклюзивного туризму передбачає поєднання соціальних і економічних механізмів розвитку. Держава виступає не лише регулятором, а й партнером у процесах трансформації туристичного ринку, створюючи стимули для модернізації інфраструктури та впровадження нових форм сервісу. Важливими інструментами є державні гранти на адаптацію туристичних об’єктів, підтримка інноваційних проєктів у сфері цифрової доступності, а також податкові пільги для підприємств, які сертифікують свої послуги відповідно до стандартів доступності (Закон України № 3851, 2020). Крім того, реалізується проєкт «Безбар’єрні маршрути» у межах Стратегії 2030, що передбачає створення пілотних туристичних локацій із повною доступністю транспорту, готелів, музеїв і природних об’єктів (MinDev, 2024).

Таблиця 3.1

Порівняння стратегічних напрямів розвитку
інклюзивного туризму України та ЄС

Критерій	Україна	Європейський Союз
Нормативна база	Стратегія безбар’єрного простору до 2030 р.; Закон № 3851 (2020)	Європейський акт з доступності (EU Accessibility Act, 2019)
Основний акцент	Фізична інфраструктура, базові сервіси, цифрова доступність	Комплексна універсальна доступність: цифрова, транспортна, культурна, мовна
Фінансові інструменти	Гранти, пільги, державно-приватні інвестиції	Структурні фонди ЄС, Horizon Europe, Creative Europe
Освітній компонент	Підготовка кадрів у межах державних програм професійної освіти	Обов’язкові модулі з інклюзивного обслуговування для туристичних спеціальностей
Сертифікація	Пілотне впровадження ISO 21902:2021	Розвинена система маркування «Tourism for All», «AccessibleEU»

Джерело: складено автором

Відповідно до міжнародних тенденцій, одним із визначальних стратегічних напрямів є розроблення концептуальних засад управління інклюзивними туристичними послугами, що охоплює багаторівневу систему координації. У сучасних дослідженнях (Biddulph & Scheyvens, 2018; Harju-Myllaho & Jutila, 2021)

наголошується, що ефективне управління інклюзивністю має спиратися на чотири ключові принципи: участь усіх зацікавлених сторін, міжсекторальність, орієнтація на довгострокову сталість та інноваційність. У практичному вимірі це означає формування системи управління, яка поєднує державні органи, місцеве самоврядування, туристичний бізнес, наукові інституції та громадські організації. Таке партнерство забезпечує горизонтальні зв'язки, знижує транзакційні витрати й підвищує ефективність реалізації політик[56].

Концептуальна модель управління розвитком інклюзивного туризму має враховувати також кадрові та технологічні передумови. Сучасні підходи передбачають запровадження системи сертифікації фахівців, розвиток освітніх програм для персоналу туристичних підприємств, упровадження цифрових технологій (мобільні додатки, інтерактивні карти доступності, системи голосової навігації). Зокрема, дослідження Omelchak (2024) доводить, що цифрова доступність є одним із найважливіших аспектів модернізації туристичного середовища, адже саме інформаційна асиметрія часто обмежує участь маломобільних осіб у туристичному процесі. В Україні ці тенденції частково реалізуються через ініціативи «Inclusive Travels in Ukraine» та державну платформу відкритих даних про об'єкти доступності (travels.in.ua).

Не менш важливою складовою стратегії є публічно-приватне партнерство (PPP), яке розглядається як механізм поєднання державного контролю та приватних ресурсів у розвитку доступної туристичної інфраструктури. За дослідженнями De Matteis et al. (2021), PPP забезпечує ефективне залучення інвестицій і водночас гарантує соціальну відповідальність бізнесу. У моделі інклюзивного туризму PPP може використовуватися для реконструкції історичних пам'яток, облаштування транспортних вузлів, адаптації музеїв і культурних центрів, будівництва безбар'єрних готелів. Держава при цьому виступає координатором і гарантом стандартів доступності, а приватний сектор — виконавцем і інноватором.

Таблиця 3.2

Модель публічно-приватного партнерства
у сфері інклюзивного туризму

Елемент моделі	Роль держави	Роль приватного сектору	Очікуваний результат
Фінансування	Надання грантів, пільгових кредитів, часткове співфінансування	Інвестиції в реконструкцію об'єктів, розроблення сервісів	Розширення інклюзивної інфраструктури
Нормативне забезпечення	Встановлення стандартів доступності, контроль якості	Дотримання технічних вимог, звітність	Забезпечення відповідності ISO 21902
Освітні програми	Сертифікація кадрів, навчання фахівців	Впровадження внутрішніх тренінгів	Підвищення якості обслуговування
Інновації	Підтримка стартапів у сфері туризму	Розроблення технологій цифрової навігації, AR/VR	Нові форми інклюзивного досвіду

Джерело: складено автором

Таким чином, публічно-приватне партнерство формує основу сучасної моделі управління інклюзивним туризмом, поєднуючи функції соціальної політики та економічної ефективності. Його ефективність зростає у разі прозорості процедур, наявності інституційного середовища (агентства або фонду підтримки доступності), а також чіткого визначення критеріїв оцінки результатів. Як свідчить досвід європейських країн, система оцінки соціального ефекту (Social Return on Investment) дозволяє відстежувати не лише економічну, а й суспільну вигоду від реалізації проєктів інклюзивного туризму.

Узагальнюючи, стратегічні підходи до розвитку інклюзивного туризму в Україні повинні бути інтегрованими, міжсекторальними та орієнтованими на довгострокову сталу дію. По-перше, необхідне закріплення інклюзивності як пріоритету державної політики у сфері туризму через системну нормативно-правову базу. По-друге, доцільним є розширення фінансових і податкових механізмів підтримки бізнесу, який впроваджує стандарти доступності. По-третє, варто забезпечити створення дієвої інституційної структури управління

інклюзивним туризмом із чітким розподілом функцій між центральними, регіональними та місцевими органами влади. І нарешті, необхідним є зміцнення партнерських зв'язків між державою, бізнесом і громадськістю з метою масштабування успішних практик. Такий підхід відповідає сучасним міжнародним трендам і дозволяє Україні позиціонуватися як держава, що послідовно реалізує принципи соціальної інклюзивності та сталого розвитку у туристичній сфері.

3.2. Управлінські механізми підвищення ефективності функціонування інклюзивних туристичних об'єктів

Підвищення ефективності функціонування інклюзивних туристичних об'єктів є ключовим напрямом розвитку сучасної туристичної галузі, що перебуває у процесі трансформації відповідно до принципів сталого розвитку, універсального дизайну та соціальної відповідальності бізнесу. Управління інклюзивними туристичними об'єктами вимагає не лише створення фізично доступної інфраструктури, а насамперед формування системи стратегічного менеджменту, у межах якої забезпечується інтеграція принципів доступності у всі етапи діяльності — від планування та маркетингу до кадрової політики і контролю якості послуг. Сучасна практика управління туризмом підтверджує, що ефективність функціонування інклюзивних об'єктів безпосередньо залежить від здатності керівництва впроваджувати інноваційні інструменти менеджменту, розробляти нові моделі організації турів і системно розвивати людський капітал.

Одним із базових механізмів підвищення ефективності є запровадження сучасних управлінських інструментів, таких як маркетинг доступності, сервіс-дизайн і стандартизація. Концепція маркетингу доступності (accessibility marketing) полягає у розгляді інклюзивності як стратегічного чинника конкурентоспроможності та сталого розвитку підприємства. Його сутність полягає у вивченні потреб різних категорій туристів, включно з особами з інвалідністю, людьми похилого віку, сім'ями з дітьми та іншими групами з обмеженими можливостями пересування, а також у створенні продуктів і комунікаційних стратегій, що відповідають принципам рівного доступу. Маркетинг доступності

сприяє розширенню ринку, формуванню позитивного іміджу підприємства як соціально відповідального суб'єкта, а також забезпечує зміцнення зв'язків із громадою. У межах цього підходу підприємства здійснюють аудит власних продуктів і послуг на предмет доступності, розробляють інформаційні ресурси з адаптованими інтерфейсами, формують зрозумілі й чесні комунікаційні повідомлення, створюють партнерства з організаціями, які представляють інтереси людей з інвалідністю.

Вагомим доповненням до маркетингу є застосування сервіс-дизайну — методології, орієнтованої на створення послуг, виходячи з реальних потреб користувачів. У контексті інклюзивного туризму сервіс-дизайн передбачає розроблення туристичних продуктів, маршрутів та інфраструктури з урахуванням різноманіття клієнтів і принципу універсального дизайну. Це означає, що тури, проживання, транспорт і культурні об'єкти мають бути спроектовані таким чином, щоб забезпечити комфорт для всіх — незалежно від віку, фізичних можливостей чи сенсорних обмежень. Реалізація сервіс-дизайну ґрунтується на принципі співтворення (co-design), коли користувачі залучаються до процесу планування послуг, надаючи зворотний зв'язок і практичні пропозиції. Завдяки цьому досягається не лише підвищення якості сервісу, а й формування нової культури управління, у якій головним критерієм успіху є задоволення потреб кожного клієнта.

Важливою складовою управління є стандартизація процесів забезпечення доступності. Використання міжнародних і національних стандартів у сфері туризму дозволяє встановити чіткі критерії якості, контрольні показники та механізми оцінки результативності управлінських рішень. Зокрема, міжнародний стандарт ISO 21902:2021 “Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations” визначає основні вимоги до забезпечення доступності туристичних об'єктів, транспорту, інформаційного середовища та персоналу. Впровадження таких стандартів сприяє формуванню єдиної системи менеджменту доступності, яка включає регулярний аудит об'єктів, внутрішній моніторинг якості послуг і створення планів коригувальних дій. У результаті

туристичне підприємство отримує не лише підвищення ефективності операційної діяльності, але й поліпшення репутаційного капіталу, що є важливою умовою сталого розвитку.

Наступним стратегічним механізмом є формування інноваційних моделей організації інклюзивних турів. Сучасні тенденції у сфері туризму свідчать, що інноваційність є основним чинником підвищення ефективності та привабливості DESTINATION. Інноваційна модель інклюзивного туру передбачає створення продукту, що базується на принципах універсального дизайну, технологічної інтеграції та соціального партнерства. Її реалізація можлива завдяки використанню сучасних цифрових інструментів — мобільних додатків, систем навігації, аудіо- та відеогідів, доповненої або віртуальної реальності, які дають змогу туристам з різними можливостями рівноправно долучатися до подорожей і культурних заходів. Особливу роль у таких моделях відіграють мультисенсорні рішення — аудіоописи, тактильні карти, контрастні кольори, субтитри, шрифти Брайля, що забезпечують повноцінне сприйняття інформації всіма категоріями туристів.

Крім технологічних аспектів, інноваційна модель передбачає соціальну взаємодію між основними стейкхолдерами туристичного процесу. Йдеться про налагодження партнерств між місцевими громадами, органами влади, приватним сектором, освітніми закладами та громадськими організаціями, які представляють інтереси людей з інвалідністю. Такі партнерства сприяють обміну досвідом, формуванню спільних програм розвитку DESTINATION і створенню умов для соціальної інтеграції різних груп населення через туризм. Практичним прикладом може слугувати реалізація європейських програм «Accessible Spain» або «Smart Inclusive Cities», у межах яких запроваджено інтелектуальні системи туристичної навігації, адаптовані маршрути та навчальні ініціативи для персоналу.

Невід’ємною складовою ефективного управління інклюзивними туристичними об’єктами є система підготовки та підвищення кваліфікації персоналу. Від професійної компетентності працівників залежить якість взаємодії з туристами, рівень задоволеності клієнтів і, зрештою, ефективність усього підприємства. Розвиток людського капіталу у сфері інклюзивного туризму має

здійснюватися на основі безперервного навчання, орієнтованого на формування знань про етику спілкування, принципи універсального дизайну, технічні засоби доступності та стандарти обслуговування різних категорій клієнтів.

Міжнародна практика доводить, що система навчання персоналу має багаторівневий характер. Перший рівень охоплює базову підготовку всіх працівників туристичних підприємств з основ інклюзивності, правил комунікації та етики обслуговування. Другий рівень передбачає спеціалізовані тренінги для менеджерів і адміністраторів, спрямовані на впровадження політики доступності у щоденну діяльність підприємства. Третій рівень — стратегічний — включає підготовку керівників, здатних формувати інклюзивні стратегії розвитку, залучати партнерів і створювати нові бізнес-моделі на засадах соціальної відповідальності.

Система підготовки персоналу є також потужним інструментом формування корпоративної культури інклюзивності. Вона сприяє усвідомленню працівниками значущості своєї ролі у забезпеченні рівного доступу, підвищує рівень внутрішньої мотивації, зміцнює командну взаємодію та покращує клієнтський досвід. Крім того, кадрова політика, орієнтована на інклюзію, стимулює залучення до роботи людей із різними можливостями, що позитивно впливає на імідж підприємства та відповідає принципам соціально відповідального бізнесу.

Узагальнюючи вищенаведене, можна зазначити, що ефективність функціонування інклюзивних туристичних об'єктів визначається системним поєднанням організаційних, маркетингових, інноваційних і кадрових управлінських рішень. У таблиці 3.1 наведено аналітичне узагальнення основних механізмів, що забезпечують підвищення ефективності інклюзивного туризму.

Для систематизації управлінських підходів до підвищення ефективності інклюзивних туристичних об'єктів узагальнимо ключові механізми в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Управлінські механізми розвитку інклюзивного туризму
в Карпатському регіоні

Управлінський механізм	Зміст управлінських дій	Очікувані результати
Впровадження сучасних інструментів менеджменту	Формування політики доступності, аудит рівня	Збільшення конкурентоспроможності,

(маркетинг доступності, сервіс-дизайн, стандартизація)	інклюзивності, створення стандартів сервісу, застосування принципів універсального дизайну	підвищення лояльності клієнтів, зміцнення бренду
Формування інноваційних моделей інклюзивних турів	Розроблення мультисенсорних маршрутів, використання VR/AR технологій, партнерство з громадами та органами влади	Розширення ринку туристичних послуг, створення соціальної цінності, зростання ефективності діяльності
Система підготовки та підвищення кваліфікації персоналу	Розроблення навчальних програм, підвищення мотивації, формування корпоративної культури інклюзивності	Зростання якості обслуговування, посилення кадрового потенціалу, забезпечення сталого розвитку підприємства

Джерело: складено автором

Управлінська ефективність інклюзивних туристичних об'єктів досягається завдяки комплексному поєднанню зазначених механізмів. Їх реалізація сприяє підвищенню якості сервісу, розширенню доступності туристичних продуктів, зростанню соціальної довіри та формуванню позитивного іміджу туристичної дестинації. У стратегічному вимірі це дозволяє розглядати інклюзивний туризм не лише як напрям соціальної політики, а як повноцінну економічну категорію, що забезпечує сталий розвиток галузі та сприяє інтеграції суспільства на засадах рівних можливостей.

3.3. Перспективи адаптації європейського досвіду для вдосконалення практики інклюзивного туризму в Україні

Європейський досвід розвитку інклюзивного туризму становить комплексну систему управлінських, соціально-економічних і технологічних рішень, спрямованих на забезпечення рівного доступу до туристичних послуг для всіх категорій населення. З огляду на інтеграційні процеси та стратегічний курс України на європейські стандарти якості життя, адаптація цих практик є ключовим напрямом модернізації вітчизняної туристичної системи. Ефективне використання напрацювань країн ЄС сприятиме не лише підвищенню конкурентоспроможності національного туристичного продукту, але й зміцненню соціальної згуртованості,

розширенню можливостей працевлаштування та формуванню позитивного міжнародного іміджу України як доступної туристичної дестинації.

Першочерговим завданням у цьому контексті є визначення механізмів інтеграції успішних європейських практик у вітчизняну туристичну систему. Європейська модель інклюзивного туризму, сформована на засадах принципів «Design for All» та «Accessibility for All», передбачає комплексний підхід до управління доступністю, який охоплює інфраструктурні, організаційні, кадрові та комунікаційні аспекти. Одним із ефективних механізмів інтеграції цього досвіду в Україні є розроблення та впровадження національної програми «Inclusive Tourism Ukraine», аналогічної до європейських програм ENAT та «Accessible Europe». Такі програми передбачають створення міжсекторальних коаліцій — партнерств між урядовими структурами, органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадськими організаціями та науковими інституціями — для забезпечення системного впровадження політики доступності у сфері туризму.

Іншим напрямом адаптації є розвиток системи маркування туристичних об'єктів за рівнем доступності, що активно використовується у країнах ЄС, зокрема у Франції, Іспанії, Німеччині та Скандинавських державах. Європейська практика сертифікації передбачає надання спеціальних знаків якості (наприклад, французький «Tourisme & Handicap», іспанський «Equalitas Vitae», німецький «Reisen für Alle»), які підтверджують відповідність туристичного продукту встановленим стандартам доступності. Запровадження аналогічної системи в Україні дасть змогу створити прозорий ринок послуг, підвищити довіру споживачів та стимулювати підприємства до вдосконалення інфраструктури.

Важливою складовою адаптації є формування інституційного середовища, здатного забезпечити впровадження європейських принципів управління інклюзивністю. Доцільним є створення в Україні Національного центру інклюзивного туризму — координаційного органу, який би здійснював збір, аналіз і поширення інформації про найкращі практики, проводив сертифікацію та навчання персоналу, а також сприяв інтеграції українських підприємств у міжнародні мережі доступного туризму. Подібні інституції ефективно

функціонують у Нідерландах (Dutch Accessibility Foundation), Італії (Village for All) та Португалії (Accessible Portugal), забезпечуючи методичну підтримку бізнесу та державних структур у реалізації політики інклюзії.

Важливою умовою адаптації є також гармонізація українських стандартів із міжнародними нормами інклюзивності. Нині в Україні діє низка нормативно-правових документів, що частково регламентують вимоги до забезпечення доступності середовища та послуг для осіб з інвалідністю. Водночас вони не повною мірою гармонізовані з міжнародними стандартами ISO 21902:2021 *Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations* та ISO 9999:2023 *Assistive products — Classification and terminology*, а також із положеннями Директиви Європейського парламенту та Ради (ЄС) 2019/882 — *European Accessibility Act*. Гармонізація передбачає розроблення нових національних стандартів (ДСТУ) на основі цих документів, зокрема щодо доступності транспортної інфраструктури, готельних послуг, інформаційно-комунікаційних систем та культурних об'єктів. Крім того, необхідно створити систему незалежного аудиту доступності з використанням європейських методологій оцінки, таких як “Access City Award Criteria” або “ENAT Quality Label”.

Процес гармонізації стандартів має включати не лише технічні, а й соціальні компоненти, зокрема підготовку фахівців, здатних здійснювати експертну оцінку об'єктів з урахуванням потреб різних категорій туристів. У цьому контексті важливо використовувати європейські освітні моделі, такі як проекти Erasmus+ «Tour4All» і «IN-TOUR», що передбачають створення програм професійної підготовки з управління інклюзивним туризмом. Інтеграція цих підходів у систему української туристичної освіти дозволить забезпечити формування компетенцій нового покоління менеджерів, орієнтованих на принципи сталості, етичності та соціальної відповідальності.

Не менш важливим є аналіз і прогнозування очікуваних соціально-економічних ефектів від упровадження європейських практик інклюзивного туризму в Україні. На основі досвіду ЄС можна виокремити три основні групи

ефектів — соціальні, економічні та культурні. Соціальні ефекти полягають у підвищенні рівня соціальної інтеграції осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп, зменшенні дискримінаційних бар'єрів і розширенні можливостей участі в суспільному житті. Економічні ефекти проявляються у зростанні внутрішнього туристичного попиту, збільшенні тривалості подорожей, стимулюванні інвестицій у доступну інфраструктуру та створенні нових робочих місць. За даними Європейської комісії, сектор доступного туризму в ЄС генерує понад 130 млрд євро щорічного доходу та забезпечує роботою понад 9 млн осіб. Застосування аналогічних моделей в Україні потенційно може збільшити частку туризму у ВВП на 1–1,5 % у середньостроковій перспективі.

Культурні ефекти виявляються у формуванні позитивного міжнародного іміджу країни як відкритої, толерантної та сучасної держави, що дотримується принципів рівності та прав людини. Це сприятиме розвитку міжкультурного діалогу, розширенню міжнародного партнерства та підвищенню привабливості України для іноземних туристів.

Загалом адаптація європейського досвіду має відбуватися поступово, з урахуванням національних особливостей, рівня розвитку інфраструктури та ресурсного потенціалу країни. Водночас важливо забезпечити політичну підтримку, міжвідомчу координацію та участь громадськості, що є основою ефективної імплементації принципів інклюзивності.

Таблиця 3.4

Стратегічні напрями адаптації управління
розвитком інклюзивного туризму

Напрямок адаптації	Основні управлінські заходи	Очікувані результати та ефекти
Інтеграція успішних європейських практик	Запровадження національної програми «Inclusive Tourism Ukraine», створення системи сертифікації доступності, розвиток партнерств ENAT-типу	Формування єдиного управлінського механізму, підвищення рівня координації та довіри споживачів
Гармонізація стандартів із міжнародними нормами	Упровадження ISO 21902:2021, адаптація «European Accessibility Act»,	Єдність вимог, підвищення якості послуг, міжнародне

	створення національних ДСТУ з доступності	визнання українських об'єктів
Соціально-економічні ефекти від упровадження	Підвищення рівня зайнятості, зростання туристичних потоків, зміцнення іміджу країни	Соціальна інтеграція, економічна вигода, розширення міжнародної співпраці

Джерело: складено автором

Таким чином, адаптація європейського досвіду розвитку інклюзивного туризму є стратегічним напрямом підвищення ефективності та конкурентоспроможності українського туристичного сектору. Вона передбачає гармонізацію стандартів, створення сучасних управлінських структур, упровадження інноваційних практик і розвиток людського потенціалу. Реалізація цих заходів сприятиме побудові в Україні відкритої туристичної системи, орієнтованої на принципи рівності, різноманіття та сталого розвитку, що відповідає європейським цінностям і вимогам глобальної туристичної спільноти.

Висновок до 3 розділу

Стратегічні підходи до розвитку інклюзивного туризму в Україні засвідчили необхідність інтеграції принципів універсального дизайну та безбар'єрності у державну туристичну політику на всіх рівнях управління. Аналіз нормативно-правової бази й державних програм довів, що стратегічний розвиток інклюзивного туризму повинен спиратися на комплексне поєднання інфраструктурної адаптації, цифрової доступності, кадрової підготовки та міжсекторальної співпраці держави, бізнесу й громадянського суспільства. Ефективність стратегічного управління у сфері інклюзивного туризму залежить від здатності державних інституцій запроваджувати довгострокові стандарти доступності, забезпечувати фінансові інструменти підтримки та формувати сприятливе інституційне середовище для розвитку безбар'єрних туристичних продуктів.

Дослідження управлінських механізмів підвищення ефективності функціонування інклюзивних туристичних об'єктів довело, що ключову роль відіграє системна організація безбар'єрних послуг, яка передбачає адаптацію матеріально-технічної бази, запровадження стандартів сервісу та професійну

підготовку персоналу. Результати аналізу свідчать, що міжнародні моделі управління (Scandic, ILUNION, Hilton, Marriott) демонструють дієві інструменти забезпечення комплексної доступності — від стандартизованих параметрів інфраструктури до впровадження цифрових сервісів, систем моніторингу й внутрішнього контролю якості. Для України важливим є перенесення цих механізмів у національну практику шляхом розроблення єдиних вимог до доступності, удосконалення системи контролю та стимулювання суб'єктів туристичної діяльності до впровадження інклюзивних технологій.

Перспективи адаптації європейського досвіду до українського туристичного середовища свідчать про значний потенціал імплементації найкращих практик UNWTO, ENAT та провідних країн ЄС у національну систему управління інклюзивним туризмом. Аналіз міжнародних моделей підтверджує, що ефективний розвиток доступного туризму можливий лише за умови стандартизації вимог до інфраструктури, впровадження цифрових платформ доступності, регуляторної підтримки бізнесу та систематичної професійної підготовки кадрів. Україна має можливість адаптувати ці підходи через формування національних стандартів доступності, удосконалення нормативної бази, розвиток партнерств між органами влади, громадами, приватним сектором та інституціями, що працюють у сфері інклюзії. Перенесення європейського досвіду сприятиме підвищенню конкурентоспроможності туристичних дестинацій та формуванню стабільної моделі «туризму для всіх».

Висновок

Аналіз і узагальнення теоретико-методологічних засад та результатів дослідження зазначеної проблеми дають підстави для наступних висновків:

1. Проаналізовано теоретичні засади розвитку інклюзивного туризму в системі менеджменту туристичної індустрії. Встановлено, що інклюзивний туризм є складовою соціально орієнтованої туристичної політики, що базується на принципах доступності, недискримінації, універсального дизайну та безбар'єрного середовища. Теоретичний аналіз показав, що ефективне управління інклюзивним туризмом потребує інтеграції правових норм (Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, стандарти ISO 21902:2021), сучасних концепцій менеджменту, а також соціальної відповідальності туристичних підприємств. Розвиток інклюзивного туризму визначається комплексністю організаційно-економічних умов, включаючи інфраструктурну доступність, транспортну мобільність, інформаційну відкритість та професійну підготовку персоналу.

2. Здійснено аналіз практик формування та реалізації інклюзивного туризму в Україні та зарубіжних країнах. Зарубіжні країни (Німеччина, Фінляндія, Іспанія, США) демонструють системність і стандартизованість підходів до інклюзивного туризму, що включає адаптований транспорт, доступні публічні простори, професійні сервіси та цифрові інструменти. В Україні розвиток інклюзивних практик має точковий характер: окремі готелі, музеї, транспортні об'єкти та туристичні маршрути впроваджують елементи доступності, однак загальнодержавна система управління інклюзивністю залишається недостатньо сформованою. Основними бар'єрами є відсутність нормативної деталізації, нестача інвестицій в адаптацію інфраструктури, брак фахівців з інклюзивного сервісу та нерозвиненість цифрової доступності.

3. Висвітлено реалізацію принципів інклюзивного туризму в Україні на прикладі соціальних проєктів (м. Чернівці). Дослідження локальних соціальних проєктів у Чернівцях засвідчило наявність дієвих механізмів реалізації інклюзивності на муніципальному рівні. У місті впроваджуються адаптовані туристичні маршрути, інклюзивні екскурсійні програми, створюються доступні культурні простори та інформаційні ресурси. Спільні ініціативи громадських

організацій, органів місцевого самоврядування та освітніх інституцій забезпечують практичне застосування принципів універсального дизайну. Доведено, що локальні проекти можуть бути ефективним інструментом формування доступного туристичного середовища за умови системної взаємодії всіх зацікавлених сторін.

4. Охарактеризовано інклюзивну доступність туристичної інфраструктури Карпатського регіону. Оцінка Карпатського регіону показала, що ресурси для розвитку інклюзивного туризму є значними, однак рівень їх освоєння — недостатній. Основні перешкоди: складний рельєф місцевості, низька адаптованість гірських маршрутів, недостатня кількість засобів розміщення та транспорту, пристосованих для маломобільних груп. Водночас окремі природні парки, екоцентри, рекреаційні комплекси та громади вже реалізують адаптовані маршрути й інклюзивні сервіси. Регіон має потенціал стати одним із провідних центрів інклюзивного еко- та рекреаційного туризму за умови системного інфраструктурного розвитку та державної підтримки.

5. У результаті дослідження визначено, що вдосконалення менеджменту інклюзивного туризму в Україні потребує системного оновлення управлінських, нормативних та інфраструктурних підходів. На основі аналізу встановлено, що ключовими напрямками є формування національних стандартів доступності туристичних послуг, адаптованих до міжнародних норм (зокрема ISO 21902:2021), модернізація туристичної інфраструктури відповідно до принципів універсального дизайну, а також впровадження цифрових інструментів доступності — навігаційних систем, онлайн-карт, адаптивних платформ бронювання. Доведено, що підвищення управлінського потенціалу можливе шляхом створення єдиної системи моніторингу доступності туристичних об'єктів, запровадження механізмів державної та муніципальної підтримки адаптаційних проєктів, а також професійної підготовки кадрів, орієнтованої на інклюзивний сервіс. Встановлено, що реалізація цих напрямів забезпечить підвищення якості туристичних послуг та формування конкурентоспроможного і безбар'єрного туристичного середовища.

6. На підставі проведеного аналізу обґрунтовано, що стратегічний розвиток інклюзивного туризму повинен бути інтегрованим елементом державної

туристичної політики. Встановлено, що ефективна стратегія має ґрунтуватися на гармонізації національного законодавства зі стандартами UNWTO та міжнародними рекомендаціями щодо доступного туризму, включенні принципів безбар'єрності до Національної туристичної стратегії та регіональних програм розвитку туризму. Доведено, що стратегічні підходи мають включати державну підтримку інвестицій в адаптацію інфраструктури, стимулювання партнерства між державними органами, бізнесом і громадським сектором, а також формування системи оцінки туристичних дестинацій за критеріями доступності. Визначено, що інтеграція інклюзивності на стратегічному рівні сприяє соціальній інтеграції маломобільних груп, підвищенню міжнародної конкурентоспроможності України та формуванню стійкого туристичного розвитку.

7. У дослідженні охарактеризовано управлінські механізми, які визначають ефективність функціонування інклюзивних туристичних об'єктів. Установлено, що ключовими елементами є впровадження універсального дизайну як базової моделі організації простору та сервісу, використання цифрових технологій доступності (мультимедійні гіді, адаптивні інформаційні системи, інклюзивна навігація), а також професійна підготовка персоналу до роботи з різними групами туристів, включно з особами з інвалідністю. Доведено, що функціональна ефективність інклюзивних туристичних об'єктів залежить від наявності стандартів якості інклюзивного обслуговування, системи внутрішнього контролю доступності, фінансової підтримки адаптаційних заходів та партнерської взаємодії з громадами, соціальними організаціями та фахівцями з інклюзивності. Визначено, що узгоджене застосування цих механізмів забезпечує підвищення рівня сервісу, розширення туристичного попиту та зміцнення конкурентоспроможності туристичних підприємств.

Список використаних джерел

1. Безугла Л., Белобородова М., Герасименко Т. Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. №2(6). С. 20–25.

2. Безугла Л. С., Герасименко Т. В., Андрусів У. Я. Інклюзивний туризм: європейський досвід. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2023. Т. 8, № 3. С. 293–297.
3. Брич В. Я. *Організація туризму* : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 448 с.
4. В Одесі відкрили інклюзивний пляж. Фото. *Офіційний сайт міста Одеса*. 07.06.2021. URL: <https://omr.gov.ua/ua/news/223553>
5. Влащенко Н. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. *Бізнес Інформ*. 2018. № 9. С. 122–126. URL: <http://jnas.nbuv.gov.ua/article/UJRN-0000934384>
6. Волошинський О. Н., Горбаць І. К. *Теорія і практика організації активного відпочинку та туризму для неповноздатних осіб* : навч. посіб. Львів : ТОВ Простір М, 2009. 128 с.
7. Закон України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
8. Інвалідність та суспільство : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. Л. Ю. Байди, О. В. Красюкової. Київ : ЦУЛ, 2012. 216 с.
9. Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм – розвиток нового виду реабілітації осіб з інвалідністю в Україні. *Інформаційне агентство «Нова Доба»*. URL: <https://novadoba.com.ua/226089-inklyuzyvnyyreabilitaciyno-socialnyy-turyzm>
10. Кабінет Міністрів України. *Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року* (Розпорядження № 366-р від 14.04.2021). URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-nacionalnoyi-strategiyi>
11. Коляда Н. М., Кравченко О. О., Коляда Л. О. *Інклюзивний туризм як вид реабілітації: сучасні потреби інвалідів* : монографія. Умань : Візаві, 2019. 208 с.
12. Колосінська М. І. *Дослідження теоретичних підходів до визначення категорії – туризм* : навч. посіб. Київ : Талком, 2011. 258 с.

13. Конвенція про права осіб з інвалідністю (ООН, 13.12.2006). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text
14. Лепський В., Науменко Л., Борисова І. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: наукове обґрунтування та перші кроки втілення у життя. *Український вісник медико-соціальної експертизи*. 2016. № 4. С. 47–52.
15. Лозинська Л. В. *На Говерлу можна й на візку*. Львів : За вільну Україну, 2004. 26 с.
16. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. *Соціальна робота (теорія і практика)* : навч. посіб. Київ : Каравела, 2009. 368 с.
17. Лукашевич М. П., Туленков М. В. *Соціологія. Загальний курс* : навч. посіб. Київ : Каравела, 2004. 456 с.
18. Макаренко С. В. Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм – новий вид реабілітації інвалідів в Україні. URL: <https://udpu.org.ua/files/news/2016/11/03/file/6-7-8-9.pdf>
19. Мигович І. І., Лукашевич М. П. *Теорія і методи соціальної роботи* : навч. посіб. Київ : МАУП, 2003. 164 с.
20. Науменко Л. Ю., Лепський В. В., Макаренко С. В. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: сучасні потреби інвалідів. *Вісник ВДНЗУ «Українська медична стоматологічна академія»*. 2015. № 2. С. 23–26.
21. Основні принципи універсального дизайну та безбар'єрності при проектуванні громадських просторів / Т. О. Павленко та ін. *Просторовий розвиток*. 2024. Вип. 8. С. 148–156. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/spdev_2024_8_13
22. Павленко Є. Є., Ільницька Г. С., Павленко В. О. *Оздоровчий туризм* : навч. посіб. Харків : НФаУ, 2021. 114 с.
23. Петров Д. Г. *Світ на дотик. Інвалідний туризм – розкіш чи необхідність* : навч. посіб. Київ : Дзеркало тижня, 2007. 48 с.
24. Питання медико-соціальної експертизи : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.12.2019 р. №1317. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1317-2009-п>

25. Покоłodна М. М., Корнєєва С. Г., Коваленко Д. В. Особливості організації та проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями. *Вісник ХНУ ім. В.Н. Каразіна*. 2019. Вип. 10. С. 164–171.
26. Результати моніторингу за ступенем безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю за 2024 рік. URL: <https://mindev.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/monitoring-barrier-free-2024-1.pdf>
27. Сандовенко І. В. *Забезпечення доступу до вищої освіти для людей з особливими потребами в Україні та Канаді* : навч. посіб. Київ : Лебідь, 2015. 166 с.
28. Сварник М. Г., Грибальський Я. І. *Посібник з активного відпочинку та туризму для неповносправних*. Львів : Товариство «Зелений Хрест», 2015. 150 с.
29. Скрипка Н. В., Азін В. О. *Доступність до об'єктів житлового та громадського призначення для людей з інвалідністю* : навч. посіб. Київ : Освіта, 2012. 248 с.
30. Соціальний захист населення України у 2020 році. *Держслужба статистики України*. Київ, 2021. URL: http://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2021/zb/07/zb_szn_2020.pdf
31. Стесенко З. Д., Мозолєв О. М. Інклюзивний туризм: сутність та специфіка його організації. У: *Актуальні проблеми розвитку освіти в сфері туризму...* Хмельницький : ФОП Цюпак, 2021.
32. Сташків Б. І. *Правові питання реабілітації інвалідів* : конспект лекцій. Чернігів : Літера, 1999. 24 с.
33. Тонкошкур М. В. *Організація туризму* : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 134 с.
34. Топалова О. І. *Суспільно-географічні передумови та перспективи розвитку адаптивного туризму в Україні* : автореф. дис. Київ : КНУ, 2016. 175 с.

35. Трухін І. О. *Соціальний захист інвалідів як прояв гуманізації суспільства*. Київ : Освіта, 2000. 147 с.
36. Тюття Л. І., Іванова І. Н. *Соціальна робота: теорія і практика*. Київ : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.
37. Хрущ Ю. М. Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття. *Науковий вісник ХДУ. Серія: Географічні науки*. 2017. № 6. С. 206–211.
38. ЮНВТО: *Рекомендації з доступного туризму* (ред. від 2005 р.). Всесвітня туристична організація, 2016. Мадрид.
39. Accessible Guided Tours in Munich. URL: <https://www.sagetraveling.com/munich-accessible-guided-tours>
40. Accessible tourism from Europe. URL: <https://www.cbi.eu/marketinformatoin/tourism/accessible-tourism-europe>
41. Barna M., Tuchkovska I. *International experience of development and support of entrepreneurial activity of inclusive tourism*. *Baltic Journal of Economic Studies*. 2020. №6(4). P. 28–34.
42. Bezuhla L., Herasymenko T., Bieloborodova M. *Volunteering and volunteer tourism: challenges and realities*. *Green, Blue and Digital Economy Journal*. 2022. №3(2). P. 1–8.
43. Burrai E., Hannam K. *Challenging the responsibility of 'responsible volunteer tourism'*. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*. 2018. №10(1). P. 90–95.
44. Darcy S., McKercher B., Schweinsberg S. *From tourism and disability to accessible tourism*. *Tourism Review International*. 2020. №75. P. 140–144.
45. Devile E., Kastenholz E. *Accessible tourism experiences: The voice of people with visual disabilities*. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*. 2018. №10. P. 265–285.
46. ENAT — *European Network for Accessible Tourism*. URL: <http://www.accessibletourism.org>

47. Helsinki Accessible Tours & Excursions. URL: <https://www.sagetraveling.com/helsinki-accessible-guided-tours>
48. Hilton. URL: <http://www.hilton.com>
49. ILUNION. URL: <http://www.ilunionhotels.com>
50. Inclusive Travels in Ukraine. URL: <https://travels.in.ua>
51. International Displacement Monitoring Center. *Latest IDP numbers by country*. URL: <http://www.internaldisplacement.org/database>
52. Rita P., António N. *Promotion of inclusive tourism by national destination management organizations. Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. 2020. Vol. 12(6). DOI: <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2020-0068>
53. Rita P., Brochado A., Dimova L. *Millennials' travel motivations and desired activities within destinations: A comparative study of the US and the UK. Current Issues in Tourism*. 2019. №22(16). P. 2034–2050.
54. Scheyvens R., Biddulph R. *Inclusive tourism development. Tourism Geographies*. 2018. №20(4). P. 589–609.
55. Scandic. URL: <http://www.scandichotels.com>
56. Simkiv L. *Strategic priorities for the development of inclusive tourism in Ukraine. Economic and Management Sciences*. 2024. 5(1). P. 67–79.
57. UNWTO. *International Tourism Highlights: 2020 Edition*. World Tourism Organization, 2020. URL: <http://surl.li/ihzvvy>
58. United Nations World Tourism Organization. URL: <https://www.unwto.org>
59. World Bank. *World Development Indicators 2021*. World Bank, 2021. URL: <https://data.worldbank.org/indicator>