Шифр «Безбар’єрний простір»

**Спеціальність «Туризм»**

**ФОРМУВАННЯ БЕЗБАР’ЄРНОГО ПРОСТОРУ В ТУРОПЕРАТОРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

**АНОТАЦІЯ**

**до наукової роботи «Безбар’єрний простір»**

Наразі туризм є всесвітнім засобом пізнання навколишнього світу, відпочинку, оздоровлення, спорту. У систему туристичних заходів щорічно залучаються десятки мільйонів людей. В цьому процесі принципової позицією є створення рівних умов для всіх людей в їх прагненні здійснити туристичну подорож. Разом з тим, незважаючи на певні позитивні зрушення, туризм для осіб з обмеженими життєвими можливостями залишається найменш розвинутим туристичним напрямком. Туризм для людей з особливими потребами – це порівняно нове соціокультурне явище, яке відрізняється низьким ступенем вивченості, що доводить актуальність дослідження.

**Мета наукової роботи** – визначення напрямів пристосування туристичних маршрутів до потреб людей з обмеженими життєвими можливостями шляхом формування безбар’єрного простору. Для досягнення цієї мети поставлено та вирішено такі **завдання**:

систематизовано існуючі наукові підходи до визначення сутності поняття безбар’єрний туризм;

узагальнено і доповнено класифікацію груп осіб, які входять до безбар’єрного туризму;

розроблено туристичний маршрут (тур) для людей з обмеженими життєвими можливостями.

У роботі використано такі **методи дослідження**: структурно-логічний – при дослідженні наукового надбання за темою дослідження, системний і порівняльний аналіз - при дослідженні розвитку безбар’єрного туризму регіонами України, соціологічний – при визначення громадської думки щодо стану формування безбар’єрного простору в Україні.

**Наукова новизна** результатів дослідження полягає в тому, що:

систематизовано існуючі наукові підходи до визначення сутності поняття безбар’єрний туризм;

узагальнено і доповнено класифікацію груп осіб, які входять до безбар’єрного туризму;

розроблено туристичний маршрут (тур) для людей з обмеженими життєвими можливостями.

Наукова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. У вступі подаються актуальність, мета роботи, виділяється об’єкт та предмет дослідження, розкрито наукову новизну одержаних результатів. У першому розділі визначено сутність поняття безбар’єрний туризм, досліджено та викладено вимоги до створення безбар’єрного туризму, розглянуто правові аспекти формування та розвитку безбар’єрного простору. У другому розділі зроблено аналіз пропозиції туристичного ринку на наявність спеціалізованих програм, турів для людей з особливими потребами та ступінь сприйняття ідеї безбар’єрного простору населенням, зроблена оцінка сучасного стану інфраструктури України та її доступності для людей із обмеженими можливостями за результатом якої, у третьому розділі розроблено тур для людей з обмеженими можливостям та складені пропозиції щодо покращення стану розвитку безбар’єрного туризму в Україні на основі досвіду зарубіжних країн. Завершуються робота обґрунтованими висновками, списком використаних джерел та додатками.

Результати дослідження апробовані на XXXVIII Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Science achievements» (м. Сієтл, США, 14 грудня 2018 р.), а також впроваджені в діяльність національного туристичного оператора «Travel Professional Group».

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП | 5 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ БЕЗБАР’ЄРНОГО ПРОСТОРУ В ТУРОПЕРЕЙТИНГУ | 6 |
| 1.1. | Визначення сутності безбар’єрного туризму | 6 |
| 1.2. | Вимоги до створення безбар’єрного простору в туристичній сфері | 9 |
| РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ БЕЗБАР’ЄРНОГО ПРОСТОРУ В ТУРИЗМІ В УКРАЇНІ | 15 |
| 2.1. | Відповідність туристичної інфраструктури України вимогам безбар’єрного простору | 15 |
| 2.2. | Аналіз пропозиції туристичного ринку безбар’єрного туризму України | 18 |
| 2.3. | Оцінка рівня сприйняття стану формування безбар’єрного простору в туристичній діяльності | 22 |
| РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ БЕЗБАРЄРНОГО ПРОСТОРУ В ТУРИЗМІ В УКРАЇНІ | 24 |
| 3.1. | Заходи щодо розширення безбар’єрного простору в туроператорській діяльності | 24 |
| 3.2. | Економічна оцінка ефективності реалізації безбар’єрного туру | 26 |
| ВИСНОВКИ | 30 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 31 |

**ВСТУП**

**Актуальність.** В усьому світі, за оцінками ВООЗ, налічується більше одного мільярда людей з обмеженими можливостями, а також понад двох мільярдів людей, таких як подружжя, діти та опікуни інвалідів, що представляють майже третину населення світу [1]. В Україні станом на 1 січня 2015 р. загальна чисельність людей з інвалідністю (без урахування тимчасово окупованих територій Криму та м. Севастополя) становила 2 568 532 особи (або 5,98% у загальній структурі постійного населення країни [2]. Хоча це є свідченням величезного потенційного ринку для подорожей та туризму, він все ще залишається значною мірою недостатньо розвинутим, оскільки наявна проблема недоступності туристичних об'єктів та послуг, а також в певній мірі дискримінаційна політика відносно цієї категорії споживачів туристичних послуг.

**Мета наукової роботи** – визначення напрямів пристосування туристичних маршрутів до потреб людей з обмеженими життєвими можливостями шляхом формування безбар’єрного простору.

**Об'єкт дослідження** – процес розвитку безбар’єрного туризму.

**Предмет дослідження –** теоретичні та методичні аспекти формування безбар’єрного простору в туроператорській діяльності.

**Науковою новизною** одержаних результатів є вдосконалення теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо формування безбар’єрного простору в туроператорській діяльності.

За результатом наукового дослідження опубліковано тези (дод. А), а також отримано довідку про впровадження на туристичному підприємстві підходів до розробки туристичних маршрутів для людей з обмеженими життєвими можливостями (дод. Б).

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ БЕЗБАР’ЄРНОГО ПРОСТОРУ В ТУРОПЕРЕЙТИНГУ

* 1. **Визначення сутності безбар’єрного туризму**

Концепція безбар'єрного простору з'явилася в США в період 1970-1990 рр. Її мета – забезпечити доступну середу життєдіяльності для людей з обмеженими можливостями [3, с. 111]. Туризм для сліпих, туризм для глухонімих, туризм для людей з обмеженими можливостями, інвалідний туризм, реабілітаційний туризм, корекційно-освітній туризм, доступний туризм – це різновид туризму, спрямований на задоволення рекреаційних потреб осіб з обмеженими можливостями. Аналіз законодавства та наукової літератури щодо туризму показав, що в Україні нині не існує загальноприйнятого визначення туризму для людей з інвалідністю, а наявні підходи до його визначення не мають глибокого дослідження, яке розкривало б сутність цього явища. В Україні понятійний апарат у галузі туризму для людей з інвалідністю не закріплений у будь-яких нормативних актах або законах. Лише в Законі України «Про туризм» (ст. 4) за видом туризму розрізняють, зокрема, туризм для інвалідів [4]. В Україні для його визначення найчастіше використовують поняття «туризм для людей з обмеженими можливостями», «туризм неповносправних», «туризм для людей з інвалідністю», «адаптивний туризм». Суть цих визначень зводиться до того, що в них розглядається вид туризму, розрахований на людей з обмеженими можливостями здоров’я. Водночас варто вказати на відхід у Європі від терміна «інвалід» (англ. invalid). У вжиток вводиться поняття «люди з обмеженими можливостями», або «люди з особливими потребами». Є можливим використовувати поняття «людина з обмеженими можливостями здоров’я», або «людина з особливими потребами», замість поняття «інвалід», адже, ці терміни більш коректні, оскільки послаблюють поділ на «здорових» і «хворих» і не викликають негативних емоцій.

Проаналізувавши різні джерела інформації, можна зробити висновок, що, говорячи про туризм для людей з обмеженими можливостями, за кордоном найбільш часто вживають такі поняття: «доступний туризм» (accessible tourism), «туризм для усіх» (tourism for all), «безбар’єрний туризм», «туризм для людей з обмеженими можливостями».

Отже, виникає потреба уточнити зміст і суть цих термінів (табл. 1.1). Ураховуючи семантичні особливості мови, вищенаведені терміни мають різні смислові відтінки, а тому їх не завжди можна вважати тотожними.

*Таблиця 1.1*

**Існуючі підходи до визначення дефініції «безбар’єрний туризм»**

|  |  |
| --- | --- |
| Автор/Джерело | Визначення |
| Рекомендації по доступному туризму Прийняті на підставі резолюції A / RES / 637 (XX) Генеральної Асамблеї ЮНВТО в серпні 2013 р | «Туризм, доступний для усіх», – Це форма туризму, яка включає в себе процес співпраці між різними учасниками сфери туризму, який дозволяє людям з особливими потребами в доступності, включаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, функціонувати незалежно, на рівних умовах з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища [5]. |
| Скотт Райн  | «Безбар’єрний туризм» – це насамперед соціальна інтеграція людей з обмеженими можливостями у сучасне суспільство [6, с.10]. |
| Д. Смирнова  | «Безбар’єрний туризм» – це переміщення осіб із постійно або тимчасово обмеженою здатністю до мобільного пересування та осіб, що їх супроводжують, на територію, відмінну від постійного місця проживання, які мають усі необхідні ресурси для здійснення цілей подорожі. Водночас безбар’єрний туризм – це діяльність підприємств туристичної (і суміжних із нею) індустрії, спрямована на формування і продаж комплексного туристичного продукту, що відповідає додатковим потребам окремих маломобільних категорій туристів (з урахуванням їхнього фізичного і психологічного стану здоров’я), а також людей, які їх супроводжують [8]. |
| Саймон Дарсі «Доступний туризм: поняття та проблеми»  | «Доступний туризм» – це процес надання інвалідам та літнім людям можливість самостійно і справедливо і гідно функціонувати шляхом надання універсальних туристичних продуктів, послуг та навколишнього середовища [7, с.34]. |
| Н. Маньшина  | «Інклюзивний туризм» (від фр. «включає у себе», лат. іnclude – «укладаю», «включаю»), що означає процес розвитку туризму, який передбачає доступність туризму для усіх щодо пристосування інфраструктури туристичних центрів і об’єктів туристичного показу до різних потреб усіх людей, зокрема інвалідів, літніх осіб, їхніх опікунів та членів сімей, людей із тимчасово обмеженими можливостями, сімей із маленькими дітьми [9]. |
| С. Євсєєв | «Адаптивний туризм» – туризм для інвалідів та осіб із відхиленнями у стані здоров’я, новий вид адаптивної рухової реакції, фізичної реабілітації, оздоровлення і соціальної інтеграції зазначеної категорії людей [10, с. 53]. |

*Закінчення табл. 1.1*

|  |  |
| --- | --- |
| Автор/Джерело | Визначення |
| Є. Сигида, І. Лук’янова | «Адаптивний туризм» – це реабілітаційний напрям розвитку туристичних послуг, і пропонують таке визначення: адаптивний туризм – це комплекс взаємовідносин соціального, спортивно-оздоровчого, медичного, психологічного чи іншого характеру, що зумовлюють специфіку туристичного продукту під час надання туристичних послуг особам з особливими потребами [11]. |
| О. Топалова | «Адаптивний туризм» – це відносно новий вид туристичної діяльності, розрахований на людей з обмеженими фізичними можливостями, який є видом адаптивної рухової рекреації та сприяє фізичній реабілітації, оздоровленню та соціальній інтеграції особливої соціальної категорії населення [12, с. 21-22]. |

Наявність усіх цих пропозицій і різноманіття термінів говорить про те, що досі єдиного визначення, закріпленого у нормативно-правових документах, а значить, і відображення багатогранності та специфіки цього виду туризму немає. У той же час, на відміну від усталеної практики відносити до безбар’єрного туризму тільки людей з обмеженими фізичними можливостями (вадами) виходячи з концепції безбар’єрного простору, до безбар’єрного туризму варто також включати батьків з маленькими дітьми, самих дітей. Ця категорія туристів також потребує додаткових вимог до облаштування туристичної інфраструктури Тому доцільним буде визначити структуру контингенту потенційних туристів безбар’єрного туризму (табл. 1.2), яка створена на основі [13], але доповнена згідно із світовим досвідом.

*Таблиця 1.2*

**Класифікація груп осіб, які входять до безбар’єрного туризму**

|  |  |
| --- | --- |
| Групи осіб | Їх класифікація |
| **З вадами здоров’я**  | З фізичними вадами (з вадами кінцівок або з втраченими кінцівками; паралізовані) |
| З дефектами органів відчуття та нервовими розладами (сліпі; глухі та глухонімі; сліпоглухі; сліпоглухонімі) |
| Психічно неповноцінні (розумово відсталі, гліоти) |
| **Відносно здорові люди похилого віку** | 60 – до 70 років |
| 70 – до 80 років |
| 80 – до 90 років |
| Довгожителі (90 і більше років) |
| **Батьки з дітьми** | Батьки з маленькими дітьми |
| Самі діти |

Визначивши аудиторію досліджуваного виду туризму, пропонуємо таке його визначення: безбар’єрний туризм – це вид туризму, орієнтований на людей з особливими життєвими потребами та членів їх сімей, який передбачає створення доступного простору, тобто використання пристосованої туристичної інфраструктури і об’єктів туристичного показу до їх додаткових потреб.

**1.2. Вимоги до створення безбар’єрного простору в туристичній сфері**

Не дивлячись на технологічний прогрес та можливості, які існують в ХХI ст. в багатьох туристичних центрах, люди з порушеннями зору, слуху та опорно-рухового апарату або когнітивними порушеннями нерідко мають самостійно вирішувати проблеми з доступністю.

Бар'єри можна визначити як ті перешкоди, які виникають під час участі чи спроби взяти участь у туристичному досвіді. Умовно ці бар'єри можна розділити на внутрішні, екологічні та комунікативні.

Внутрішні бар’єри є результатом власних рівнів фізичного, когнітивного або психологічного функціонування людини. Ці бар'єри можуть бути безпосередньо пов'язані з особливістю інвалідності особистості, але вони також можуть бути пов'язані з відсутністю знань про туристичні можливості, фізичною та психологічною залежністю від вихователів. Екологічні бар'єри є зовнішніми для особи з інвалідністю та включають в себе ставлення до людей з обмеженими можливостями, архітектури, екологічних особливостей, транспортування, економічних елементів, правил і нормативних актів та бар'єри бездіяльності. Комунікативні бар'єри виникають внаслідок взаємодії окремих осіб та їх соціальних середовищ.

Доступність має бути забезпечена по всьому ланцюжку туристичних послуг, зв'язки між туристичними об'єктами, послугами і розвагами повинні бути добре вивірені і злагоджені. Елементами ланцюжка туристичних послуг є система управління в сфері туризму; інформація для туристів і реклама (інформування, бронювання); міське середовище і архітектура; транспорт і транспортні термінали; проживання, харчування; культурні об'єкти (музеї, театри, кінотеатри, і ін.).

Концепція доступної туристичної території (регіону, населеного пункту, району) повинна включати в себе необхідні зручності, інфраструктуру і транспорт, щоб створити різноманітну, доступну обстановку. Необхідно стежити, щоб туристичні об'єкти або засоби розміщення, розташовані в регіонах, де відсутній доступний транспорт, відповідне навколишнє середовище і сполучення з іншими туристичними об'єктами, не рекламувалися як доступні.

Доцільним буде визначити умови формування доступного простору за допомогою елементів, що формують безбар’єрний простір (табл. 1.3).

*Таблиця 1.3*

**Вимоги до елементів, що формують безбар’єрний простір**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва елементу | Вимоги |
| Інформація і реклама | Туристична література та інші рекламні матеріали повинні містити чітку інформацію про доступність послуг і зручностей, бажано з використанням міжнародних символів, які легко зрозуміти. Інформація повинна надаватися в візуальному і аудіо форматі. Системи бронювання повинні мати всю необхідну інформацію про ступінь доступності зручностей і послуг, які пропонуються людям з інвалідністю, щоб полегшити їм процес вибору і бронювання. Системи бронювання повинні бути доступними, щоб будь-який турист міг скористатися ними самостійно. Для цього інтернет-сайти і інші системи бронювання повинні бути розроблені відповідно до «Керівництва з доступності веб-контенту». |
| Транспорт | Пасажирський транспорт, в тому числі приватні автомобілі, які здаються в оренду, автобуси, таксі, трамваї, фунікулери (канатні автомобілі), поїзди, пороми і круїзні кораблі, повинен бути створений так, щоб він був безпечним, комфортним і рівнодоступним для людей з інвалідністю або обмеженою рухливістю. На пішохідних переходах повинні бути світлофори з візуальним і звуковим сповіщенням, щоб люди з проблемами зору та слуху могли безпечно ними скористатися. Доступ до транспортних засобів повинен бути максимально простим, а допомога асистентів - доступною при необхідності.  |
| Проживання | Засоби розміщення повинні мати у своєму розпорядженні достатню кількість номерів для людей з інвалідністю, якими вони зможуть скористатися без сторонньої допомоги. Номери повинні бути спроектовані таким чином, щоб людина з інвалідністю могла вільно переміщатися всередині, користуватися зручностями та послугами, а також засобами зв'язку. Для цього необхідно також враховувати вимоги до розмірів і вільного простору і відповідні технічні засоби, які можуть знадобитися людині з інвалідністю для безпечного і комфортного пересування. У номері, призначеному для гостей з обмеженими можливостями, необхідно передбачити повну відсутність порогів. Всі дверні отвори повинні бути шириною не менше 0,9 м. Площа номера перевищує площу звичайного «стандарту» – 28 м2. Дверне очко і ланцюжок повинні розташовуватися на рівні 1,2 м. Кімнати і інфраструктура в місцях проживання повинні бути обладнані системою аварійної сигналізації, що підходить людям з проблемами слуху. У засобах проживання повинні приймати собак-поводирів і забезпечувати їх усім необхідним. |

*Закінчення табл. 1.3*

|  |  |
| --- | --- |
| Назва елементу | Вимоги |
| Харчування | Поблизу від місць проживання має бути достатня кількість ресторанів, кафе і барів з доступними умовами, які включають доступність входу в приміщення, дизайн меблів з урахуванням потреб людей, що пересуваються на візках, стійки різної висоти, меню з легко читаним текстом, на абетці Брайля або в альтернативному форматі (через сайт або мобільний додаток), доступні туалети і т.д. В меню необхідно включити додаткові страви для людей з харчовою непереносимістю різного роду (діабетиків, які страждають непереносимістю глютену і інші).  |
| Культурні об'єкти (музеї, театри й об’єкти споглядання) | Власники або адміністратори музеїв та інших об'єктів, що становлять історичну, культурну або релігійну цінність, які відкриті для відвідування, повинні забезпечити доступність об'єкта для відвідувачів з інвалідністю, в тому числі за допомогою підйомників і пандусів, де це необхідно. В театрах і кінотеатрах необхідно передбачити спеціальні місця або зони для розміщення гостей, що користуються візками, а також спеціальні навушники або індукційні петлі для людей з проблемами слуху. |
| Екскурсії | Екскурсійні автобуси повинні бути оснащені всім необхідним для обслуговування людей з інвалідністю, також під час екскурсій інформація повинна надаватися в аудіо і відео форматах, а також в інших формах, які підходять людям з порушенням зору і слуху. По можливості, організатори туру повинні наймати перекладача жестової мови для людей з проблемами слуху та / або надавати друковані матеріали з інформацією про відвідувані об’єктах. |
| Персонал | Терпіння найбільшою мірою стане в нагоді персоналу, що працює з гостем з особливими потребами. У посадовій інструкції швейцара, офіціанта, покоївки включений пункт про допомогу людям з обмеженими можливостями. На долю покоївки доводиться велика частина турбот. Їй потрібно бути готовою до того, що сміття і грязь в номерах будуть в незвичних місцях. Існують загальні правила етикету при спілкуванні з людьми з обмеженими фізичними можливостями, якими можуть скористатися працівники організацій, що надають послуги населенню, в залежності від конкретної ситуації. |

Створено на основі [5] та доповнено

Отже, у зв'язку з описаними вимогами, безбар’єрний простір передбачає не тільки доступність для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також обумовлює розробку універсального дизайну середовища, яке має бути зручним для людей, що зазнають тимчасових чи постійних труднощів зі здоров’ям.

**1.3. Правові умови розвитку безбар’єрного туризму в світі і в Україні**

Враховуючи важливу роль і особливе політичне, соціальне, економічне значення «безбар’єрності» в реалізації прав людей з інвалідністю та маломобільних груп населення у багатьох країнах дотримання її принципів і вимог гарантується міжнародним і національним законодавством. Існує велика кількість проблем з доступністю, туристи можуть зіткнутися з ними на кожному етапі подорожі, починаючи від доступу до інформації, пересування на місцевому транспорті, до пошуку засобів проживання та участі в культурних або спортивних заходах в якості глядача чи учасника.

Згідно «Декларації щодо спрощення туристичних поїздок», прийнятої резолюцією Генеральною Асамблеєю ЮНВТО A / RES / 578 (XVIII) від 2009 р. [14], сприяння в подорожах людям з інвалідністю – це основний елемент політики розвитку відповідального туризму в будь-якій країні. Варто зазначити, що інвалідність не згадувалась в жодному з ключових міжнародних документів з прав людини, розроблених до 1961 року, аж до моменту коли була прийнята Європейська соціальна хартія – перший міжнародний договір, що включав явне положення, що стосуються прав людей з обмеженими можливостями. Наразі питання забезпечення прав людей з обмеженими можливостями зазначені в таких документах як Декларація про права інвалідів (1975 р.), Стандартні правила Організації Об’єднаних Націй щодо забезпечення рівних можливостей для інвалідів (1993), Конвенція ООН про права інвалідів (2006 р.) та інших.

Створення багатьох ключових документів з прав людини було викликане появою рухів за права інвалідів. У той час, як основні міжнародні документи з прав людини мають значні можливості для розширення і захисту прав інвалідів, ці можливості все ще не є повністю реалізованими. Це стало головною причиною для створення нової Конвенції ООН про права інвалідів.

13 грудня 2006 року ГА ООН була прийнята Конвенція про права інвалідів, яка є правозахисним документом з чіткою орієнтацією на соціальний розвиток – це водночас договір з прав людини та інструмент розвитку. Конвенція набрала чинності 3 травня 2008 року. Принципами конвенції є: повага до притаманної кожній людині гідності та особистої незалежності; недискримінація; повне й ефективне залучення в суспільство; повага особливостей інвалідів; рівність можливостей; доступність; рівність чоловіків і жінок; повага до здібностей дітей-інвалідів тощо.

Українська державна політика щодо створення безбар'єрного простору для повноцінного життя людей потребує рішучих змін. Але є позитивні зрушення. Україна ратифікувала Міжнародну конвенцію ООН про права інвалідів 16 грудня 2009 р, підписано Указ №678/2015 «Про активізацію роботи щодо забезпечення прав людей з інвалідністю».

В Стратегії розвитку туризму і курортів на 2017-2026 роки передбачено забезпечення доступності об’єктів туристичної інфраструктури в Україні для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення [15]. Міністерство економічного розвитку та торгівлі України та Технічний комітет із стандартизації ТК 118 ведуть роботи із імплементації міжнародних стандартів в Україні з метою унормування вимог до туристичних об’єктів, а саме ISO 170149:2013 (Accessible design − Application of braille on signage, equipment and appliances) та ISO 23599:2012 (Assistive products for blind and vision-impaired persons − Tactile walking surface indicators). Широке застосування законодавчих та нормативних документів з питань формування максимально зручних умов життєдіяльності маломобільних груп населення – це один із критеріїв на шляху інтеграції України до міжнародного співтовариства

Так, наприклад, досить обширно унормативовано вимоги до безпеки у будинках, де утримуються особи з інвалідністю, які викладені в таких документах, як ДБН В.2.2-9-2009 «Громадські будинки і споруди»; ДБН В.2.2-17:2006 «Доступність будівель і споруд для маломобільних груп населення»; ДБН Б.2.2-5:2011«Планування та забудова міст, селищ і функціональних територій. Благоустрій територій»; ДСТУ-Н В.2.2-31-2011 Настанова з облаштування будинків і споруд громадського призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху.

Будинки спеціалізованих закладів для людей з інвалідністю і осіб похилого віку повинні проектуватися за спеціальними нормами – ДБН «Заклади соціального захисту населення», які розроблені у ВАТ «КиївЗНДІЕП» і введені у дію 2007 р., і в той же час багато вимог викладених в різних ДБН потребують вдосконалення відповідно до сучасних концепцій «доступності» та «універсального дизайну» [16].

**Висновки до розділу 1**

Таким чином, кожен має право на доступ до послуг у сфері дозвілля і туризму. Проте, один мільярд людей з обмеженими життєвими можливостями у всьому світі, поряд з маленькими дітьми, літніми людьми і людьми з іншими особливими потребами щодо доступності середовища, все ще стикаються з перешкодами для доступу до основних послуг, пов'язаних з подорожами, такими як чітка і достовірна інформація, доступні транспорт і обслуговування, а також середовище, зручне для пересування.

Включення питань туризму людей з інвалідністю в національні стратегії сталого розвитку туристичної галузі дасть гарантію того, що туристичні послуги є інклюзивними і доступними для кожної людини. Лише за таких умов туризм може стати доступним для людей з обмеженими можливостями у нашій країні. Доступний туризм для таких осіб – це сучасний вид туризму, який дасть змогу включити в туристичну діяльність будь-яку людину, незалежно від її фізичних можливостей, з урахуванням особливостей її фізично-психологічного стану і розглядається він насамперед як потужний засіб активної реабілітації. Логічним і актуальним буде продовжити цю тему, розглянувши сучасний стан формування та розвитку безбар’єрного простору на території України на основі аналізу досвіду іноземних країн.

**РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ БЕЗБАР’ЄРНОГО ПРОСТОРУ В ТУРИЗМІ В УКРАЇНІ**

**2.1. Відповідність туристичної інфраструктури України вимогам безбар’єрного простору**

Люди з обмеженими можливостями мають ті самі мотиви подорожувати як і решта населення. Однак, хоча багато туристів можуть зазнати перешкод для участі в туризмі, встановлено, що ці бар'єри непропорційно впливають на людей з обмеженими можливостями. Люди з обмеженими можливостями некомфортно почувають себе в Україні через зіткнення з бар’єрами, з якими вони зустрічаються. Для успішного туризму ключовим фактором є наявність безпечного, зручного та економічного транспорту, та інших туристичних послуг. Інфраструктура, яка не може задовольнити потреби людей з інвалідністю, людей похилого віку, батьків з дітьми, виключає багато міст і регіонів з цього багатообіцяючого сегмента ринку. Так, через специфіку середовища, системи транспорту і послуг, люди з інвалідністю, які відчувають труднощі з пересуванням або доступом до інформації, не можуть насолоджуватися свободою подорожей в тій же мірі, як інші громадяни.

Виклики для людей з обмеженими можливостями включають:

* некваліфікований професійний персонал, здатний інформувати та консультувати про проблеми доступу;
* відсутність доступних аеропортів;
* недоступність адаптованих та доступних готельних номерів, ресторанів, магазинів, туалетів та громадських місць;
* недоступні вулиці та транспортні послуги;
* недоступна інформація про доступні об'єкти, послуги, оренду обладнання та туристичні визначні пам'ятки.

До прикладу Київ, столиця України, найкраще оснащене українське місто, не дуже дружелюбне для людей з обмеженими можливостями, але у порівнянні з іншими областями та містами країни виграє за кількістю облаштованих місць. Найбільш показовими і видимими прикладами непристосованості є незрівняні тротуари, круті падіння бордюрів, отвори на дорозі, відсутність доступу людей з інвалідністю до громадського транспорту та дуже мала кількість доступних номерів в готелях для людей з обмеженими можливостями – все це речі, з якими стикаються люди з обмеженими можливостями.

Порівняльний аналіз доступності залізничних і автовокзалів підкріплений статистичними даними моніторингу:

доступність залізничних вокзалів (22 об’єкти): 67% – доступно; 19% – частково доступно; 14% – недоступно;

доступність автовокзалів (34 об’єкти): 41% – доступно; 22% – частково доступно; 37% – недоступно [12, с. 106].

Послуги авіаційного транспорту також потребують ряду змін. Незважаючи на достатньо високий рівень доступності будівель аеропортів, наявна проблема в амбуліфтах для посадки і висадки людей, що пересуваються на візках. Не менш важливим є і те, що в авіаційному транспорті відсутні спеціалізовані інструкції з перевезення людей з обмеженими фізичними можливостями.

Але є і позитивні зрушення, як приклад, частково вирішено питання доступного транспорту в Києві. У лютому 2017 року до Києва надійшла партія з 10 автомобілів Сitroen Jumper, які працюють в соціальній службі і безкоштовно обслуговувують людей з обмеженими можливостями. Кожна з машин спеціально обладнана для одночасного перевезення відразу трьох людей у візках. Для цього є спеціальне обладнання: автоматичний підйомник, кріпильні ремені і петлі в підлозі. Передбачено чотири місця для супроводу. У національного залізничного перевізника ПАТ «Укрзалізниця» у наявності є спеціальні вагони-купе з місцями для людей на візках. У таких вагонах 20 спальних місць та два місця для людини з інвалідністю і супроводжуючого, спеціально облаштований санвузол. За заявою пасажира такий вагон чіпляють до поїзда, але звертатися потрібно мінімум за п'ять днів до виїзду.

Щодо послуг проживання, то було досліджено готелі м. Києва. Готелі категорій 4-5\* обов’язково мають принаймні один номер та доступну інфраструктуру готелю для людей з обмеженими можливостями. Ці вимоги викладені в ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні засоби розміщування, ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні класифікація готелів, ДБН В.2.2-20:2008. Готелі [21-22].

Аналіз сайтів 3\* готелів Києва на предмет їх доступності для людей з обмеженими фізичними можливостями, виявив невелику їх кількість. Дані щодо доступності готелів представлені у табл. 2.1.

*Таблиця 2.1*

**Доступні 3\* готелі м. Києва для людей з обмеженими фізичними можливостями**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва готелю | Інформація щодо доступності |
| **Готель «Турист»** | На сайті готелю не була знайдена інформація про номера з обмеженими можливостями. Але на сайті букінг однією з опцій характеристик є номера для людей в обмеженими можливостями. Також на території готелю присутня парковка для людей з обмеженими можливостями. Інформація про розміщення дітей відсутня. |
| **Готель «Амарант»** | Одразу на головній сторінці готелю є інформація про доступність готелю для людей з обмеженими можливостями, в категорії «Послуги», зазначена відповідна іконка. |
| **Готель «Салют»** | Згадка про людей з обмеженими фізичними можливостями міститься у категорії «Номери», яка повідомляє, що «Однокімнатний номер напівлюкс дозволяє розміщувати людей із обмеженими можливостями». |
| **Готель «Ibis Kiev Railway Station»** | В данному готелі є номера для людей з обмеженими можливостями. Дана інформація також була відсутня на сайті готелю. Інформація була знайдена на TripAdvisor. Парковка в готелі відсутня. |
| **Готель «Оберіг»** | Відкривши на офіційному сайті готелю розділ «Номери та готелі», то перш за все буде інформація про те що:* один з номерів призначений для людей з обмеженими можливостями;
* у номері передбачені усі зручності для людей у візках ( широкі дверні отвори, туалет з поручнями, просторий номер);
* на території готелю є паркувальні місця спеціально для людей з обмеженими можливостями;
* наявність ліфту для комфортного пересування;
* при вході у готель, окрім сходів, є пандус;
* вхід у кафе готелю має досить широкий прохід, що сприяє безперешкодному проїзду інвалідного візка.
 |
| **Готель «Братислава»** | В готелі є один номер для людей с обмеженими можливостями. Данна інформація указана на сайті готелю. “Спеціальні зручності: широкі дверні отвори без порогів та простора кімната для вільного пересування, відкидні поручні біля ліжка та у ванній кімнаті. Ванна кімната обладнана спеціальною раковиною та дзеркалом, які розташовані трохи нижче, ніж зазвичай, та спеціальною ванною, в якій насадка для душа може бути розміщена на будь-якому зручному для гостя рівні. В номері встановлені кнопки екстреного виклику співробітників служби прийому та розміщення – 2 в кімнаті та 1 у ванній. Туалет з поручнями”. |

*Таблицю складено за даними сайтів готелів*

Якщо говорити про доступність туристичних об'єктів та культурно-історичних пам’яток, то можна зауважити, що найменш пристосованими для цього є Києво-Печерська лавра та Софія Київська. Доступність цих об’єктів для осіб з обмеженими можливостями залишається одним із невирішених завдань. Спираючись на джерело [12, с. 82-85] та частково на власному досвіді наведемо декілька з цих доступних об’єктів, які є найбільш відомими та найбільш в Україні. У Київській області і, зокрема, в м. Київ – музей народної архітектури (м. Переяслав-Хмельницький), Козацьке поселення «Мамаєва слобода», Центр української культури та мистецтва (м. Київ), Музей вишивки Тетяни Протчевої; в Харківській області – сад скульптур (м. Харків), Вознесенська церква (м. Ізюм), історичний музей (м. Харків); в Одеській області – Аккерманська мечеть та Аккерманська фортеця (м. Білгород-Дністровський), палац-садиба Курісів, Петрівський Замок; у м. Львів – палац Потоцьких, Регіональний музей у Стальовій Волі, Львівський історичний музей, Національний музей ім. Андрія Шептицького та Львівський музей на дотик. Але незважаючи на цей перелік, їх більшість все ж залишається частково недоступною або зовсім недоступною для деяких категорій неповносправних людей, тож є не універсально доступними.

**2.2. Аналіз пропозиції туристичного ринку безбар’єрного туризму України**

Організація безбар’єрного туризму в Україні перебуває на початковій стадії розвитку. Станом на 2014 р. лідерами за кількістю заходів для інвалідного туризму та маршрутами для безбар’єрного туризму в Україні були АР Крим, Запорізька, Рівненська, Одеська, Полтавська області (рис. 2.1). Недостатнім є рівень їх розвитку у Київській та Дніпропетровській областях, які мають відповідно високий та середній рівень розвитку інфраструктури адаптивного туризму. Серед регіонів з низьким рівнем її розвитку, кількістю заходів та маршрутів, які є чинниками розвитку інвалідного туризму, вирізняється лише Харківська область. У цьому регіоні більше, ніж в інших регіонах, проводилось заходів, спрямованих на розвиток інвалідного туризму, достатньо значною є кількість відповідних маршрутів. За кількістю перспективних та актуальних маршрутів для інвалідів серед регіонів із низьким рівнем розвитку інфраструктури адаптивного туризму вирізняються Житомирська, Закарпатська, Херсонська, Чернігівська та Чернівецька області [13]. Але варто зазначити, що значною кількістю перспективних туристичних об’єктів та маршрутів для осіб з обмеженими життєвими можливостями, незважаючи на низький рівень розвитку адаптивно-туристської інфраструктури, виділяються Житомирська, Закарпатська, Херсоньска, Чернігівська та Чернівецька області.

В даний час основними напрямками туризму для людей з обмеженими життєвими можливостями в Україні є спортивно-оздоровчий та екскурсійний види туризму, як більш прості і доступні. Вони наближають людей з обмеженими фізичними можливостями до життєвого простору здорових людей і сприяють їх психологічної реабілітації. Перебування на свіжому повітрі, помірні фізичні навантаження і інші чинники туризму сприяють зміцненню здоров'я [17].



*Рис. 2.1* *Розвиток інфраструктури безбар’єрного туризму за областями України*

Люди з обмеженими фізичними можливостями все частіше, самостійно або при допомозі волонтерів громадських організацій, організовують пізнавальні поїздки, екскурсії. Особливо гостро стоїть питання адаптації туристичних маршрутів для цієї категорії людей.

Перегляд офіційних сторінок провідних туристичних операторів (TUI, Anex Tour, TPG), показав відсутність інформації призначеної для людей з особливими потребами.

В Україні безбар’єрний туризм не має широкої державної підтримки й виявляється в локальних ініціативах небайдужого населення, і в основному трактується як туризм для осіб з обмеженими можливостями, а саме осіб з інвалідністю (в основному обмежується «візочниками»). На практиці, більшість туристичних об’єктів не пристосовані для людей із вадами слуху, зору, опорно-рухового апарату, не враховують ріст відвідувачів тощо. Туризм для неповносправних в Україні у великому попиті, але розвивається переважно на амбіціях небайдужих людей.

Організацією безбар’єрного туризму в Україні займаються різні інституції – реабілітаційні установи, громадські та церковні організації, бюро подорожей, навчальні заклади. Серед громадських організацій (ГО), які надають інформацію щодо організації туризму для неповносправних осіб в Україні – ГО «Зелений хрест» (м. Львів), ГО інвалідів зору «Дивосвіт» (м. Ужгород), ГО «МАРТ» (м. Чернівці), ГО інвалідів «СЛІД», ГО людей з обмеженими можливостями «День» та ін. Підприємство «ІНВАТУР» спеціалізується виключно на туризмі інвалідів. ВГОІ «Центр туризму інвалідів України» розробляє концепцію розвитку туризму інвалідів та соціального туризму в Україні, їх стандартизацію. Як зазначено на сайті, діяльність ВГОІ «Центр туризму інвалідів України» спрямована на:

* розвиток в’їзного, виїзного та внутрішнього туризму інвалідів;
* розвиток соціального туризму в Україні;
* стандартизація туризму інвалідів та соціального туризму;
* створення мережі соціальних магазинів;

Популярністю серед туристів з особливими потребами та громадських обєднань, що організовують відпочинок осіб з обмеженими життєвими можливостями, мають такі організації: туристська база «Студяга» (Сумська обл.), Харківський скеледром ХАУ, «Зелений Хрест» (м. Львів) [12, с.105].

Але, як виявив аналіз цього питання, зазначені організації не мають широкої реклами, та лише деякі з них мають власні веб-сайти та, на жаль, навіть на цих сайтах бракує інформації про доступні тури, подорожі, екскурсії та інші послуги.

Виявлення та аналіз перспективних та діючих туристсько-екскурсійних маршрутів для маломобільної групи населення на територіях національних природних парків України виступили підґрунтям щодо створення відповідної карти (рис. 2.2). На сьогодні практично в кожному національному природному парку України діють пішохідні, водні, велосипедні та кінні маршрути, хоча їх кількість вкрай недостатня [13].



*Рис. 2.2 Перспективні та діючі туристсько-екскурсійні маршрути для маломобільної групи населення на територіях НПП України*

Таким чином, попит на ринку туризму, доступного для всіх, зростає великими темпами, але, як виявив аналіз пропозиції на туристичному ринку безбар’єрного туризму, інформації про доступний туризм та експертних досліджень в нашій країні практично немає, хоча це перспективний напрямок й самої туристичної галузі, й, що найбільш суттєво, реабілітації людей з обмеженими можливостями.

**2.3. Оцінка рівня сприйняття стану формування безбар’єрного простору в туристичній діяльності**

Туризм є унікальним явищем для реабілітації людей із обмеженими можливостями та включає в себе як пізнавальний процес, так і дає можливість повноцінної соціалізації. Цей факт є зрозумілим для більшості представників досліджуваної категорії людей. У той же час необхідно визначити рівень сприйняття в українському суспільстві стану формування безбар’єрного простору в туристичній діяльності. З цією метою проведено соціологічне дослідження шляхом анкетування. Анкету, розроблену для проведення опитування, наведено у додатку В. В опитуванні прийняли участь 50 осіб, з яких 35 жінок і 15 чоловіків, різного віку та з різних міст України. Даний відбір є репрезентативним, тому що його структура відповідає соціальній структурі суспільства.

На рис. 2.3. показано результати опитування щодо відповідності міст України для людей з обмеженими можливостями на думку респондентів. Більшість опитаних вважають, що їхні міста не відповідають потрібним вимогам.

*Рис. 2.3. Результати опитування щодо відповідності міст України для людей з обмеженими можливостями на думку респондентів, %*

Варто зазначити, що на думку 70% опитаних відношення суспільства до людей з обмеженими фізичними можливостями за останні 5 років покращилося. Серед опитаних 90% згодні вирушити в тур в групі з людьми, які мають інвалідність. У той же час 5 респондентів не було згодні, пояснюючи це тим, що це може затримувати швидкість екскурсії та створювати дискомфорт для здорових людей. 90% респондентів вважає за потрібним розвивати безбар'єрний туризм і зробити країну доступною для всіх. На рис. 2.4. відображені результати опитування щодо варіантів вирішення цієї проблеми.

*Рис. 2.4. Результати опитування щодо визначення вирішального дії щодо формування безбар’єрного простору в туристичній діяльності, %*

Опитаним було запропоновано чотири варіанти дій щодо формування безбар’єрного простору в туристичній діяльності., з яких можна побачити, що 40% респондентів створення відповідної доступної інфраструктури найбільш важливим.

***Висновки за розділом 2***

Таким чином,більшість населення України не вважає міста доступними для людей з обмеженими можливостями, але підтримують ідею зробити доступне середовище для всіх, перш за все, шляхом створення безбар’єрного простору, а також реалізації спеціальних державних програм. Розвиток безбар’єрного туризму в нашій країні знаходиться на початковій стадії і потребує суттєвих змін як з боку держави, так і з боку підприємств, зокрема представників туристичної індустрії.

**РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ БЕЗБАРЄРНОГО ПРОСТОРУ В ТУРИЗМІ В УКРАЇНІ**

**3.1. Заходи щодо розширення безбар’єрного простору в туроператорській діяльності**

Практична реалізація подолання проблем становлення та розвитку безбар’єрного туризму полягає у необхідності консолідації зусиль всіх учасників туристичної сфери у створенні унікальних туристичних маршрутів для маломобільних людей. Низка проблем пов’язана з доступністю туристичних дестинацій для людей з обмеженими можливостями та відсутність адаптованих туристичних продуктів, потребує вирішення конкретних завдань на рівні держави, регіональних органів місцевої влади, громадських організацій, постачальників послуг і самих клієнтів (табл. 3.1).

*Таблиця 3.1*

**Дії щодо формування безбар’єрного простору на різних рівнях**

|  |  |
| --- | --- |
| Рівні здійснення | Конкретні дії |
| Держава та місцеві органи влади | * розроблення власних державних веб-сайтів відповідно до міжнародних стандартів доступності (стандарт WAI, мета якого - зробити вміст інтернету доступним всім користувачам, в тому числі користувачам з обмеженими можливостями);
* створення Програми розвитку безбар’єрного туризму в Україні, а також створення нормативно-правової бази щодо унормування певних вимог до безбар’єрного простору, регулювання та контролю за їх виконанням;
* створення доступної інфраструктури;
* навчання кваліфікованих кадрів, які можуть працювати з такою категорією населення;
* часткове фінансування подорожей для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також імплементація міжнародних стандартів;
* інтеграції людей з обмеженими фізичними можливостями у соціальний простір;
* видання та поширення рекомендацій щодо облаштування об’єктів туристичної інфраструктури з дотриманням вимог.
 |
| Туроператори та туристичні агентства  | * розробка унікальних маршрутів, дозвіллєвих та анімаційних програм та заходів для людей з обмеженими можливостями;
* соціальна адаптація та реабілітація людей з обмеженими фізичними можливостями через екскурсійний туризм;
* консультація людей з обмеженими життєвими можливостями щодо доступних міст, культурних об’єктів, транспорту, готелів і т. д.
* надання доступної, вивіреної, чіткої інформації щодо доступних об’єктів інфраструктури та культурних об’єктів.
 |

*Закінчення табл. 3.1*

|  |  |
| --- | --- |
| Рівні здійснення | Конкретні дії |
| Громадські організації | * створення пошукової системи, яка пропонує доступний засіб бронювання готелів, спеціально розроблений для забезпечення повного самодостатнього онлайн-бронювання для людей з візуальною, моторною, чуттєвою та інтелектуальною недостатністю;
* турбота та підтримка людей з обмеженими фізичними можливостями в реалізації свого права жити також, як і весь інший світ;
* професійна орієнтація людей з обмеженнями по здоров'ю, шляхом проведення екскурсій до музеїв середніх і вищих навчальних закладів;
* створення карта доступності місць для інвалідів-візочників;
* сприяння створенню умов доступного культурного середовища для співгромадян
 |
| Постачальники послуг | * надання послуг за принципом справедливості (недискримінаційній основі);
* забезпечення безпечної, зручної та економічної транспортної та іншої інфраструктури, пов’язаної з туризмом.
 |
| Туроператори та туристичні агентства  | * розробка унікальних маршрутів, дозвіллєвих та анімаційних програм та заходів для людей з обмеженими можливостями;
* соціальна адаптація та реабілітація людей з обмеженими фізичними можливостями через екскурсійний туризм;
* консультація людей з обмеженими життєвими можливостями щодо доступних міст, культурних об’єктів, транспорту, готелів і т. д.
* надання доступної, вивіреної, чіткої інформації щодо доступних об’єктів інфраструктури та культурних об’єктів.
 |
| Клієнти | * гнучкість в отриманні послуг;
* можливість простого/інтуїтивного отримання послуги;
* толерантність до ймовірних помилок.
 |

Важливим елементом зазначеного процесу є створення спеціалізованого туристичного агентства або організації, що буде експертом в області організації відпочинку для людей з обмеженими фізичними можливостями. Метою цього агентства буде продумані програми відпочинку, які призначені спеціально для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також для їхніх друзів і рідних з наданням сервіс, що включає доступне планування відпочинку, екскурсійно-просвітницькі програми, оздоровчі тури, індивідуальні тури для людей з обмеженими можливостями; надання супроводжуючих, медичний супровід, підготовлені екскурсоводи, сурдоперекладачі.

Взявши до уваги вищевикладені у попередніх розділах вимоги до створення доступної інфраструктури та її сучасний стан, а також наявність доступного та зручного транспорту, готелів для людей з обмеженими життєвими можливостями та наявні доступні культурно-історичні, природні та інші туристичні об’єкти розроблено тур для людей з обмеженими життєвими можливостями, який враховує всі викладені вимоги та з урахуванням наявних доступних об’єктів. Назва туру - «Зимова казка Карпат». Маршрут туру: Київ – с. Яворів (Львівська область) – Львів – Київ. Тур розрахований на 7 осіб ( 3 людини у візках, 4 супроводжуючих), які прагнуть вести активний спосіб життя незважаючи ні на що. За 4 дні є можливість насолодитися зимовими краєвидами засніжених Карпат та покататися на лижах, відвідати культурну столицю України – місто Львів, і у завершенні – краще познайомитись з Києвом, відвідати найбільший «Музей корупції» – Межигір’я. Програма туру з подана у додатку Г. Тур максимально, наскільки це можливо, розроблено з урахуванням всіх необхідних потреб людей з обмеженими фізичними можливостями.

**3.2. Економічна оцінка ефективності реалізації безбар’єрного туру**

Програма туру, яка подана у попередньому пункті, розроблена для туристів, різноманітність екскурсій і розваг робить тур насиченим і привабливим, перевагою туру є поєднання екскурсійного обслуговування та вільного часу туристів. Туристи у даному турі будуть проживати у готелі «Hotel Lviv 4\*». Цей готель розташований у самому центрі Львова (650 м від центру), неподалік від Львівського оперного театру. який повністю пристосовано для людей з обмеженими можливостями і має у наявності спеціалізовані номери:

* спеціальні зручності: широкі дверні отвори без порогів та простора кімната для вільного пересування;
* відкидні поручні у ванній кімнаті. Ванна кімната обладнана спеціальною душовою кабіною, в якій насадка для душа може бути розміщена на будь-якому зручному для гостя рівні;
* зона рецепції, ресторан, холи та коридори обладнано для інвалідних візків.

У номері є робочий стіл, плазмова панель, холодильник, кондиціонер, телефон, засоби гігієни у ванній кімнаті, рушники, тапочки, WI-FI інтернет.

Вартість мешкання в двомісному номері в готелі Hotel Lviv 4\* по даному маршруту, що також включає сніданок, становить 1630 грн. Усі туристи будуть проживати в двомісних номерах по даному туру, тому вартість мешкання на одного туриста в межах даного туру буде складати – 815 грн.

По даному маршруту тільки один сніданок у готелі входить у вартість проживання, тому інші види харчування оплачуються додатково і за бажанням туристів. Тому необхідно розрахувати вартість обідів та вечерь. Середня вартість харчування в день буде складати 170 грн на одну особу. В турі 4 дні, тож вартість додаткового харчування на одну особу становитиме – 680 грн.

Основними витратами на проїзд, що сплачуються додатково є:

* переїзд в обидва боки на поїзді з Києва та назад;
* трансфер (зустріч з вокзалу спеціалізованим мікроавтобусом);
* переїзд на мікроавтобусі до Львова;
* трансфер по Львову.

Окремо оплачується вартість квитків до Києва (ціна в залежності від міста проживання туристів). Усі інші перевезення зараховуються до вартості екскурсій. Усі розрахунки витрат на проїзд зведені в табл. 3.1.

*Таблиця 3.1*

**Розрахунки витрат на проїзд**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основні витрати** | **Сума з 1 особи, грн** |
| Квитки на поїзд Київ-Сянки (013К) купе | 306,22  |
| Трансфер з вокзалу до с. Яворів | 55,00  |
| Трансфер по Львову | 250,00 |
| Квитки на поїзд Львів-Київ (081Л) купе | 392,01  |
| **Разом** | 1004,00 |

Для розрахунку вартості екскурсійного обслуговування складемо список усіх екскурсій по маршруту «Зимова казка Карпат» та їх вартості. Витрати на екскурсійне обслуговування зведемо у табл. 3.2. Жовтим кольором виділені факультативні екскурсії, що оплачуються за бажанням.

*Таблиця 3.2*

**Розрахунок витрат на екскурсійне обслуговування**

|  |  |
| --- | --- |
| **Види екскурсій** | **Сума з 1 особи, грн** |
| Катання на лижах на території «Західного реабілітаційно-спортивного центру» (4 години) | 200 |
| Оглядова екскурсія Львовом (послуги гіда) | 150 |
| Концерт органної музики | 120 |
| Екскурсія на Личаківське кладовище | 90 |
| Екскурсія по церквах та соборах Львова | 90 |
| Оглядова екскурсія Києвом | 150 |
| Екскурсія в Межигір’я (у вартість включено вхідний квиток) | 350 |
| Екскурсія до Зимової країни на ВДНГ (атракціони та розваги оплачуються окремо за бажанням) | 100 |
| **Разом (екскурсії, що вже включені у вартість туру)** | 420 |
| **Разом (повна ціна разом із факультативними екскурсіями)** | 1250 |

Всі види витрат по маршруту «Зимова казка Карпат» (проживання, харчування, екскурсії – додаткові та ті, що вже включені у вартість туру) зведемо в загальну табл. 3.3 – розрахунок собівартості туру на одного туриста, де просумуємо усі витрати по туру і розрахуємо його загальну вартість.

*Таблиця 3.3*

**Розрахунок собівартості туру на одного туриста**

|  |  |
| --- | --- |
| **Статті витрат** | **Сума, грн** |
| Проживання в Hotel Lviv + сніданок | 815 |
| Додаткове харчування  | 680 |
| Транспортне обслуговування | 1004 |
| Екскурсійне обслуговування + вхідні квитки (без ПДВ | 1250 |
| Страхування (без ПДВ) | 90 |
| Витрати на керівника | 100 |
| Разом | 3940 |
| Дохід туроператора (7%) | 275 |
| ПДВ (20%) | 268 |
| Разом | 4485 |

Витрати на керівника приймаються умовно. Оплата комісійних турагентам складає 7% від вартості туру. Вартість турпродукту для кінцевих споживачів визначаємо згідно чинного податкового законодавства України, що передбачає збільшення ціни на ставку ПДВ. Отже, повна вартість туру з урахуванням всіх додаткових витрат становитиме – 4485 грн на одну людину, що є середньою ціною порівняно з іншими внутрішніми турами, що пропонують туроператори.

**Висновки за розділом 3**

Таким чином, в даний час основними напрямками туризму для людей з обмеженими життєвими можливостями в Україні є спортивно-оздоровчий та екскурсійний види туризму. Вони наближають людей з обмеженими фізичними можливостями до життєвого простору здорових людей і сприяють їх психологічної реабілітації. Основним чинником, що вирізняє розроблений тур «Зимова казка Карпат» серед інших, є те що він один із небагаточисленних турів, який розрахований для людей з обмеженими можливостями. За помірну ціну з урахуванням усіх вимог та з почуттям максимального комфорту людина з обмеженими можливостями зможе подорожувати Україною, активно провести своє дозвілля та розважитись, що дуже важливо для даної категорії людей. Цей тур є кроком до соціалізації людей з інвалідністю.

**ВИСНОВКИ**

Отже, за результатами дослідження формування безбар’єрного простору в туроператорській діяльності можна зробити такі висновки:

1. Створення умов для забезпечення доступності туристичних послуг людям з обмеженими фізичними можливостями виходить сьогодні на перший план у системі цілей розвитку туризму багатьох країн. Широкий спектр проблем розвитку туризму для людей з інвалідністю в Україні свідчить про необхідність посиленої і комплексної уваги з боку держави й суспільства. Розглянуті правові аспекти формування та розвитку безбар’єрного простору показали, що законодавство України потребує рішучих змін.
2. Проаналізувавши сучасний стан туризму для осіб з обмеженими фізичними можливостями в Україні виявлено низький його розвиток. Організація безбар’єрного туризму в Україні перебуває на початковій стадії розвитку. Більшість населення України не вважає міста доступними для людей з обмеженими можливостями, але активно підтримують ідею зробити доступне середовище для всіх.
3. Як виявив аналіз пропозиції на туристичному ринку, інформації про доступний туризм та експертних досліджень в нашій країні практично немає, хоча це перспективний напрямок туристичної галузі. Низка проблем пов’язана з доступністю туристичних об’єктів для людей з обмеженими можливостями та відсутність адаптованих туристичних продуктів, потребує вирішення конкретних завдань на рівні держави, регіональних органів місцевої влади, підприємців, та громадян. Виконання пропонованих практичних заходів є важливим кроком для створення безбар’єрного простору в Україні. Націлившись в маркетинговій діяльності на дану категорію туристів – людей з обмеженими фізичними можливостями, туроператори отримають можливість обслуговувати великий і все більш зростаючий ринок.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Более одного миллиарда человек в мире имеют какую-либо форму инвалидности [Електронний ресурс] : [Веб-сайт] // Всесвітня організація охорони здоров’я. – Режим доступу : https://www.who.int/mediacentre/news/
releases/2011/disabilities\_20110609/ru/ (дата звернення: 20.11.2018)
2. Інформація щодо чисельності осіб з інвалідністю за даними 2011-2016 рр. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт] // Фонд соціального захисту інвалідів. - Режим доступу: <http://www.ispf.gov.ua/ShowPage.aspx?PageID=263> (дата звернення: 20.11.2018)
3. Інвалідність та суспільство: навчально-методичний посібник. / За заг. редакцією Байди Л.Ю., Красюкової-Еннс О.В. / – К., 2012. – 216 с.
4. Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 20.11.2018)
5. Рекомендации по доступному туризму на основании резолюции A/RES/637(XX) Генеральной Ассамблеи ЮНВТО в августе 2013 г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.disright.org/sites/default/
files/source/12.12.2016/yunvto\_rekomendacii\_po\_dostupnomu\_turizmu.pdf](http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf) (дата звернення: 20.11.2018)
6. Безбарьерный туризм: учебное пособие / Н.А. Зайцева, Д.Б. Шуравина. – М.: КНОРУС, 2016. – 176 с.
7. Darcy, S., Dickson, T. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences / S. Darcy, T. Dickson / Journal of Hospitality and Tourism Management, 2009. – Issue 16 (1), p. 32–44.
8. Смирнова Д.Б. Безбарьерный туризм: основные понятия, перспективы развития / Д.Б. Смирнова, Ю.С. Смородина [Електронний ресурс] // World economy, finances and investments : сб. матер. ІІ Меж. науч.-практ. конфер. – 2013. – Режим доступу : <http://www.asconf.com/view_arhiv.php?konf=World>
%20economy,%20finances%20and%20investments.%20vol.%202&sek (дата звернення: 20.11.2018)
9. Аникеева О.А. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех / О.А. Аникеева, Ю.А. Анисимова // Сервис в России и за рубежом. – 2011. – Т. 25. – № 6. – С. 17–21.
10. Евсеев С.П. Технологии физкультурно-спортивной деятельности в адаптивной физической культуре / С.П. Евсеев, О.Э. Аксенова. – М. : Советский спорт, 2007. – 296 с.
11. Сигида Е. А. Адаптивний туризм – социальное направление развития туристических услуг / Е. А. Сигида // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2011. - №4. – с. 38-42
12. Бейдик О. О. Адаптивний туризм: передумови та перспективи розвитку, лідери Духу і Волі / О. О. Бейдик, О. І. Топалова //: навч. посіб. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2017. – 402 с.
13. Топалова О.І. Суспільно-географічні передумови та перспективи розвитку адаптивного туризму в Україні : автореф. дис. … канд. геогр. наук; спец. : 11.00.02 – економічна та соціальна географія / Олеся Іллівна Топалова – К., 2016. – 175 с.
14. UNWTO, Declaration on the facilitation of tourist travel (A/RES/578(XVIII) (Astana, Kazakhstan, 2009). / Декларация ЮНВТО о содействии в туристических поездках. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ares578xviiideclarationfacilitation2009en.pdf> (дата звернення: 20.11.2018)
15. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року [Електронний ресурс] : [Веб-сайт] / Офіційний сайт Кабінету міністрів України. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/249826501> (дата звернення: 21.11.2018)
16. ДБН В.2.2-18:2007 Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1518-dbn-v-2-2-182007-zakladi-socialnogo-zahistu-naselenna> (дата звернення: 22.11.2018)
17. Холостова Е.И. Социальная реабилитация: Учебное пособие / Е.И. Холостова, Н.Ф. Дементьева – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2003 –   340 с.

# Додаток В

**Анкета**

**«Безбар'єрний туризм»**

1. **Вкажіть вашу стать**
* Чоловік
* Жінка
1. **Вкажіть ваш вік**
* до 18 років
* 18-25 років
* 26-40 років
* 40-50 років
* більше 50 років
1. **Вкажіть місце свого проживання: Місто, Область**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Чи вважаєте Ви ваше місто доступним для людей з обмеженими можливостями?**
* Так
* Ні
1. **На вашу думку, чи покращилось відношення суспільства до людей з обмеженими фізичними можливостями за останні 5 років?**
* Так
* Ні
* Без змін
1. **Що на вашу думку є вирішальним та основним у створенні безбар'єрного простору?**
* Створення відповідної доступної інфраструктури міст
* Створення організацій, які спеціалізуються на організації досугу та відпочинку людей з обмеженими фізичними можливостями
* Державна підтримка, яка виявляється у створенні Програми розвитку безбар'єрного туризму
* Створення нормативно-правої бази щодо унормування певних вимог до безбар'єрного простору, регулювання та контролю за їх виконанням

Закінчення дод. В

1. **Чи вважаєте ви за потрібним проводити більше заходів (екскурсії, виставки, майстер-класи) для людей з обмеженими фізичними можливостями?**
* Так
* Ні
1. **Чи вирушили б ви на екскурсію, в тур в групі з людьми, деякі з яких, мають інвалідність?**
* Так
* Ні
1. **Якщо "ні", то чому?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Чи вважаєте ви за потрібним розвивати безбар'єрний туризм і зробити нашу країну доступною для всіх?**
* Так
* Ні
* Не цікавить

**Якщо маєте побажання або пропозиції щодо розвитку безбар'єрного туризму в Україні, опишіть їх.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Посилання на проходження анкети в режимі онлайн:** <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzznapzsM11Ge8Y3_MLALUuMyTkonzYEJL22XwDnmZ6bBn8Q/viewform?usp=sf_link>

ДОДАТОК Г

**Програма туру**

|  |  |
| --- | --- |
| **День 1** Київ – с. Яворів  | 16:00 – зустріч на Центральному з/д вокзалі представником фірми. Посадка на поїзд.16:42 – відправлення поїзду (Поїзд 013К Київ-Сянки) |
| **День 2** с. Яворів – Львів  | 6:04 – прибуття на станцію Сянки (найвисокогірніша станція України). Трансфер до «Західного реабілітаційно-спортивного центру». В чудовій природньо-рекреаційній зоні, з унікальними кліматичними умовами та ландшафтом активно функціонує сучасний реабілітаційний центр, де можуть відновлювати свої функціональні можливості різні категорії людей з інвалідністю. 8:00 – 9:00 Сніданок у столовій реабілітаційно-спортивного центру (за бажанням)Катання на лижах 13:00 – 14:00 Обід у столовій реабілітаційно-спортивного центру (за бажанням)16:00 – 18:00 Переїзд до Львова на комфортабельному авто. Поселення в готель Hotel LvivВільний часНочівля у готелі |
| **День 3** Львів | 8:00 – 9:00 Сніданок у готелі. Виселення з готелю10:00 Оглядова екскурсі по Львову. Під час екскурсії ви побачите Оперний театр; Будинок вчених; Палац Потоцьких; Італійський дворик; Каплицю Боїмів. Ви побачите не тільки зовнішній вигляд цих споруд, а й зможете зайти в деякі об'єкти всередину щоб оглянути чарівний інтер'єр. Відвідаєте Львівську галерею мистецтв, Львівський ринок сувенірів Вернісаж, приймете участь у майстер класі по виготовленню новорічних пряників в Львівській майстерні карамелі. *(тривалість екскурсії 4 години)*14:00 – 15:00 ОбідВільний час!!!Рекомендуємо на вибір:**Екскурсія на Личаківське кладовище** Один з найстаріших і найромантичніших цвинтарів Європи. Музей під відкритим небом. Мабуть, найбільш сакральне місце у Львові. *(тривалість екскурсії 2 години)*або**Екскурсія по церквах та соборах Львова.** Місто ста церков, симбіоз культур і релігій, Львів завжди славився вишуканою красою своїх храмів і різноманітністю стилів. Пропонуємо зустрітися з духовною спадщиною цього міста, відвідати храми різних конфесій, різних епох. *(тривалість екскурсії 2,5 годин)*20:00 – 21:30 Концерт органної музики. У 1932 році в цьому костьолі було встановлено виготовлений у Чехії орган фірми «Rieger-Kloss», найбільший на території України. 22:00 Виїзд на з/д вокзал22:50 Відправлення до Києву на поїзді (Поїзд 081Л). |
| **День 4** Київ  | 7:31 – Прибуття на Центральний з/д вокзал. Зустріч групи гідом8:00 – 9:00 Сніданок9:00 – 13:00 Оглядова екскурсія Києвом. На цій екскурсії ви побачите все найкрасивіше, найцікавіше і найважливіше в Києві з вікон комфортабельного автомобіля, в поєднанні з виходами в найбільш привабливих місцях і, звичайно ж, з можливістю сфотографуватися. Вільний час!!!Рекомендуємо 13:30 Екскурсія в Межигір’я. У вас є прекрасна можливість побачити кожен куточок музею корупції своїми очима. Наш екскурсовод розповість найцікавіші факт з історії північної місцевості Києва, проведе по красивих місцях резиденції, покаже Хонку в Межигір'ї - найрозкішніший клубний будинок на території, зоопарк Межигір'я, музей реторо автомобілів Хонка Януковича. 18:30 Екскурсія (трансфер) до «Зимової Країни на ВДНГ». Цей величезний парк зимових розваг, де понад 20 святкових локацій створять казковий настрій для всієї родини. На цьому ми з вами прощаємося і до нових зустрічей!  |