

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-58>

УДК 338.48

## АНАЛІЗ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНКЛЮЗИВНИХ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

## ANALYSIS OF THE SYSTEM OF PROVIDING INCLUSIVE RECREATION SERVICES: PROBLEMS AND PROSPECTS

**Язіна Вікторія Анатоліївна**

кандидат економічних наук,  
Національний технічний університет "Дніпровська політехніка"  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8695-3456>

**Острянин Сергій Олександрович**

доктор філософії (економіка),  
Національний технічний університет "Дніпровська політехніка"  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9012-9913>

**Завадська Анастасія Олексіївна**

Дніпровський державний університет внутрішніх справ  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-2357-6119>

**Yazina Viktoriia, Ostrianyin Serhii**

Dnipro University of Technology

**Zavadska Anastasiia**

Dnipro State University of Internal Affairs

Стаття присвячена аналізу сучасної системи забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг. Досліджено важливість функціонування та розвитку системи інклюзивних рекреаційних послуг. Встановлено, що політика ведення сучасної системи забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг має багато проблем, які суттєво знижують рівень розвитку інклюзивності в нашій країні. Доведено, що важливість становлення відповідного рівня інклюзивності на разі дуже важливий для нашої країни, особливо в умовах війни з країною-агресором Росією, яка робить суттєву частину нашого населення інвалідами. Названо перспективні напрями розвитку сучасної системи забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг. Розроблена схема забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг в якій охарактеризовано основні її компоненти. Надано рекомендації щодо удосконалення системи забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг. Інклюзивні туристично-рекреаційні послуги та інфраструктурне забезпечення є важливими елементами для відновлення людського потенціалу України, особливо в умовах посткризового або постконфліктного періоду. У контексті України, після воєнних дій та кризи, туристично-рекреаційні послуги можуть відігравати значну роль у відновленні населення, як через безпосередню допомогу людям, так і через економічне зростання регіонів. Важливо підкреслити, що психологічна підтримка та створення доступних (безбар'єрних) туристично-рекреаційних просторів для осіб з інвалідністю є важливими складовими комплексного підходу до реабілітації, соціальної інтеграції та покращення якості життя таких осіб. Розвиток цієї сфери може значно поліпшити фізичний і психоемоційний стан людей з обмеженими можливостями, сприяючи їхньому повноцінному включенню в суспільне життя. Таким чином, психологічна підтримка та створення безбар'єрних туристично-рекреаційних просторів є важливими кроками до поліпшення якості життя людей з інвалідністю, їх соціальної інтеграції та зміцнення суспільної єдності, які зараз саме у даний час є дуже актуальною ініціативою, що потребує активної позиції суспільства, місцевих органів самоврядування та державної підтримки.

**Ключові слова:** інклюзивність, інвалідність, безбар'єрність, туристично-рекреаційні послуги, туризм.

The article is devoted to the analysis of the modern system of providing inclusive recreational services. The importance of the functioning and development of the system of inclusive recreational services has been studied. It was established that the policy of maintaining a modern system of providing inclusive recreational services has



many problems that significantly reduce the level of development of inclusiveness in our country. It has been proven that the importance of establishing an appropriate level of inclusiveness is currently very important for our country, especially in the conditions of war with the aggressor Russia, which makes a significant part of our population disabled. Prospective directions for the development of the modern system of providing inclusive recreational services are named. A scheme for providing inclusive recreational services has been developed, in which its main components are characterized. Recommendations on improving the system of providing inclusive recreational services were provided. Inclusive tourism and recreation services and infrastructural support are important elements for restoring the human potential of Ukraine, especially in post-crisis or post-conflict conditions. In the context of Ukraine, after hostilities and crises, tourism and recreation services can play a significant role in the recovery of the population, both through direct assistance to people and through economic growth of regions. It is important to emphasize that psychological support and the creation of accessible (barrier-free) tourist and recreational spaces for persons with disabilities are important components of a comprehensive approach to rehabilitation, social integration and improvement of the quality of life of such persons. The development of this area can significantly improve the physical and psycho-emotional condition of people with disabilities, contributing to their full inclusion in social life. Thus, psychological support and the creation of barrier-free tourist and recreational spaces are important steps towards improving the quality of life of people with disabilities, their social integration and strengthening social unity, which are currently a very relevant initiative that requires an active position of society. local self-government bodies and state support.

**Keywords:** accessibility, inclusiveness, disability, tourist and recreational services, tourism.

**Постановка проблеми.** Забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг стикається з рядом проблем, які ускладнюють доступ людей з інвалідністю та особливими потребами до рівних можливостей для відпочинку та участі в суспільному житті. Багато інфраструктурних об'єктів не адаптовані для людей з обмеженими можливостями через брак фінансування. В Україні відсутні чіткі законодавчі вимоги щодо забезпечення доступності рекреаційних послуг. Брак інформації та знань серед персоналу, який працює у сфері рекреації, може призводити до відсутності розуміння потреб людей з інвалідністю. Багато старих громадських та рекреаційних споруд мають архітектурні особливості, які важко адаптувати для потреб людей з інвалідністю. Навіть якщо рекреаційні об'єкти є адаптованими, люди з обмеженими можливостями можуть стикатися з труднощами в транспортному доступі до них. Громадський транспорт, зупинки, дороги та пішохідні переходи часто не є достатньо доступними для людей з інвалідністю.

Сучасні технології, такі як мобільні додатки для навігації, інформаційні системи для людей з інвалідністю, часто є недостатньо розвиненими або недоступними. Це обмежує можливості людей з обмеженими можливостями користуватися рекреаційними послугами в повному обсязі. Навіть якщо рекреаційні послуги є доступними, люди з інвалідністю часто стикаються зі стигматизацією та упредженнями з боку інших користувачів. Відсутність культурного та соціального прийняття інклюзивності в суспільстві може призводити до соціальної ізоляції таких осіб. Люди з інва-

лідністю часто не залучені до процесу розробки і планування рекреаційних послуг, що призводить до недооцінки їхніх потреб та пропозицій. Це перешкоджає створенню середовища, яке дійсно відповідає їхнім очікуванням і потребам. Підготовка і навчання персоналу, що працює у сфері рекреаційних послуг, часто є недостатніми. Відсутність кваліфікованих фахівців для роботи з людьми з інвалідністю обмежує можливості надання якісних та адаптованих послуг.

Подолання цих проблем вимагає комплексного підходу, який включає державне регулювання, фінансування, розвиток культури інклюзії, навчання персоналу та використання сучасних технологій.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Аналіз забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг в Україні демонструє як позитивні зрушення, так і суттєві проблеми, що потребують уваги та вирішення. В Україні та закордоном вивченням інклюзивних рекреаційних послуг займаються наступні вчені такі як: Л. Безугла [10; 11; 12], М. Белобородова [11; 12], Н. Белоусова [7], Л. Бондаренко [12], Ю. Головчук [7], Т. Герасименко [10; 11; 12], К. Горюнова [2], Р. Корінець [2], О. Кравченко [1], Т. Куваєва [10], А. Моца [2], Л. Слатвінська [4], С. Чайка [6], О. Черевко [7], Stuart J. Schlieben, Kimberly D. Miller, M. Shea [9].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Туристично-рекреаційна галузь повинна брати до уваги як фізичну, так і інформаційну доступність, а також адаптацію послуг, але на практиці це не завжди відбувається. Тому у даній статті розглянуті основні проблеми та варіанти вирі-

шення забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Головна мета – аналіз сучасних умов забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг, що спрямовані на створення середовища, яке забезпечує рівний доступ для всіх людей незалежно від їхніх фізичних, розумових чи соціальних можливостей. Для досягнення поставлених цілей необхідно виконати такі завдання:

- 1) дослідити правову базу регулювання інклюзивних рекреаційних послуг;
- 2) встановити джерела змін у підході до організації інклюзивних рекреаційних послуг;
- 3) навести проблеми та шляхи вирішення надання інклюзивних рекреаційних послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Забезпечення інклюзивних туристично-рекреаційних послуг стикається з низкою специфічних проблем, які впливають на доступність цих послуг для людей з інвалідністю та осіб з особливими потребами [4]. Туристично-рекреаційна галузь повинна брати до уваги як фізичну, так і інформаційну доступність, а також адаптацію послуг, але на практиці це не завжди відбувається. Ось основні проблеми забезпечення інклюзивних туристично-рекреаційних послуг:

1. Недоступна інфраструктура. Багато туристичних об'єктів, готелів, музеїв, парків та зон відпочинку не обладнані для потреб людей з обмеженими можливостями. Відсутність пандусів, ліфтів, спеціально обладнаних туалетів та доступних номерів у готелях обмежує можливості для подорожей людей з фізичними обмеженнями.

2. Обмежений доступ до природних об'єктів. Багато природних туристичних зон, таких як національні парки, озера, гори та інші рекреаційні об'єкти, через свою географічну особливість важко адаптувати для людей з інвалідністю. Окрім цього, часто відсутні безпечні маршрути або спеціально обладнані зони для активного відпочинку, наприклад, для людей на інвалідних візках [5].

3. Відсутність стандартів та норм доступності. У багатьох країнах немає єдиних стандартів для забезпечення доступності туристичних об'єктів. Це призводить до того, що навіть об'єкти, які декларують інклюзивність, можуть мати недоліки в плані фізичної доступності чи якості обслуговування для людей з інвалідністю.

4. Відсутність спеціалізованих турів і програм. Багато туристичних агентств і операто-

рів не пропонують адаптовані тури для людей з особливими потребами. Це знижує можливість для активного відпочинку, оскільки відсутні програми, розроблені з урахуванням різних типів інвалідності (фізичної, зорової, слухової).

5. Фінансові бар'єри. Інклюзивний туризм часто є дорожчим через необхідність використання спеціального обладнання або адаптації об'єктів. Це може створювати додаткові фінансові труднощі для людей з інвалідністю, які хочуть скористатися такими послугами [6].

6. Інформаційні бар'єри. Інформація про доступні туристичні об'єкти часто є неповною або важко доступною для людей з обмеженими можливостями. Наприклад, немає детальної інформації про наявність пандусів або спеціальних послуг у готелях і музеях, або ці дані представлені у формах, що не є доступними для людей з вадами зору або слуху.

7. Брак професійного супроводу. У деяких туристичних місцях відсутній персонал, який пройшов підготовку для роботи з людьми з інвалідністю. Наприклад, гіді, які можуть спілкуватися мовою жестів, або володіють знаннями для допомоги людям із порушеннями руху [4].

8. Транспортна недоступність. Туристичні маршрути часто починаються з транспорту, який не завжди є доступним. Недоступність аеропортів, вокзалів, громадського транспорту або туристичних автобусів значно обмежує можливості для подорожей людей з інвалідністю.

9. Стигматизація та упередження. Люди з інвалідністю можуть стикатися з упередженням та браком розуміння з боку інших туристів та персоналу. Це може створювати соціальні бар'єри для їхньої інтеграції в туристичну сферу і викликати психологічний дискомфорт під час подорожей [1].

10. Відсутність інклюзивних розважальних програм. Багато розважальних програм та атракціонів не адаптовані для людей з особливими потребами. Це стосується як фізичних атракціонів, так і культурних або екскурсійних програм, які не враховують потреби людей з інвалідністю.

11. Недоступність цифрових технологій. Часто платформи для бронювання або отримання туристичної інформації (сайти, мобільні додатки) не враховують потреби людей з інвалідністю. Відсутність версій для людей з вадами зору або слуху робить процес планування подорожей складним або навіть неможливим.

12. Кліматичні та географічні обмеження. У деяких туристичних зонах, через їх природні або кліматичні особливості, створення доступної інфраструктури є складним. Гірські райони або тропічні місцевості можуть вимагати додаткових інвестицій для забезпечення доступності [9].

Схема надання інклюзивних туристично-рекреаційних послуг охоплює кілька ключових етапів та елементів, які спрямовані на забезпечення доступності для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. На рис. 1. зображена схема надання інклюзивних туристично-рекреаційних послуг та характеристика її основних компонентів.

Також варто не забувати про зворотній зв'язок та поліпшення якості послуг. Необхідно робити збір відгуків від користувачів для постійного вдосконалення послуг та про-

водити моніторинг якості наданих послуг та оцінювати адаптацію їх до нових потреб [3].

Така схема допомагає створити інклюзивне середовище для людей з різними потребами та робить туристичний досвід доступним для всіх категорій населення.

Аналіз системи забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг дозволяє виділити основні напрямки як вирішити проблеми інклюзивності:

- активне інвестування в інфраструктуру дозволить збільшити фінансування на облаштування об'єктів для доступності;
- запровадження законодавчих ініціатив – створення нормативно-правових актів, які зобов'язують туристичні об'єкти дотримуватися стандартів доступності;
- навчання персоналу в галузі туризму можна організувати за допомогою створення



Рис. 1. Схема надання інклюзивних туристично-рекреаційних послуг

Джерело: розроблено авторами за [2; 8; 10; 12]

навчальних програм для працівників туристичного сектору з метою поліпшення їх компетентності у роботі з людьми з інвалідністю;

– розробка технологічних рішень, що дозволять у вільному доступі використовувати технології для забезпечення доступу до інформації та адаптації туристичних послуг [7].

Забезпечення інклюзивних туристично-рекреаційних послуг є важливим кроком для створення рівних можливостей для всіх громадян і покращення якості їхнього життя.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Завдання забезпечення інклюзивних рекреаційних послуг спрямовані на створення середовища, яке забезпечує рівний доступ для всіх людей незалежно від їхніх фізичних, розумових чи соціальних можливостей. Дуже важливо забезпечити фізичну доступність, а саме – створити безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю (пандуси, спеціальні входи, ліфти, туалети тощо) та довести до ладу обладнання спеціальних зон для відпочинку, які можуть використовувати люди з різними формами обмежених можливостей. Наступний крок – розробка спеціалізованих програм і послуг таких як адаптація активностей (спортивних, культурних, освітніх) для людей з особливими потребами та проведення заходів та програм, які сприяють залученню осіб з інвалідністю до активного відпочинку та спорту. Наступний крок – підготовка

персоналу. Необхідно проводити навчання працівників основам інклюзивного обслуговування, спілкування та допомоги людям з інвалідністю та організовувати підвищення кваліфікації працівників для роботи з різними групами населення, зокрема з людьми з обмеженими можливостями. Якщо розглядати соціальну інклюзію, – необхідна розробка заходів для сприяння інтеграції осіб з інвалідністю у суспільне життя через спільні заходи та рекреаційні послуги, а також забезпечити рівні можливості для взаємодії різних соціальних груп через рекреаційні програми. Також важлива інформаційна підтримка, а саме – надання доступної інформації про рекреаційні послуги через зрозумілі формати (великий шрифт, шрифт Брайля, аудіоматеріали тощо) та використання цифрових технологій для полегшення доступу до інформації про доступні рекреаційні послуги.

В сучасному світі постійно потрібен моніторинг і вдосконалення. Постійний аналіз потреб осіб з інвалідністю та інших груп допоможе поліпшувати доступність і якість рекреаційних послуг. Україні потрібно вдосконалення стандартів надання послуг відповідно до міжнародних норм і стандартів щодо інклюзії для створення комфортного, рівноправного та доступного середовища для всіх людей, сприяючи розвитку інклюзивного суспільства та покращенню якості життя кожної людини.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Кравченко О. Стратегія безбар'єрності для розвитку інклюзивного туризму в Україні. URL: <https://cutt.ly/qeE1xeqe> (дата звернення: 26.08.2024)
2. Моца А. А., Корінець Р. Я., Горюнова К. А. Перспективи розвитку туризму для людей з інвалідністю після закінчення російсько-української війни. *Академічні візії*. 2024. Вип. 33. С. 1–8. URL: <https://cutt.ly/qeE1Hn9I> (дата звернення: 29.08.2024)
3. Інклюзивний туризм як комплексний підхід для створення сприятливого суспільного середовища. URL: <https://cutt.ly/qeE1hKaS> (дата звернення: 24.08.2024)
4. Слатвінська Л. А. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. URL: [http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/5\\_2020/61.pdf](http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/5_2020/61.pdf) (дата звернення: 23.08.2024).
5. Слатвінська Л. А., Бойко М. В. Розвиток інклюзивного туризму в Україні. *Матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасні проблеми і перспективи економічної динаміки»* (м. Умань, 30 листопада – 1 грудня 2017 р.) Умань: ВПЦ «Візаві», 2017. С. 312–314 (дата звернення: 25.08.2024).
6. Чайка С. Європейські практики інклюзивного туризму: досвід для України. *Вісник Львівського університету. Серія філос.-політолог. студії*. 2022. Випуск 43. С. 189–196. URL: [http://fps-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/43\\_2022/24.pdf](http://fps-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/43_2022/24.pdf)
7. Черевко О. В., Белоусова Н. В., Головчук Ю. О. Оцінка доцільності використання методики прогнозування регіонального економічного розвитку інклюзивного туризму. *Актуальні проблеми економіки*. 2021. № 2(236). С. 4–11. URL: <https://cutt.ly/beE1gt8> (дата звернення: 25.08.2024).
8. Inclusive Recreation Services: Inclusive Recreation Services and Business Innovation: A Winning Combination. URL: <https://cutt.ly/zeE1gV99> (дата звернення: 23.08.2024).
9. Stuart J. Schleien, Kimberly D. Miller, M. Shea (2009). Search for best practices in inclusive recreation: preliminary findings. URL: <https://cutt.ly/WeE1hsUC> (дата звернення: 23.08.2024).

10. Безугла Л., Куваєва Т., Герасименко Т. Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-3> (дата звернення: 25.08.2024)
11. Безугла Л. С., Белобородова М. В., Герасименко Т. В. Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. № 2(6). С. 20–25. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6\).2022.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6).2022.4) (дата звернення: 25.08.2024)
12. Bezuhla L., Bieloborodova M., Bondarenko L., Herasyenko T. Recreation areas optimisation and nature exploitation in urban ecosystems. *Studia Regionalne i Lokalne*. 2023. № 3(93). P. 55–68. URL: <https://cutt.ly/GwC3Ufm> (дата звернення: 23.08.2024).

## REFERENCES:

1. Kravchenko O. Stratehiiia bezbariernosti dlia rozvytku inkliuzyvnoho turyzmu v Ukraini [Barrier-free strategy for the development of inclusive tourism in Ukraine]. Available at: <https://cutt.ly/qeE1xeqe> (accessed August 26, 2024)
2. Motsa A. A., Korinets R. Ia., Horiunova K. A. (2024) Perspektyvy rozvytku turyzmu dlia liudei z invalidnistiu pislia zakinchennia rosiisko-ukrainskoi viiny [Prospects for the development of tourism for people with disabilities after the end of the Russian-Ukrainian war]. *Akademichni vizii – Academic visions*, vol. 33, pp. 1–8. Available at: <https://cutt.ly/qeE1Hn9I> (accessed August 29, 2024)
3. Inclusive tourism as a comprehensive approach to creating a favorable social environment. Available at: <https://cutt.ly/qeE1hKaS> (accessed August 24, 2024).
4. Slatvinska L. A. (2020) Perspektyvy rozvytku inkliuzyvnoho turyzmu v Ukraini [Prospects for the development of inclusive tourism in Ukraine]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public administration: improvement and development*. Available at: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/5\\_2020/61.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/61.pdf) (accessed August 23, 2024).
5. Slatvinska L.A., Boiko M.V. (2017) Rozvytok inkliuzyvnoho turyzmu v Ukraini. [Development of inclusive tourism in Ukraine]. *Materialy IV Vseukr. nauk.-prakt. konf. «Suchasni problemy i perspektyvy ekonomichnoi dynamiky Uman: VPTs «Vizavi»*, pp. 312–314. (in Ukrainian)
6. Chaika S. (2022) Yevropeiski praktyky inkliuzyvnoho turyzmu: dosvid dlia Ukrainy [European practices of inclusive tourism: experience for Ukraine]. *Visnyk L'vivs'koho universytetu. Seriya filos.-politoh. studiyi – Bulletin of Lviv University. Philosopher-political scientist series. studio*, vol. 43, pp. 189–196. Available at: [http://fps-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/43\\_2022/24.pdf](http://fps-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/43_2022/24.pdf) (accessed August 25, 2024)
7. Cherevko O. V., Bielousova N. V., Holovchuk Yu. O. (2021). Otsinka dotsilnosti vykorystannia metodyky prohnozuvannia rehionalnogo ekonomichnoho rozvytku inkliuzyvnoho turyzmu [Evaluation of the feasibility of using the method of forecasting the regional economic development of inclusive tourism]. Vol. 2(236), pp. 4–11. Available at: <https://cutt.ly/beE1glt8> (accessed August 25, 2024)
8. Inclusive Recreation Services: Inclusive Recreation Services and Business Innovation: A Winning Combination. Available at: <https://cutt.ly/zeE1gV99> (accessed August 23, 2024).
9. Stuart J. Schleien, Kimberly D. Miller, M. Shea (2009). Search for best practices in inclusive recreation: preliminary findings. Available at: <https://cutt.ly/WeE1hsUC> (accessed August 23, 2024).
10. Bezuhla L., Kuvaieva T., Herasyenko T. (2022). Problemy ta perspektyvy rozvytku inklyuzyvnoho turyzmu v Ukrayini ta Yevropi [Problems and prospects of the development of inclusive tourism in Ukraine and Europe] *Ekonomika ta suspil'stvo – Economy and society*. (43). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-3> (accessed August 25, 2024)
11. Bezuhla L. S., Bieloborodova M. V., Herasyenko T. V. (2022). Formuvannya inklyuzyvno-reabilitatsiynoho turyzmu v Ukrayini [Formation of inclusive rehabilitation tourism in Ukraine]. *Innovatsiyi ta tekhnolohiyi v sferi posluh i kharchuvannya – Innovations and technologies in the field of services and food*, no. 2(6), pp. 20–25. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6\).2022.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6).2022.4) (accessed August 25, 2024)
12. Bezuhla L., Bieloborodova M., Bondarenko L., Herasyenko T. (2023) Recreation areas optimisation and nature exploitation in urban ecosystems. *Studia Regionalne i Lokalne*, no. 3(93), pp. 55–68 Available at: <https://cutt.ly/GwC3Ufm> (accessed August 23, 2024).