

## **Інклюзія в туризмі**

# **ПРОЄКТ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИСТИЧНОГО ПРОСТОРУ МІСТА УЖГОРОД**

**«Соціальна та економічна інклюзія»**

2023-2024

## АНОТАЦІЯ

**Актуальність.** Сучасний світ постійно розвивається, вимагаючи від туристичної галузі не лише привабливих місць відпочинку, але й доступного та інклюзивного середовища для всіх категорій туристів. У цьому контексті дослідження можливостей створення безбар'єрного туристичного Ужгороду виявляється актуальним та важливим завданням. Напрямок цього дослідження полягає в аналізі стану туристичної інфраструктури на прикладі кав'ярні "Годинка" з метою визначення перешкод для осіб з обмеженими можливостями та розроблення практичних рекомендацій, ідей щодо їх подолання. Враховуючи потреби різних груп туристів, це дослідження має на меті сприяти створенню універсального доступу та інклюзивного середовища, що сприятиме подальшому розвитку туризму та підвищенню якості туристичного відпочинку в місті Ужгороді.

**Мета дослідження.** Метою даного дослідження є вивчення можливостей створення безбар'єрного туристичного середовища на прикладі кав'ярні "Годинка" у місті Ужгород. Ми прагнемо дослідити і проаналізувати існуючі перешкоди для людей з обмеженими можливостями та розробити рекомендації щодо створення доступного середовища для всіх категорій туристів.

**Методи дослідження.** В роботі були використані методи теоретичного, статистичного і порівняльного аналізу.

**Наукова новизна.** Це дослідження є інноваційним у засобах дослідження туристичної інфраструктури з орієнтацією на безбар'єрність. Наш підхід передбачає комплексний аналіз існуючих матеріальних, інформаційно-технічних та соціокультурних аспектів доступності туристичної локації - кав'ярні "Годинка" з метою пошуку пропозицій нових ідей та підходів для вирішення проблеми створення безбар'єрного туристичного середовища, які можуть бути використані не лише для даного закладу, а й для інших туристичних об'єктів.

**Практична значущість.** Результати цього дослідження мають практичне значення для кав'ярні "Годинка" та інших суб'єктів туристичної галузі в Ужгороді. Вони допоможуть покращити доступність культурних та гастрономічних об'єктів для всіх категорій туристів, що сприятиме розвитку туризму в регіоні та підвищенню рівня задоволення від туристичного відпочинку. Крім того, рекомендації або ідеї, розроблені в рамках дослідження, можуть бути використані муніципалітетом та іншими зацікавленими фізичними сторонами при плануванні та розвитку туристичної інфраструктури міста з огляду на принципи доступності та інклюзивності. Одержані результати дослідження підтверджено 1 актом впровадження та 1 науковою публікацією.

***Ключові слова.** Безбар'єрне місто, доступність, інклюзивний туризм, адаптивний туризм, інновації в туризмі.*

## ЗМІСТ

<b>АНОТАЦІЯ</b> .....	2
<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>РОЗДІЛ 1. РЕТРОСПЕКТИВА МІСТА УЖГОРОД: ІСТОРІЯ ІНКЛЮЗИВНОСТІ</b> .....	7
1.1. Історичний нарис.....	7
1.2. Розвиток туризму та інклюзивних послуг.....	10
Висновки до розділу 1.....	11
<b>РОЗДІЛ 2. МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ</b> .....	12
2.1. Методи дослідження використані в роботі та їх коротка характеристика.....	12
2.1.1. Метод теоретичного аналізу.....	12
2.1.2. Метод статистичного аналізу.....	13
2.1.3. Метод порівняльного аналізу.....	13
2.2. Організація дослідження.....	13
<b>РОЗДІЛ 3. КОНЦЕПЦІЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИСТИЧНОГО ПРОСТОРУ МІСТА УЖГОРОД</b> .....	15
3.1. Характеристика об'єкту “Годинка”.....	15
3.2. Структура безпеки та інклюзивності кафе “Годинка”.....	17
3.3. Інноваційні підходи безбар'єрності кав'ярні “Годинка”.....	23
Висновки до розділу 3.....	25
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	27
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	29

## ВСТУП

**Актуальність проблеми безбар'єрного туризму.** Проблема безбар'єрного туризму актуальна як для міст України в цілому, так і для конкретних туристичних об'єктів, таких як кав'ярні, ресторани, музеї та інші місця відпочинку та культурного споживання. У зв'язку з цим, дослідження стану безбар'єрності та інклюзивності об'єктів туристичної інфраструктури має велике практичне значення для розвитку туристичної галузі.

**Огляд теми.** Тема безбар'єрного туризму та інклюзивності набуває все більшого значення в світі. Це не лише питання доступності фізичного середовища для всіх категорій людей, але й морально-етичне питання рівних можливостей та включення всіх груп населення у туристичну діяльність [13]. Безбар'єрний туризм передбачає створення умов для повноцінного відпочинку та подорожей людей з обмеженими можливостями, а також для інших категорій, які можуть стикатися з різними видами бар'єрів у звичайних умовах.

**Мета та об'єкт дослідження.** Метою цього проєкту є вивчення стану безбар'єрності туристичного середовища міста Ужгороду на прикладі кафе «Годинка». Основними об'єктами дослідження є аналіз доступності та інклюзивності цього об'єкту для туристів з різними видами обмежень, визначення наявних бар'єрів та можливостей для їх подолання.

### **Завдання дослідження:**

1. Провести аналіз існуючої туристичної інфраструктури у місті Ужгород, зосереджуючись на проблемах доступності та безбар'єрності для осіб з обмеженими можливостями.
2. Розробити рекомендації щодо покращення доступності кав'ярні "Годинка" для осіб з різними видами обмежень.

**Предмет дослідження.** Дослідження спрямоване на аналіз існуючих перешкод та проблем доступності для осіб з обмеженими можливостями, визначення шляхів їх подолання та розроблення рекомендацій для створення та підтримки інклюзивного середовища в закладах, і дає можливості створення

безбар'єрного туристичного середовища в місті Ужгород на прикладі кав'ярні "Годинка".

**Методи дослідження.** Методи теоретичного, статистичного і порівняльного аналізу.

**Наукова новизна.** Це дослідження є новаторським у засобах дослідження туристичної інфраструктури з орієнтацією на безбар'єрність. Наш підхід передбачає комплексний аналіз матеріальних, інформаційно-технічних та соціокультурних аспектів доступності кав'ярні "Годинка". Ми прагнемо запропонувати нові ідеї та підходи до вирішення проблеми створення безбар'єрного туристичного середовища, що можуть бути використані не лише для даного закладу, але й для інших туристичних об'єктів.

**Практична значущість.** Результати цього дослідження мають практичне значення для кав'ярні "Годинка" та інших суб'єктів туристичної галузі в Ужгороді. Вони допоможуть покращити доступність культурних та гастрономічних об'єктів для всіх категорій туристів, що сприятиме розвитку туризму в регіоні та підвищенню рівня задоволення від туристичного відпочинку. Крім того, рекомендації або ідеї, розроблені в рамках дослідження, можуть бути використані муніципалітетом та іншими зацікавленими фізичними сторонами при плануванні та розвитку туристичної інфраструктури міста з огляду на принципи доступності та інклюзивності.

**Структура і обсяг конкурсної роботи.** Наукова робота складається з анотації, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

## РОЗДІЛ 1

### РЕТРОСПЕКТИВА МІСТА УЖГОРОД: ІСТОРІЯ ІНКЛЮЗИВНОСТІ

#### 1.1. Історичний нарис

Місто Ужгород, розташоване на заході України в Закарпатській області, має багату історію, що налічує сотні років. Перші згадки про місто відносяться до 9 століття, коли на цьому місці існувало укріплення. З часом, Ужгород став важливим торговим центром, де зустрічалися різноманітні культури та національності.

Ужгород, зі своєю багатою історією, унікальною культурою та пейзажами, традиційно вітає туристів. Але, протягом останніх складних років війни потік туристів України у критичному стані (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Показники критичного стану туризму в Україні за 2023 рік.

<i>Параметр дослідження</i>	<i>Значення</i>
Подорожували Україною з туристичною метою (%)	45,3
Не відвідували регіони України з туристичною метою (%)	54,7
Ставлення до подорожей під час війни не змінилося (%)	23,4
Не подорожують через матеріальні складнощі (%)	23,2
Підтримують економіку країни своїми поїздками (%)	21,1
Не подорожують через небезпеку в Україні (%)	20,7
Не вважають доцільними подорожі під час воєнного стану (%)	11,7
Дата проведення опитування	з 18 по 28 серпня 2023 року
Кількість респондентів	5525
Віковий діапазон респондентів	від 18 до 34 років

Таблиця 1 розроблена автором на основі дослідження [5].

Місто, завдячуючи своєму особливому геопросторовому положенню має вигідні комунікаційні сполучення з усією країною та знаходиться на кордоні з Євросоюзом. Для внутрішнього туризму Ужгород цікавий своєю історико-культурною спадщиною, а для туристів з Європи є містом з привабливими цінами для відпочинку та шопінгу.

Ужгород має вигляд більшості старих європейських міст, наслідує всі атрибути європейської культури, до яких відноситься досвід безбар'єрного відпочинку.

Історія розвитку людського суспільства має кілька концептуальних моделей сприйняття людей з інвалідністю: моральна, благодійна, медична, реабілітаційна, економічна, соціальна, британська, культурна та ін. (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

#### Порівняння моделей сприйняття інвалідності

<i>Суспільні моделі сприйняття інвалідності</i>	<i>Характеристика моделі</i>	<i>Переваги</i>	<i>Недоліки</i>
Моральна	Інвалідність розглядається як вияв або наслідок недоліків у моральному характері особистості, що призводить до стигматизації та винуватості.	Залучення до виховання та вдосконалення особистості.	Створює стигматизацію та винуватість, не враховує системні причини.
Благодійна	Інвалідність розглядається як об'єкт благодійності та милосердя, що може призводити до залежності та стигматизації.	Забезпечення допомоги та підтримки.	Підтримує стигматизацію та залежність.
Медична	Інвалідність розглядається як медичний проблема, що потребує лікування та реабілітації, ігноруючи соціальні та економічні аспекти.	Лікування та відновлення функцій.	Ігнорує соціальні та економічні аспекти, може виникнути медикалізація інвалідності.
Реабілітацій-на	Інвалідність розглядається як результат нестачі адаптації до середовища, що зосереджується на	Підтримка відновлення та адаптація в суспільство.	Зосередженість на функціональних змінах, а не на структурних, може



	відновленні та переселенні в суспільство.		проігнорувати соціальні умови.
Економічна	Інвалідність розглядається як втрата продуктивності для суспільства, що може призвести до зниження вартості людини до її продуктивності.	Акцент на ефективному використанні ресурсів.	Зниження вартості людського життя до її продуктивності, сприяє виникненню дискримінації.
Соціальна	Інвалідність розглядається як результат обмежень у соціальних структурах, що вимагає боротьби з дискримінацією та стигматизацією.	Боротьба з дискримінацією та стигматизацією.	Може ігнорувати індивідуальні потреби, потребує широкого соціального підходу
Британська	Інвалідність розглядається як результат взаємодії інваліда з середовищем, залучаючи інвалідів до розробки політик та програм.	Залучення людей з інвалідністю до розробки політик та програм.	Потребує значних зусиль для зміни соціальних стереотипів та культурних змін.
Handicap	Інвалідність розглядається як результат недоліків у середовищі, що ускладнюють життя, та спонукає до підтримки адаптації середовища до потреб інвалідів.	Підтримка адаптації середовища до потреб інвалідів.	Може спричинити змагальність між інвалідами, вимагає широкого розуміння соціальних та фізичних бар'єрів.
Культурна	Інвалідність розглядається як соціально-культурне явище, що визначається цінностями та віруваннями суспільства, змінюючи культурні стереотипи та підтримуючи інклюзивне середовище.	Зміна культурних стереотипів та підтримка інклюзивного середовища. Привертає увагу до людей з інвалідністю, які займаються творчістю.	Вимагає глибоких змін у суспільних віруваннях та культурі, широкого розуміння соціальних проблем та впливу культури на сприйняття інвалідності.

Таблиця розроблена автором на основі дослідження [9].

Характер впливу будь-яких соціально-політичних заходів на життя та моделі сприйняття інвалідності призначені для того, щоб зрозуміти, яким чином особи відчувають і переживають інвалідність. Ужгород гостинно

відчиняє свої двері для туристів з інклюзіями, роблячи перший крок у забезпеченні безпечного та комфортного відвідування. З метою вдосконалення інфраструктури та забезпечення легкого доступу для всіх гостей, місто встановлює безбар'єрні входні групи до головних туристичних об'єктів, атракцій загального користування: кав'ярень, барів, ресторанів, спортивних зал і т.п., використовуючи пандуси та автоматичні двері й інші види заходів.

Саме про один із цих об'єктів і буде йти мова: кав'ярня «Годинка», яка відіграє свою оригінальну роль у туристичній індустрії міста та має бути прикладом впровадження інклюзивних підходів в туристичній сфері, галузі та забезпечення доступності туристичних послуг для всіх груп населення.

## **1.2. Розвиток туризму та інклюзивних послуг**

Історія розвитку туризму в Ужгороді сягає своїми коріннями до середньовіччя, коли місто вже відоме було своїми культурними та історичними пам'ятками. Протягом XIX – початку XX століття Ужгород став важливим туристичним центром Закарпаття, приваблюючи своїми пам'ятками архітектури та культурно-історичними об'єктами.

З початку XXI століття місто активно розвиває свою туристичну індустрію, звертаючи особливу увагу на інклюзивність та безбар'єрність для всіх категорій туристів. Зокрема, починаючи з 2010-х років, розпочалися ініціативи з адаптації туристичних об'єктів та послуг для людей з різними видами обмежень [8].

Зараз, Ужгород як і вся Україна, продовжує розвивати інклюзивний туризм, зокрема шляхом створення спеціальних програм та послуг для туристів з інвалідністю та іншими особливими потребами (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

## Спеціальні програми інклюзивного туризму

<u>Програма</u>	<u>Статус</u>	<u>Ініціатори</u>	<u>Терміни</u>	<u>Посилання</u>
"Створи свій Ужгород. Інтегрований, інклюзивний, безпечний"	Місцева	Муніципальна рада міста Ужгород	Починаючи з 08.02.2024	<a href="http://surl.li/rp/jsg">http://surl.li/rp/jsg</a>
"Інклюзивні екскурсії"	Обласна	Громадська організація "Асоціація Інклюзивного Туризму"	Постійно, щомісяця	<a href="https://clarity-project.info/edr/40497820">https://clarity-project.info/edr/40497820</a>
"Провулками київського Кудрявця"	Столична	КНП "Київський центр розвитку туризму"	Відбувся захід 11.02.2024	<a href="http://surl.li/rp/jtj">http://surl.li/rp/jtj</a>
"Безбар'єрність у галузі гостинності"	Державна	МОН, ЮНІСЕФ і портал "Дія.Цифрова освіта"	09.02.2023	<a href="https://loda.gov.ua/news/91820">https://loda.gov.ua/news/91820</a>
"Форум інклюзивності"	Державна	DOSTUPNO.UA	Планується у 2024	<a href="https://dostupno.ua/forum-inkluzivnosti/">https://dostupno.ua/forum-inkluzivnosti/</a>

Таблиця 3 розроблена автором.

## Висновки до розділу 1

Актуальність інклюзивного підходу в туризмі підкреслюється його впливом на життя та моделі сприйняття інвалідності. Ініціативи, які забезпечують безпечний та комфортний відпочинок для всіх туристів, включаючи людей з інвалідністю, стають важливим кроком у забезпеченні доступності туристичних послуг для всіх груп населення. Прикладом такої інклюзивної ініціативи є кав'ярня "Годинка" у місті Ужгород, яка відіграє важливу роль у туристичній індустрії та є прикладом впровадження інклюзивних підходів у туристичній сфері. Ці заходи підтримуються соціально-політичними ініціативами, що сприяють зміні уявлень та сприйняття інвалідності, сприяючи більш широкій інклюзії та рівності в туристичній галузі.

## РОЗДІЛ 2

### МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

#### 2.1. Методи дослідження використані в роботі та їх коротка характеристика

Для дослідження головних етапів розвитку безбар'єрного туризму і розуміння самого процесу, нами було обрано три методи дослідження, які широко використовуються в теорії та практиці інклюзивного туризму:

1. Метод теоретичного аналізу;
2. Метод статистичного аналізу;
3. Метод порівняльного аналізу.

##### 2.1.1. Метод теоретичного аналізу

Теоретичний метод дослідження полягає в систематизації, аналізі та інтерпретації наукових теорій, концепцій та підходів з метою формулювання нових гіпотез, виявлення закономірностей або розуміння проблеми. Він забезпечує теоретичну базу для подальших досліджень та розвитку наукового знання.

Основним аспектами теоретичного методу є:

*Аналіз інформації* - Теоретичний метод передбачає докладний аналіз наукових даних, теорій, публікацій та інших джерел інформації з метою з'ясування та систематизації наукових знань.

*Інтерпретація результатів* - На основі аналізу зібраної інформації проводиться інтерпретація результатів з метою розуміння природи явищ, виявлення закономірностей або формулювання нових теоретичних положень.

*Розвиток гіпотез та теорій* - теоретичний метод дозволяє формулювати нові гіпотези або розвивати існуючі теорії на основі отриманих даних та інтерпретації результатів.

*Впровадження нових підходів* - Через аналіз та інтерпретацію наукової інформації можуть бути впроваджені нові методи дослідження або підходи до вирішення наукових проблем.

*Теоретичні моделі* - Теоретичний метод також передбачає створення теоретичних моделей, які відображають певні аспекти досліджуваного явища або процесу.

### **2.1.2. Метод статистичного аналізу**

Метод статистичного аналізу є важливим інструментом наукового дослідження, який полягає в зборі, обробці, інтерпретації та вивченні статистичних даних для виявлення закономірностей, зв'язків та визначення ступеня достовірності результатів. Цей метод дозволяє науковцям зробити об'єктивні висновки на основі аналізу числових даних.

### **2.1.3. Метод порівняльного аналізу**

Метод порівняльного аналізу полягає в систематичному порівнянні об'єктів, явищ, процесів або явників з метою виявлення схожих або відмінних характеристик, закономірностей та тенденцій. Цей метод дозволяє науковцям отримувати глибше розуміння досліджуваних явищ шляхом порівняльного аналізу їхніх характеристик та взаємозв'язків.

## **2.2. Організація дослідження**

Дослідження здійснювалося у 2 етапи.

На першому етапі (2022-2023 р.р.) визначали базові поняття та стан питання. Безбар'єрність та інклюзія – це поняття, які в сучасному світі набувають все більшого значення, особливо в контексті туризму. Безбар'єрність означає створення умов, які б забезпечували повну доступність для всіх категорій людей, включаючи людей з обмеженими можливостями, сімей з маленькими дітьми, літніх громадян та інші соціальні групи. Це означає врахування потреб кожної особи та забезпечення можливості вільного доступу до будь-яких об'єктів та послуг.

Інклюзія, у свою чергу, підкреслює не лише фізичну доступність, але й суспільну та культурну включеність. Це створення умов для повного відчуття індивідуальності та приналежності кожної особи до суспільства, незалежно від її особливостей.

На другому етапі (2023-2024 р.р.) здійснювалося обґрунтування ефективності розробленого нами проєкту безбар'єрності та інклюзії в туризмі міста Ужгороду на прикладі кафе «Годинка», здійснювалося оформлення наукової роботи відповідно до вимог.

Забезпечення доступності та включеності для всіх груп населення сприяє розширенню аудиторії туристів та стимулює розвиток індустрії. Крім того, це сприяє позитивному іміджу міста та країни в цілому, що може призвести до збільшення туристичного потоку та підвищення економічного зростання.

Безбар'єрний туризм також сприяє відкриттю нових можливостей для розвитку інфраструктури та покращення якості послуг. Він стимулює інновації та розвиток альтернативних форм туризму, таких як екологічний туризм, культурний туризм тощо.

## РОЗДІЛ 3

### КОНЦЕПЦІЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИСТИЧНОГО ПРОСТОРУ МІСТА УЖГОРОД

#### 3.1. Характеристика об'єкту кав'ярня "Годинка"

Доступний/інклюзивний/адаптивний туризм — це рівне право всіх людей на відпочинок, культурне життя та дозвілля. Уперше про цей підхід заговорили учасники туристичної конференції на Філіппінах у 1980 році. Тоді ж поняття записали в Манільську декларацію зі світового туризму. Широке поширення термін отримав завдяки Всесвітній туристській організації та її декларації 1991 року. У документі описані умови подорожей для людей з інвалідністю [7]. По суті, декларація стала основою для майбутніх рекомендацій Всесвітньої туристської організації в сфері інклюзії. Сюди входять всі види туризму, і більш детально нами розглянуто приклад з гастрономічного туризму кав'ярні «Годинка» в м. Ужгород, і які вона має заходи, для підтримки інклюзивності міста.

Кав'ярня "Годинка" в Ужгороді — це затишний заклад, який пропонує неповторний атмосферний досвід (<http://surl.li/rpjia>). Його інтер'єр вражає гостей оригінальністю та «науковим» підходом до декору. У кафе представлено особливе меню, де кожна страва – це творіння висококваліфікованих кухарів. "Годинка" створює комфортні умови для зустрічей, робочих нарад, чи просто відпочинку в неформальній атмосфері, де можна насолоджуватися кавою в компанії книг та наукових раритетів.

*Аналіз об'єкту "Кав'ярні «Годинка»:* Кав'ярня є одним з найпопулярніших закладів харчування в місті Ужгороді. Заснована в 2005 році, вона швидко завоювала популярність серед місцевих мешканців та туристів завдяки своєму неповторному атмосферному дизайну та вишуканому меню.

Кав'ярня розташована в центральній частині міста, що робить її легко доступною для великої кількості відвідувачів. Зовнішній вигляд кафе

приваблює увагу своєю архітектурою та кольоровими рішеннями, що створюють унікальну атмосферу.

**Архітектурні та інфраструктурні особливості.** Однією з особливостей кав'ярні «Годинка» є її архітектурний дизайн, який поєднує в собі елементи традиційного закарпатського стилю з сучасними тенденціями. Інтер'єр кафе вражає своєю затишністю та оригінальністю, що створює комфортне середовище для відпочинку та смачних обідів.

Щодо інфраструктурних особливостей, то кав'ярню оснащено всім необхідним для комфортного перебування відвідувачів. Це включає в себе зручні столи та стільці, просторі зони для відпочинку, а також чисті та сучасні санітарні умови.

**Відгуки та рецензії відвідувачів.** За роки своєї роботи кафе «Годинка» зібрало велику кількість позитивних відгуків від відвідувачів. Багато клієнтів відзначають не лише якість страв та приємний сервіс, але й уважний підхід до потреб людей з різними потребами.

Окремо слід відзначити позитивний досвід людей з обмеженими можливостями, які відвідують кафе «Годинка». Безбар'єрний доступ до закладу, доброзичливий персонал та адаптовані умови обслуговування дозволяють цим людям насолоджуватися відвідуванням кав'ярні нарівні з усіма іншими гостями.

**Доступність.** Кав'ярня «Годинка» в Ужгороді має достатній рівень доступності для людей з інклюзіями. Інтер'єр та інфраструктура об'єкту має збалансовану адаптованість для забезпечення комфорту та зручностей всім типам гостей [11] (табл. 3.1).



Таблиця 3.1

## Рівень доступності для людей з інклюзіями

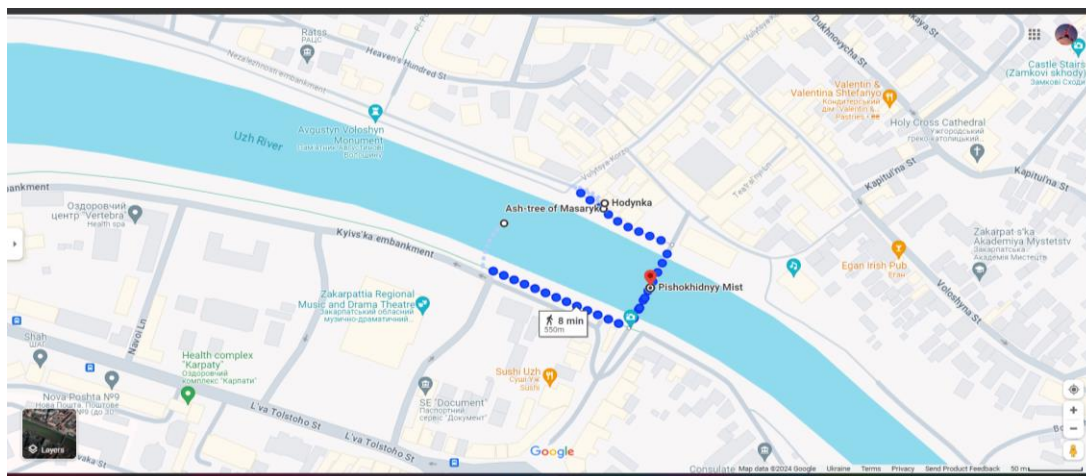
<i>Види адаптованості</i>	<i>Опис</i>
Безбар'єрність	- кав'ярня обладнана спеціальними пандусами та підйомниками, що дозволяють людям з обмеженими можливостями легко потрапляти в заклад.
Універсальне меблювання	- в інтер'єрі враховано потреби різних гостей, зокрема, присутні столики та стільці, адаптовані для використання людьми на інвалідних візках.
Зручні санвузли	- кафе оснащено сучасними та зручними санвузлами, придатними для використання людьми з різними потребами, відповідно до їхніх нозологій.
Кваліфікованість персоналу	- персонал кафе пройшов спеціальну підготовку щодо взаємодії з гостями з інклюзіями, розуміє їхні потреби та завжди готовий допомогти.
Розробка різних типів меню	- кафе пропонує різноманітні страви, враховуючи різні дієтичні обмеження та потреби гостей з особливими вимогами до харчування.

Таблиця 4 розроблена автором

### 3.2. Структура безпеки та інклюзивності кафе “Годинка”

Вище перерахованого недостатньо для надання повного пакету послуг вище наведеній категорії туристів. Для більш детального та вдалого запровадження заходів з покращення облаштованості та послуг об'єкта, слід врахувати наступні умово-творчі чинники: його локація та доступність до самого об'єкта для всіх типів інклюзій, безпека та цілісність структури будівлі під час перебування у самому об'єкті, технологічність та актуальність технологій у закладі для надання послуг різним категоріям інклюзивності. За цим коротким але детально-розробленим планом, ми можемо аналізувати і спрогнозувати розвиток об'єкта у цілому зображені.

**Локація об'єкта.** Заклад розташований неподалік від головної площі на лівому березі річки Уж, і має доступ до пішохідного мосту та історичного об'єкту міста «Ясен Масарика», який внесено до пам'яток природи місцевого значення та до найстаріших ясенів України (мал. 3.1).



*Мал. 3.1. Геолокація досліджуваного об'єкта*

Сама локація має достатній доступ для людей, які пересуваються на колісних кріслах і осіб з порушеннями зору, завдяки великим просторам мосту та площі, але вже сам об'єкт має деякі складнощі у доступі (Мал. 3.2).



*Мал.3.2. Зовнішній вигляд об'єкту*

Сходи які ведуть до самої набережної, де знаходиться кафе «Годинка» побудовані з брущатного каміння та великих каменів, можуть у дощову та сніжну пору стати перешкодою при відвідуванні. Для цього, актуально було б побудувати пандуси з антислизьким покриттям для людей, які пересуваються на візках, нанести жовті або червоні смуги з тактильним покриттям для людей з проблемами зору або які мають слабкий постуральний контроль (мал. 3.3).



*Мал.3.3. Нанесення контрастних покриттів покращення просторової орієнтації для людей з порушеннями зору*

**Безпека та цілісність структури.** У сучасному світі, ДБН В.2.2-15-2006 "Будівельна класифікація України. Класифікація будівель за функціональними ознаками", ДБН В.2.2-16-2005 "Інвалідність", ДБН В.2.2-17-2008 "Доступність для людей з обмеженими фізичними можливостями", ДБН В.2.2-18-2001 "Доступність для людей з обмеженими можливостями зору", ДБН В.2.2-22-2006 "Будівлі та споруди. Доступність інвалідів", ДБН В.2.2-24-2006 "Будівельні конструкції. Основні положення", ДБН В.2.2-25-2006 "Порушення функцій органів опорно-рухового апарату. Засоби пристосування", ДБН В.2.2-26-2013 "Будинки і споруди. Загальні вимоги до безпеки використання" у основних положеннях "Інклюзивність будівель і споруд" є обов'язковими до виконання, особливо у сфері туризму. В них наведені всі необхідні технічні характеристики влаштування елементів безбар'єрності, а також конкретні візуальні приклади, як це потрібно робити. Зокрема, у документах йдеться про облаштування [2]:

- пандусів, спеціальних підйомників та інших засобів доступності для людей з порушеннями опорно-рухового апарату;
- тактильної підлогової плитки, інформаційних таблиць та позначень шрифтом Брайля, інших візуальних елементів і аудіо-показчиків для людей з порушеннями зору;
- дублювання важливої звукової інформації текстами, організації сурдоперекладу, використання систем звукопідсилення для людей з порушеннями слуху.

Так само забезпечення безпеки та цілісності структури кав'ярні "Годинка" важливо розглядати в різних аспектах, включаючи пожежну безпеку, фізичну безпеку, технічну безпеку та цілісність будівлі [3]. Слід враховувати те, що сама будівля має історичну цінність, а отже, була побудована вже дуже давно. Зношення це часто відомий процес знецілення матеріалів та структур, які були побудовані. В залежності від виду матеріалу, сам процес може бути довший, але як ми можемо зазначити історичні та архітектурні пам'ятки міста є архаїчного типу, і осипаються з кожним днем, створюючи загрозу для безпеки відвідувачів з інклюзіями.

Для уникнення даного типу небезпеки треба провести ряд робіт як регулярну інспекцію будівлі для виявлення потенційних проблем зі структурою, робити вчасні ремонтні роботи та обслуговування для забезпечення цілісності будівлі і дотримання будівельних та проектних норм та стандартів, тобто не змінювати саму цілісність і навантаженість структури [4].

***Технологічність та актуальність технологій.*** Забезпечення технологічності та використання актуальних технологій в кав'ярні "Годинка" грає ключову роль у наданні якісних послуг людям з інклюзіями. Сюди можуть входити як варіанти з поліпшення відвідуваності інклюзивних гостей: електронні інформаційні панелі, екранні читачі, голосові команди, аудіо-описи страв, адаптовані інтерфейси, системи комунікації, розширені візуальні засоби замовлення, технології автоматизації та мобільні додатки – тобто, асистивні технології [1]. Кафе наділено різними системами для замовлення, обробки даних, та процесування операцій.

Завдяки вище наведеному, тепер ми можемо надати повний перелік пакету послуг вище наведеній категорії туристів, з більш детальним та вдалим запровадженням заходів з покращення облаштованості та послуг об'єкта. Ними є:

***1. Стан безбар'єрності та інклюзії в кафе "Годинка"*** – наявність адаптованих послуг. Кав'ярня "Годинка" визначається своєю прагненням до

включеності та доступності для всіх категорій відвідувачів. З метою забезпечення комфортного перебування для людей з різними видами нозологій, кафе надає ряд адаптованих послуг. Серед них (табл. 3.2):

Таблиця 3.2

**Безбар'єрні характеристики досліджуваного об'єкта**

1.1. Безбар'єрний доступ	- кафе розраховане на <u>безперешкодний доступ</u> для осіб з обмеженими можливостями. Існують підйомні механізми для в'їзду в заклад, а також широкі двері та коридори, що дозволяють легко переміщуватися особам з візками чи іншими мобільними пристосуваннями.
1.2. Адаптовані санітарні умови	- кафе оснащено сучасними та комфортними <u>санітарними умовами</u> , які враховують потреби осіб з обмеженими можливостями. Усі приміщення обладнані зручними санвузлами та пристосуваннями для користування особами з різними фізичними потребами.
1.3. Спеціальне меню	- кафе пропонує різноманітні страви та напої, враховуючи різноманітні <u>дієтичні потреби</u> своїх відвідувачів. Існують опції для веганів, осіб із целиакією та інших харчових обмежень.

*Таблиця 5 розроблена автором*

**2. Доступність для людей з різними видами обмежень.** Кафе “Годинка” відоме своєю відкритістю та гостинністю, яка розповсюджується на всіх своїх відвідувачів, незалежно від їхніх особливих потреб. Наявність безбар'єрного доступу та адаптованих послуг робить кафе привабливим для широкого кола людей, включаючи (табл. 3.3):

Таблиця 3.3

**Категорія відвідувачів, які можуть скористатися досліджуваним об'єктом**

2.1. Людей з обмеженими фізичними можливостями	- Безбар'єрний доступ та спеціально обладнані приміщення роблять кафе “Годинка” доступним для осіб з опорно-руховими обмеженнями.
2.2. Людей з порушеннями слуху та зору	- зручне розташування та спеціальні знаки роблять кафе “Годинка” дружнім для людей з різними видами інвалідності, включаючи незрячих та глухих.
2.3. Людей з інтелектуальними	- привітний персонал та розуміння потреб

обмеженнями	кожного відвідувача забезпечують комфортне перебування для людей з інтелектуальними обмеженнями.
-------------	--

Таблиця 6 розроблена автором

Якщо ми візьмемо проблеми сприяння розвитку безбар'єрного туризму в Ужгороді, ми вийдемо до 3 та 4 пунктів, які більш вдало підкреслюють розуміння актуалізації та реіновації доступності на соціальному зборі, з них (Табл. 3.4):

Таблиця 3.4

Рекомендації для покращення доступності туристичних об'єктів:

3.1. Аудит доступності	- Провести аудит всіх туристичних об'єктів міста з метою виявлення бар'єрів для людей з обмеженими можливостями. Це дозволить точно визначити потреби та вжити конкретні заходи для їх подолання. Розробка стандартів доступності: Встановити стандарти та вимоги до доступності туристичних об'єктів для всіх категорій відвідувачів. Це допоможе забезпечити єдність підходів та рівень сервісу в усіх закладах.
3.2. Освітні програми для персоналу	- Проводити навчання та підвищення кваліфікації персоналу туристичних закладів з питань обслуговування людей з різними видами обмежень.
3.3. Інформаційна підтримка	- Забезпечити інформаційну доступність про туристичні об'єкти для всіх категорій відвідувачів, включаючи інформацію про доступність для людей з обмеженими можливостями.
<b>4. Впровадження інклюзивних програм та послуг:</b>	
4.1. Партнерство з організаціями інвалідів	- Співпрацювати з місцевими організаціями інвалідів для розробки та впровадження інклюзивних програм та послуг, які враховують потреби цієї групи населення.
4.2. Спеціалізовані екскурсії та маршрути	- Розробити спеціалізовані туристичні маршрути та екскурсії, призначені для людей з різними видами обмежень, з використанням безбар'єрних маршрутів та адаптованих транспортних засобів.
4.3. Культурні заходи та події	- Організувати культурні заходи та святкування з урахуванням потреб різних соціальних груп, забезпечуючи їхню активну участь та включення.
4.4. Популяризація інклюзивного	- Здійснювати інформаційну та маркетингову роботу для популяризації інклюзивного туризму в Ужгороді, яка

туризму.	стимулюватиме розвиток цього напрямку та привертатиме більше туристів.
----------	--

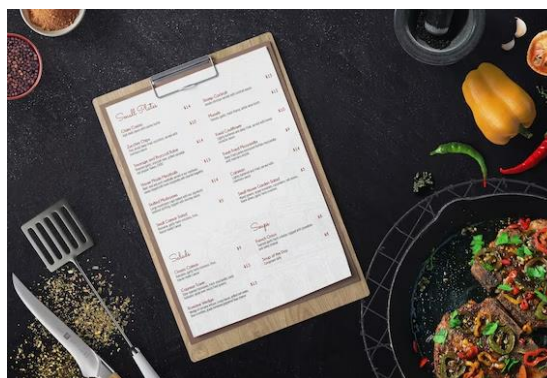
*Таблиця 7 розроблена автором.*

Отже, у подальшому розвитку безбар'єрного підходу, ми, можемо стверджувати, що розвиток технологічних засобів і подальші зустрічі команд та керівників, які використовуватимуть надані їм ресурси у повному обсязі для вирішення проблем доступу і безпеки, стане найпоширенішою галуззю в Україні – **Current Issue Maintaining & Impact Solving** (або скорочено CIMIS). Цей фактор неможливо не зазначити у часи постійно пришвидшеної прогресивності світу (*термін розроблено автором*).

### 3.3. Інноваційні підходи безбар'єрності кав'ярні “Годинка”

Актуально може бути запропонована ідея для надання безмежного доступу гостей з інклюзіями – це окремо розроблені меню під кожну категорію осіб:

- для людей на візках підійде меню у вигляді рухомого стенду з чотирма рухомими механізмами у чотирьох різних напрямках – вгору, вниз, з поворотом вліво і вправо (мал. 3.4).



*Малюнок 3.4. Поєднання ідеї рухомого пристосування та меню.*

- для людей із порушеннями зору меню зі шрифтом Брайля, який є універсальним і легко доступним для облаштування у закладах соціального доступу, він є легким але потрібним засобом комунікації, а також підійде звукове меню, яке супроводжуватиме користувача звуковими доріжками.

- для осіб з порушеннями опорно рухового апарату, кращим засобом буде меню яке кріпиться безпосередньо на рукавичку із зтяжною липучкою, яка матиме м'які матеріали і вентиляційні отвори, що буде користуватись популярністю (мал. 3.5).

- для осіб з порушеннями слуху, найбільш комфортним буде застосування не тільки самого меню з переліком страв, а й роз'яснення, що в них включено, яке включатиме пояснення мовою жестів.



*Малюнок 3.5. Пристосування для осіб з порушеннями опорно рухового апарату*

Це меню буде цифровим, і підтримуватися за допомогою додатку на телефоні по всій системі кафе. Люди ввівши знаки страв, або обравши готові варіанти, надсилають запит на кухню безпосередньо. Але, для того щоб збільшити ефективність, під кожною стравою буде гід у відео, який розповість про страву, її компоненти та традиції до яких вона прив'язана.

Таким чином, ми можемо побачити, що заклад, застосовуючи такі технологічні рішення стане прикладом, зразком створення інклюзивного середовища, де кожен гість зможе легко користуватися послугами, незалежно від своїх особистих потреб та фізичних можливостей.

Зараз найбільшої актуальності набуває розробка спеціальних тренувальних майданчиків для екскурсантів з інклюзіями у світі. Україна встає у ряд із країнами, які мають за мету це набуття європейського стандарту якості надання послуг соціальним групам, до яких також входять люди з інклюзіями, і створення середовища, у якому буде комфортно всім [12]. Ужгород може стати



одним із амбасадорів цього напрямку, оскільки він наділений ресурсами для оздоровлення та надання належних умов для тренування таких людей, у використанні послуг. Сюди входять наступні види майданчиків (Табл. 3.5):

Таблиця 3.5

## Види інклюзивних майданчиків

<i>Назва</i>	<i>Опис</i>
1. Безбар'єрний вхід	- Широкий та рівний вхід для легкого доступу для візків та інших допоміжних засобів; - Пандуси або підйомники для надання можливості подолання підвищень, спусків, сходинок.
3. Тактильні та аудіопідказки	- Елементи, які можна доторкатися або натискати для надання додаткових сенсорних вражень; - Аудіопідказки для опису окремих об'єктів чи місць.
4. Макети та репліки	- Великі макети архітектурних або історичних об'єктів для зручного вивчення та освоєння; - Репліки предметів або артефактів, які можна взяти в руки та ретельно вивчити.
5. Відкриті простори для взаємодії	- Зони зручного відпочинку та спілкування для учасників екскурсій; - Місця для спільних активностей та взаємодії між учасниками екскурсії.
6. Адаптовані експозиції	- Використання технологій віртуальної реальності для інтерактивних експозицій; - Експозиції, що демонструють історію та культуру міста, з оглядом на інклюзивний підхід.
7. Підготовлений персонал	- Тургіди та асистенти, які мають досвід роботи з різними групами екскурсантів та можуть забезпечити необхідну підтримку.

*Таблиця 8 розроблена автором*

### Висновки до розділу 3

Актуальність інклюзивного підходу в туризмі полягає в забезпеченні рівних можливостей для всіх людей у відпочинку, культурному житті та дозвіллі. Цей підхід вперше був обговорений на туристичній конференції на Філіппінах у 1980 році і був закріплений в Манільській декларації зі світового туризму. Широке використання цього підходу отримало завдяки декларації 1991 року Всесвітньої туристської організації, яка описує умови подорожей для

людей з інвалідністю. Інклюзивний туризм сприяє вдосконаленню підходів до планування туристичних маршрутів та обслуговування, забезпечуючи комфортні умови для всіх категорій туристів. Приміром успішної реалізації інклюзивного підходу є кав'ярня "Годинка" в Ужгороді, яка не лише пропонує неповторний атмосферний досвід, а й створює комфортні умови для людей з різними потребами, забезпечуючи безбар'єрний доступ та адаптовані умови обслуговування.

## ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження стану безбар'єрності та інклюзивності на прикладі кав'ярні «Годинка» та загальної ситуації в місті Ужгороді, можна зробити кілька важливих висновків:

1. Кав'ярня «Годинка» як приклад успішного впровадження безбар'єрності є прикладом закладу, який успішно впровадив принципи безбар'єрного доступу та інклюзії для своїх відвідувачів. Його адаптовані послуги та зручне середовище роблять його безбар'єрним для широкого кола людей, включаючи людей з обмеженими можливостями.

2. Дослідження показує існуючий потенціал для подальшого розвитку безбар'єрного туризму в місті Ужгороді. Багато туристичних об'єктів все ще потребують покращення доступності для людей з обмеженими можливостями.

3. Для досягнення успіху в розвитку безбар'єрного туризму необхідна тісна співпраця між владою, громадськими організаціями, туристичними операторами та іншими зацікавленими сторонами. Координація зусиль та обмін досвідом допоможуть забезпечити успішну реалізацію проектів з розвитку безбар'єрного туризму.

4. Кав'ярня «Годинка», розглянута як приклад в нашому дослідженні, може стати майданчиком, на якому можна відображати етапи покращення інклюзивного середовища міста шляхом проведення фотозвітів або презентацій подій.

Загальний розвиток безбар'єрного туризму має найбільшу пріоритетність у наданні туризму статусу “Доступ і свобода для всіх” через можливості життя без бар'єрів, а важливість даного статусу відзначається у наступних привілегіях:

1. Соціальна справедливість: розвиток безбар'єрного туризму в Ужгороді сприяє створенню суспільства, де кожна людина має рівний доступ до культурних та історичних цінностей міста. Це сприяє соціальній справедливості та рівності.

2. Економічний розвиток: безбар'єрний туризм може стати додатковим джерелом прибутку для міста та його мешканців. Забезпечення доступності для всіх категорій туристів розширює аудиторію та стимулює економічний розвиток туристичної галузі.

3. Позитивний імідж міста: розвиток безбар'єрного туризму сприяє формуванню позитивного іміджу міста як відкритого, гостинного та соціально відповідального місця для відвідувачів з усього світу.

Для подальшого розуміння усієї проблеми розвитку безбар'єрності у туризмі і інших соціальних структурах, ми повинні пам'ятати про наступні деталі:

В Україні до 24 лютого 2022 року налічувалось 2 мільйони 703 тисячі людей з інвалідністю. Державна служба статистики у відповідь на запит Радіо Свобода надал наступні дані. За даними Держстату, серед осіб з інвалідністю – 163,9 тисячі дітей. У Держстаті зазначили, що в Україні налічувалось 222,3 тисячі людей з інвалідністю першої групи, 900,8 тисячі – другої групи, 1 мільйон 416 тисяч – третьої групи і ця кількість зросла за два роки і час війни [10]. Серед цієї кількості людей, до Закарпатської області входить 77.2 тис. осіб які є залежними від своєї інклюзії, що є 6% від загального населення Закарпатського регіону [6].

Це нам вказує на низький рівень забезпеченості цих людей, і до прогресування проблем здоров'я, яких можна було уникнути завдяки впровадженню ерготерапевтів. Інклюзивний туризм на Закарпатті потребує **активної** уваги. З цим, ми можемо стверджувати, що як приклад, місто Ужгород потребує покращення умов безбар'єрності. Але, не дивлячись на перешкоди, Ужгород вже є прикладом, який демонструє інклюзивний та безбар'єрний туристичний досвід для всіх туристів. Неважливо, чи перебуває людина в інвалідному візку, чи має особливі дієтичні обмеження, місто докладает зусилля, щоб забезпечити комфорт та безпеку і надалі прагне розвиватись в цьому напрямку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асистивні технології. Що означає термін? [Електронний ресурс] / Duvo gra. - Режим доступу: <https://shorturl.at/fkqQS> (дата звернення 28.12.2023).
2. ДБНУ. В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn\\_v\\_2\\_2\\_40/1-1-0-1832](https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832) (дата звернення 29.12.2023).
3. Дія. Дані про доступність будівель для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Київ, 2024.
4. ДАРТ. Онлайн навчання від ДАРТ “Гостинність без бар’єрів” / Новини. 22 вересня 2024. Київ, 2024.
5. Кузьменко Ю. Подорожі під час війни: понад 50% українців не їздили в інші регіони з туристичною метою. [Електронний ресурс] / Суспільна культура. 11 вересня 2023. Режим доступу: <http://surl.li/rjudl> (дата звернення 01.12.2023).
6. На початок року на Закарпатті налічувалося 76,8 тисяч осіб з інвалідністю. [Електронний ресурс] / Закарпаття онлайн бета. - Режим доступу: <https://shorturl.at/luxAV> (дата звернення 25.12.2023).
7. Нагаєвщук А., Лептуга І. Туризм для всіх — це не лише пандуси. Як зробити туристичне місце доступним, 2020. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://shorturl.at/eiKLV> (дата звернення 28.12.2023).
8. Про затвердження Стратегії розвитку міста “Ужгород - 2030”. Рішення № 1382 / Ужгородська міська Рада. XXXII сесія VII скликання: Рекреаційно-туристичний потенціал. 18 січня 2019 року. Ужгород.
9. Соболев Є. Ю. Загальна характеристика впровадження моделей інвалідності у законодавстві зарубіжних країн. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2016. Випуск 6, Том 1. С. 114-118.
10. У Держстаті розповіли, скільки в Україні людей з інвалідністю. [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Радіо Свобода. - Режим доступу: <https://shorturl.at/CHQ29> (дата звернення 22.12.2023).

11. Управління туризмом та курортів. Безбар'єрність у галузі гостинності: освітній серіал. Дія.Освіта. *Львівська обласна військова адміністрація*. Головна / Новини. 9 лютого 2024. Київ.
12. Укрінформ. Сайт /Публікація / Новини. Зеленська: Безбар'єрною має стати вся країна, всі її опції. 03.12.2023. Київ.
13. Ana F., Marta V. Accessible and inclusive Tourism: the Hotel Industry in Porto - The InterContinental Porto, Palacio das Cardosas. *Center for Tourism, Development, and Innovation*. Portugal, 2024.