

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Географічний факультет
Кафедра економічної географії та екологічного менеджменту

**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ: УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ**

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконав:

студент IV курсу, 404_групи
спеціальності 073 «Менеджмент»
ОПП «Менеджмент туристичної
індустрії»

Ростислав ШЕРЕМЕТА

Керівник:

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

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол № 15 від «28» травня 2024 р.
Зав. кафедрою _____ **проф. Руденко В.П.**

Чернівці-2024

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр зі спеціальності 073 Менеджмент. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2024.

Шеремета Р. Особливості організації екскурсійної діяльності для осіб з інвалідністю: управлінський аспект

У роботі охарактеризовано управлінські аспекти екскурсійної діяльності для осіб з інвалідністю, виокремлено основні організаційні та запропоновано методичні рекомендації щодо організації екскурсійного обслуговування різних категорій осіб з інвалідністю.

Особливу увагу приділено організаційно-управлінському забезпеченню екскурсійної діяльності та проаналізовано інклюзивність сучасних музейних просторів як можливість розвитку екскурсійної діяльності для осіб з інвалідністю.

Ключові слова: екскурсійна діяльність, управлінські аспекти, особи з інвалідністю, екскурсійне обслуговування, музейні простори.

ABSTRACT

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 Management. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. Chernivtsi, 2024.

Sheremeta R. Features of the organization of excursion activities for people with disabilities: management aspect.

The paper describes the managerial aspects of excursion activities for people with disabilities, identifies the main organizational and proposed methodological recommendations for organizing excursion services for different categories of people with disabilities.

Particular attention is paid to the organizational and managerial support of excursion activities and the inclusiveness of modern museum spaces as an opportunity to develop excursion activities for people with disabilities is analyzed.

Keywords: excursion activity, management aspects, persons with disabilities, excursion service, museum spaces.

ЗМІСТ

	ВСТУП	4
Розділ 1.	ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ІНКЛЮЗИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СФЕРІ ТУРИЗМУ	4
1.1.	Зміст поняття «інклюзивний розвиток»	6
1.2.	Формування концепції інклюзивного розвитку	8
	Висновки до 1 розділу	11
Розділ 2	ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	12
2.1	Державне регулювання екскурсійної діяльності в Україні	12
2.2	Маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування	17
2.3	Шляхи активізації підприємницької діяльності в сфері екскурсійних послуг	22
	Висновки до 2 розділу	24
Розділ 3	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ	26
3.1.	Особливості організації та проведення екскурсій для людей з інвалідністю	26
3.2.	Методи та техніка проведення екскурсій для кожної спеціалізованої групи осіб із особливими потребами	30
3.3.	Практичні аспекти організації та проведення екскурсій для осіб з інвалідністю	37
	Висновки до 3 розділу	40
Розділ 4	СОЦІАЛЬНО-ГЕОГРАФІЧНОЇ АТУАЛІЗАЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО ТЕРИТОРІЙ У СФЕРІ ТУРИЗМУ	41
	КОНЦЕПТ РОЗВИТКУ	44
	ВИСНОВКИ	
	СПИСОК ВКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
	ДОДАТКИ	51

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному суспільстві значна увага приділяється руху за рівність в правах, у тому числі та людей з обмеженими можливостями. Політика в галузі взаємин держави та осіб з обмеженими можливостями повинна, обов'язково, узгоджуватися із загальновизнаними принципами й нормами Міжнародного права. Чільне місце належить «Стандартним правилам забезпечення рівних можливостей для інвалідів» і Декларації ООН про права інвалідів. Особливо актуальною є робота по створенню для осіб з обмеженими можливостями певних спеціальних реабілітаційних програм, впроваджуються інноваційні технології соціальної адаптації. Причетна до даного процесу й туристична сфера, в рамках якої виявляються й вирішуються гострі проблеми так званого доступного (безбар'єрного) туризму.

Проблема особливостей організації екскурсійної діяльності, як частини організованого інклюзивного туризму й самостійного виду реабілітації людей з обмеженими можливостями ні на сучасному етапі залишається практично не дослідженою та потребує подальших наукових, практичних і методичних напрацювань.

Мета дослідження полягає в характеристиці управлінських аспектів екскурсійної діяльності для осіб з інвалідністю, виокремленні основних організаційних і методичних рекомендацій щодо організації екскурсійного обслуговування різних категорій осіб з інвалідністю.

Відповідно до зазначеної мети в роботі поставлено такі завдання:

- розкрити теоретико-методологічні аспекти надання екскурсійних послуг для різних категорій осіб із обмеженими можливостями;
- проаналізувати організаційно-управлінське забезпечення екскурсійної діяльності;
- охарактеризувати особливості організації та проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями;

- розкрити методика та техніку проведення екскурсій для кожної спеціалізованої групи осіб з особливими потребами;
- охарактеризувати інклюзивність сучасних музейних просторів як можливість розвитку екскурсійної діяльності для осіб з особливими потребами

Об'єктом наукового дослідження є екскурсійна діяльність для осіб з інвалідністю. *Предметом* дослідження є аналіз управлінських аспектів екскурсійної діяльності для осіб з інвалідністю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Організація і надання екскурсійних послуг для осіб із обмеженими можливостями доволі актуальна тематика наукових досліджень. Так, Войтовська А., Латвінська Л., Хрущ Ю., Іванова В. узагальнили підходи, особливості та сучасний розвиток інклюзивного туризму України; Волошинський О., Мацелюх А., Сварник М. дослідили теорію та практику організації активного відпочинку для осіб з особливими потребами. Аніщенко А., Яріко М. присвятили свої публікації розвитку інфраструктури інклюзивного туризму.

Методи дослідження. Під час вирішення поставлених завдань використано загальнонаукові і спеціальні методи пізнання, зокрема: теоретичний аналіз науково-методичної джерельної бази, порівняння різних поглядів на проблему й узагальнення дослідження; структурно-системний аналіз, моделювання; узагальнення та синтез; постереження; статистичні: для кількісного та якісного аналізу результатів експериментального дослідження.

Апробація результатів дослідження. Участь у студентській науково-практичній конференції «25–26 квітня 2023 р. Доповідь на тему: «Особливості організації екскурсійної діяльності для дітей із особливими потребами».

Структура та обсяг роботи. Дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел й додатків. Список використаних джерел налічує 26 найменувань.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ІНКЛЮЗИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

1.1. Зміст поняття «інклюзивний розвиток»

Практикою діяльності ООН, інших міжнародних організацій закріплено принципи соціально-орієнтованого збалансованого розвитку: соціальний прогрес, рівність можливостей і справедливість, які включають у себе такі теми, як бідність, умови життя, зайнятість, освіта, здоров'я. Усі вони є складовими частинами якості життя населення. Виявляється, що індикатором виміру останньої може бути так звана інклюзивність розвитку, якою можуть похвалитися ті країни, де кожен житель, незалежно від місця проживання, статусу, стану здоров'я в разі потреби отримує соціально гарантований мінімум послуг, достатніх для підтримки життєдіяльності. Рівень життя (доходів), у такому випадку, не відіграє визначальної ролі. За ідеєю інклюзивності, яким би високим не був дохід, за грошовий еквівалент неможливо компенсувати ті витрати, які зазнає територіально чи соціально ізольована людина, яка, наприклад, через зовнішню архітектурну недоступність громадської інфраструктури не може отримати необхідні послуги.

Британський географ С. Кертіс довела, що, наприклад, розподіл доходів не є фундаментальною причиною здоров'я населення. Набагато більш важливими причинами слід вважати якість води і транспортну доступність (S. Curtis, 2004). Зокрема, у Великій Британії серед тих, хто проживає на відстані 40 км від лікарні, регулярно обстежуються лише 61% населення. Можна уявити, скільки населення позбавлені доступу до швидкої диспансеризації в менш розвинених країнах, наслідком чого є зростання хронічної захворюваності, збільшення смертності і зменшення тривалості життя [3].

Серед ключових тем Всесвітнього економічного форуму 2018 р. у Давосі була представлена методика оцінювання розвитку країн за індексом

інклюзивного розвитку (Inclusive Development Index), який включав 12 базових показників, що характеризують економічне зростання, власне інклюзивність (доступність), а також стійкість (збалансованість) розвитку. За думкою фахівців, цей індекс є дуже актуальним в оцінці не тільки економічного поступу, але і рівня конвертації економічних здобутків в якість життя окремих людей, у т.ч. тих верств, які вважаються соціально вразливими. Лідерами серед 103 країн, що оцінювалися, стали Норвегія, Ісландія і Люксембург, аутсайдерами – Марокко, Кенія, Камбоджа. Інклюзивність розвитку цих країн (або її відсутність) означає те, що більшість членів суспільства вже відчули (чи не відчувають зовсім) результати економічного розвитку. Україна у 2018 р. посіла 49 місце серед країн з економікою, що розвивається, поступившись Танзанії, Пакистану і Гондурасу [29].

Можливих причин соціальної інклюзії немало: соціально-економічний статус, культура, лінгвістична група, релігія, географія (положення, місто/село), гендер, вік, сексуальна орієнтація, фізичне і ментальне здоров'я/спроможність, статус щодо безробіття, безпритульності, позбавлення волі. Протилежним поняттям є ексклюзія – виключення або певні обмеження доступу населення до тих чи інших умов, послуг, можливостей. Відчутний наголос на інклюзивності в більшості Цілей Сталого Розвитку 2030 (Цілі сталого розвитку, 2017) змушує широко подивитися на інклюзивний розвиток і його пов'язаність простором [19].

Нова парадигма просторового розвитку України, яка проглядається у т.ч. через реформу децентралізації, пов'язана зі зміною поглядів і подоланням фрагментарності освоєння суспільством людських, територіальних, а також усіх інших ресурсів. Інклюзивний розвиток набуває особливого сенсу через глобалізацію і супроводжуючу її гуманізацію, коли зростає і має бути подолана нерівномірність розвитку як суспільства, так і простору. Інший аспект актуальності дослідження інклюзивності (як засобу) пов'язаний із формуванням нових механізмів вирішення територіальних про-

блем. Інклюзивність розглядається і з позицій активної участі всіх верств населення у соціально-економічному розвитку, і з точки зору значимої участі регіональних органів влади в управлінні, а місцевих громад – в обговоренні рішень щодо використання специфічних активів територій.

1.2. Формування концепції інклюзивного розвитку

Інклюзивність (від англ. inclusiveness – залученість) в якості наукової категорії наразі є предметом наукового опрацювання представниками різних галузей знань. Активне вживання даного поняття почалося після Другої світової війни, коли у Європі помітно збільшилось число людей з інвалідністю і виникло питання про- блем їх залучення до суспільного життя, доступу до різного роду послуг, що означало всебічні дії держав у напрямі забезпечення від- повідних умов. Реалізація ідей інклюзивності спершу торкалася проблем розвитку окремих сфер, зокрема освіти. Необхідно було зробити її доступною для дітей і дорослих з інвалідні- стю, вирішити проблеми включення в суспіль- ство різних, у т.ч. маргінальних, верств насе- лення незалежно від статі, віку, національності, сексуальної орієнтації, фізичної дієздатності та економічного стану. Пізніше проблематика інклюзивності розширилася до подолання еко- номічної нерівності як у локальних, так і у гло- бальному вимірах, а також забезпечення еко- логічної безпеки в якості фундаменту життя загалом. У 2009 р. Світовий банк публікує «Доповідь про зростання. Стратегії стійкого зростання і інклюзивного розвитку» (Доклад оросте,2009).Відтодіпринципиінклюзивного розвитку покладаються в основу планових документів багатьох країн [19].

Фахівці виділяють кілька історичних передумов формування концепції інклюзивного розвитку: 1) боротьба за права людини у другій половині 1940-х рр.; 2) інвестиції у кра- їни, що розвиваються у 1950-х рр.; 3) боротьба за політичні, економічні та соціальні права людини у 1960-х рр.; 4) безробіття, нерівність та бідність у світі, які вимагають перерозпо- ділу доходів, покращення показників сільської місцевості та показників людського

розвитку у 1970-х рр.; 5) необхідність швидкого реагування на глобальні екологічні виклики в 1980-х рр.; 6) зосередження уваги на правах, можливостях та свободах людей в 1990-х рр., відображених у Порядку денному на XXI ст. ООН (1992 р.); 7) формулювання Цілей розвитку тисячоліття в 2000 р. як спосіб визначення пріоритету «нижнього мільярду» [22].

Сьогодні політика інклюзивного зростання передбачає залучення до вирішення політичних, соціально-економічних, екологічних, духовних проблем розвитку країн (регіонів) усіх без виключення верств населення і соціальних груп (включаючи найбільш вразливі категорії), а також територій (включаючи найбільш віддалені). Результатом такого розвитку має стати мінімізація/подолання соціальної і просторової диференціації, справедливий розподіл доходів і ресурсів, їх збереження і відновлення, включення в життєдіяльність периферійних, зокрема депресивних районів, що має сприяти покращенню якості життя населення і зміцненню людського потенціалу. Мета – створення реальних можливостей для максимальної самореалізації та участі всіх людей і всіх територій в усіх сферах життєдіяльності, реалізація цих можливостей і доступ до результатів діяльності [24].

У науковому дискурсі інклюзії її розуміння спирається на соціально-конструктивістський підхід, який передбачає пошук соціальної справедливості і рівності, мінімізацію супутніх ризиків. У соціально-географічному розумінні інклюзії означають і доступні (відкриті) для всіх простори, горизонтальну і вертикальну взаємодію між громадами, відсутність соціально-територіальної (у т.ч. транспортної) дискримінації населення, і низку інших питань. Щодо соціальної справедливості, то тут присутні два конкуруючих між собою тлумачення. Перше зосереджене на економічній (економіко-географічній) нерівності як основній причині соціального виключення людей (територій), друге – на невизнанні ідентичності різних соціальних груп (расових, етнічних, мовних,

конфесійних, гендерних, вікових тощо), груп людей з інвалідністю і обмеженими можливостями, а також невизнанні тієї чи іншої територіальної ідентичності.

Інклюзивне середовище передбачає, що кожна людина відчуває важливість свого життя і має бути залучена в різні види діяльності. Держава зобов'язана надати гарантії кожному реалізувати свій потенціал, бути активним повноцінним членом суспільства та отримувати таку частину результатів праці в результаті розподілу, яка дозволить забезпечити розширене відтворення. При цьому доступ до освіти, медицини і праці, різного роду послуг створює передумови зайнятості і підняття рівня доходів, покращення якості життя населення [27].

Якість життя населення, як відомо, включає аспекти, пов'язані зі здоров'ям, соціально-економічним, психологічним благополуччям людей. Вона залежить і від суб'єктивного сприйняття життя і, відповідно, є опосередковано зумовленою особистісними факторами. Життя та його об'єктивні сторони знаходять своє відображення в особистості, і люди, які знаходяться в тих самих зовнішніх умовах, можуть по-різному почуватися і мати неоднаковий рівень психологічного благополуччя. Якщо ж однією з умов існування є інвалідність чи будь-яке інше обмеження, це також не справляє однакового впливу на різних людей. Іноді люди з обмеженими можливостями здоров'я можуть відчувати себе більш щасливими, ніж здорові, якщо їм вдається реалізувати свій потенціал за умов дефіциту зовнішніх можливостей. Отже, критерієм оцінки благополуччя є внутрішнє самопочуття, а не лише створені умови безбар'єрності чи полегшення доступу. Саме тому методологічно інклюзивність розвитку має оцінюватися не тільки через статистичні показники, а й через масштабні опитування людей щодо їх відчуття комфорту [9].

Висновки до 1 розділу. Індикатором виміру останньої може бути так звана інклюзивність розвитку, якою можуть похвалитися ті країни, де кожен житель, незалежно від місця проживання, статусу, стану здоров'я в разі потреби отримує соціально гарантований мінімум послуг, достатніх для підтримки життєдіяльності. Рівень життя (доходів), у такому випадку, не відіграє визначальної ролі. За ідеєю інклюзивності, яким би високим не був дохід, за грошовий еквівалент неможливо компенсувати ті витрати, які зазнає територіально чи соціально ізольована людина, яка, наприклад, через зовнішню архітектурну недоступність громадської інфраструктури не може отримати необхідні послуги.

Інклюзивність (від англ. *inclusiveness* – залученість) в якості наукової категорії наразі є предметом наукового опрацювання представниками різних галузей знань. Активне вживання даного поняття почалося після Другої світової війни, коли у Європі помітно збільшилось число людей з інвалідністю і виникло питання про бачення їх залучення до суспільного життя, доступу до різного роду послуг, що означало всебічні дії держав у напрямі забезпечення відповідних умов.

Фахівці виділяють кілька історичних передумов формування концепції інклюзивного розвитку: 1) боротьба за права людини у другій половині 1940-х рр.; 2) інвестиції у країни, що розвиваються у 1950-х рр.; 3) боротьба за політичні, економічні та соціальні права людини у 1960-х рр.; 4) безробіття, нерівність та бідність у світі, які вимагають перерозподілу доходів, покращення показників сільської місцевості та показників людського розвитку у 1970-х рр.; 5) необхідність швидкого реагування на глобальні екологічні виклики в 1980-х рр.; 6) зосередження уваги на правах, можливостях та свободах людей в 1990-х рр., відображених у Порядку денному на XXI ст. ООН; 7) формулювання Цілей розвитку тисячоліття в 2000 р. як спосіб визначення пріоритету «нижнього мільярду»

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Державне регулювання екскурсійної діяльності в Україні

У сучасному світі туризм відноситься до однієї з найбільш пріоритетних галузей економіки та регіонального розвитку. Це зумовлено тим, що саме туризм потенційно може забезпечити значний внесок в економіку країни у вигляді нових робочих місць, збільшення надходжень від зовнішньоекономічної діяльності, сприяє зниженню імпорту та інтенсифікує використання місцевих сировинних ресурсів. Завдяки розвитку туристичної галузі можливо забезпечити розвиток інших сфер економіки, насамперед транспорт та зв'язок. COVID-19 та глобальний карантин змінив життя всього світу та завдав нищівного удару по бізнесу та економіці. Найбільш постраждалою галуззю, безперечно, можна вважати туристичну. За оцінками Bloomberg, світова туристична індустрія в 2022 р. втратить \$ 1,7 трлн.

Туристична галузь по всьому світу та в Україні фактично повністю зупинилася. В першу чергу це пов'язано з закриттям кордонів, припиненням пасажирських перевезень, зупиненням роботи готелів, екскурсійних бюро, гідів та ресторанів. Скасування турів та відмова туристів від подорожей, призвело до того, що багато суб'єктів туристичної діяльності несуть збитки, а деякі знаходяться на межі банкрутства. Але світовий досвід свідчить про те, що індустрію туризму можна розвивати і в період економічних криз, що має важливе значення для України в сучасних умовах [19].

Особливої актуальності набуває забезпечення розвитку туристичної галузі як фактору стимулювання соціально-економічного розвитку регіонів, залучення прямих та опосередкованих інвестицій з вітчизняних та закордонних джерел. Необхідно відмітити, що потенційні туристичні можливості регіонів України безмежні, проте туристична галузь в цілому вже протягом тривалого часу відчуває на собі вплив таких негативних чинників, як: – відсутність державної політики у сфері туризму, стратегії і програми

розвитку туризму та курортів; – багаторазова трансформація центрального органу виконавчої влади у сфері туризму; – бездіяльність Координаційної ради з питань туристичної діяльності, створеної при Кабінеті Міністрів України; – невиконання глави 16 «Туризм» Плану заходів з імплементації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, на 2014-2017 рр.; – нехтування міжнародним досвідом розвитку туризму; – територіальні втрати та воєнні дії на території України; – нестабільність у політичному та економічному житті. Крім того, пандемія COVID-19, введення карантинних обмежень у березні 2020 р. та низки інших заходів протидії коронавірусної інфекції COVID-19 суттєво вплинули на внутрішній туризм та, відповідно розвиток регіонів [6].

Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом:

- визначення і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму;
- визначення порядку класифікації та оцінки туристичних ресурсів України, їх використання та охорони;
- спрямування бюджетних коштів на розробку і реалізацію програм розвитку туризму;
- визначення основ безпеки туризму; – нормативного регулювання відносин у галузі туризму (туристичного, готельного, екскурсійного та інших видів обслуговування громадян);
- ліцензування в галузі туризму, стандартизації туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу;
- встановлення системи статистичного обліку і звітності в галузі туризму та курортно-рекреаційного комплексу;
- організації і здійснення державного контролю за дотриманням законодавства в галузі туризму;

- визначення пріоритетних напрямів і координації наукових досліджень та підготовки кадрів у галузі туризму;

- участі в розробці та реалізації міжнародних програм з розвитку туризму (ст. 6).

Основними цілями державного регулювання в галузі туризму визначено:

- забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав;

- безпека туризму, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів туристичної діяльності та їх об'єднань, прав та законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель та споруд;

- збереження цілісності туристичних ресурсів України, їх раціональне використання, охорона культурної спадщини та довкілля, врахування державних і громадських інтересів при плануванні та забудові територій;

- створення сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, підтримка пріоритетних напрямів туристичної діяльності [18].

Серед концептуальних завдань державного регулювання туристичного бізнесу на сучасному етапі розвитку економіки виокремлюють:

- розроблення національної концепції туризму, в якій повинен бути встановлений рівний пріоритет внутрішнього туризму і послуг іноземним туристам;

- стимулювання активізації пропозиції послуг культурного та історичного туризму;

- сприяння розвитку туризму, що забезпечує відтворення та охорону природних і культурних ресурсів країни;

- оптимальне поєднання політичних, економічних, екологічних і соціальних вигод від туризму та розподілу їх усередині суспільства;

- формування на національному рівні необхідних координаційних структур у сфері вивчення ринку;

- оцінювання можливостей розміщення, вибору типів і ступеня розвитку визначних об'єктів, послуг і інфраструктури в туристичному секторі;

- досягнення інвестиційної привабливості туризму та ін [23].

Значна частина дослідників вважає, що концептуальні завдання державного регулювання туристичного бізнесу також полягають у:

- наданні переваг на внутрішньому ринку масовим видам туризму для українських громадян, доступних широким прошаркам населення; стимулюванні пропозиції послуг культурного та історичного туризму;

- сприянні розвитку туризму, що забезпечує відтворення та охорону природних і культурних ресурсів країни;

- створенні умов для формування адресного туризму соціально незахищених верств населення;

- створенні можливостей для погодженого розвитку всіх численних елементів сектора туризму;

- оптимальному поєднанні політичних, економічних, екологічних і соціальних вигод від туризму і розподілу їх усередині суспільства, зводячи при цьому до мінімуму проблеми, пов'язані з туризмом;

- формуванні на національному рівні необхідних координувальних структур у сфері вивчення ринку;

- оцінюванні можливостей розміщення, вибору типів і ступеня розвитку визначних об'єктів, послуг і інфраструктури в туристичному секторі;

- досягненні інвестиційної привабливості туризму; забезпеченні орієнтирів для постійного контролю за ходом і напрямками розвитку туризму.

Інноваційна діяльність в сфері туризму спрямована на створення нового або зміну існуючого продукту, на вдосконалення транспортних,

готельних та інших послуг, освоєння нових ринків, впровадження передових інформаційних і телекомунікаційних технологій і сучасних форм організаційноуправлінської діяльності [27].

Розвиток екскурсійної справи в країні має узгоджуватися з елементами даного аспекту державної політики в туристичній сфері загалом, що передбачає:

- популяризацію існуючих і створення нових вітчизняних туристсько-пізнавальних маршрутів, туристсько-екскурсійної експедиції для школярів, студентів і молоді («Україна – моя Батьківщина»);

- вдосконалення існуючої і створення нової матеріальної бази для реалізації цілей і завдань молодіжного і дитячого туризму;

- розвиток системи міжнародних туристських подорожей, надання можливості молоді зарубіжних країн за допомогою туризму, в тому числі змістовного екскурсійного обслуговування, знайомитися з Україною;

- створення умов для туристських подорожей з відповідним екскурсійним наповненням, для дітей і молоді з обмеженими можливостями, а також тих, що відносяться до соціально вразливих категорій населення;

- активізацію розвитку спеціалізованих турів, екскурсій в рамках навчальних програм відповідних навчальних закладів, освітніх можливостей за кордоном та популяризацію за допомогою туризму відповідних екскурсійних програм навчання зарубіжної молоді в Україні;

- всебічне використання туризму для оздоровлення і лікування підростаючого покоління. особливе значення діяльності з екскурсійного обслуговування в даному сенсі забезпечується її потенціалом щодо розвитку соціального здоров'я, культурного та інтелектуального зростання молоді;

- контроль за рівнем професійної діяльності відповідних організацій, що беруть на себе функції організації екскурсійного обслуговування молоді та дітей, стимулювання цієї діяльності;

– формування оптимального ціноутворення на екскурсійні послуги для дітей та молоді, вдосконалення системи знижок та пільг, контроль за використанням бюджетних ресурсів.

2.2 Маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування

Маркетинг визначають як систему організаційних, технічних і фінансових заходів по інтенсифікації збуту продукту, яка спрямована на підвищення конкурентоспроможності фірми, отримання максимального прибутку на основі виявлення попиту і задоволення індивідуальних потреб кожного споживача. В організації господарської діяльності підприємства маркетинг являє собою комплекс певних функцій, які здійснюються адміністрацією компанії з метою розширення ринку збуту її продукту і послуг [23].

Зважаючи на сутність діяльності в сфері гостинності, туризму, екскурсійного обслуговування, організації відпочинку, розуміння маркетингу включає систему управління і організації діяльності підприємств, які надають окремі послуги (розміщення, харчування, організація дозвілля тощо) або їх комплекс, щодо розробки нових, більш ефективних видів туристично-екскурсійних послуг, їх виробництва та збуту з метою отримання прибутку на основі підвищення якості продукту (послуг) і врахування процесів, які відбуваються на світовому туристичному ринку. Враховуючи важливе суспільне значення екскурсійної діяльності в контексті реалізації розширеного відтворення сил людини і задоволення її духовних потреб, можна сказати, що в кінцевому результаті зміст маркетингу в сфері екскурсійного обслуговування як складової рекреації і туризму – створення певного життєвого стандарту [21].

Основна мета маркетингу в екскурсійній справі – цілеспрямований вплив на формування потреб, попиту, цін, сегментацію ринку, розвиток асортименту екскурсійних послуг, їх просування, рекламу і збут. Класично

цілі маркетингу рекреації, туризму і відповідних сфер обслуговування поділяються на три складові:

- збереження та захист традиційного ринку (клієнтури);
- вихід, розширення діяльності і закріплення на новому ринку;
- зменшення впливу сезонності.

Для вирішення цих завдань щорічно складаються і оптимізуються плани маркетингу; призначаються групи для розроблення прогнозу діяльності туристського підприємства, курорту, спільної діяльності ряду країн в регіоні, дослідження клієнтури, і структуризації маркетингу. В контексті такої діяльності підприємствам, що надають екскурсійні послуги, доцільно проводити кооперування з туроператорами і турагентами з метою:

- координації надходження замовлень;
- розроблення спільних заходів щодо просування продукту на ринку туризму;
- здійснення підключення до центральних систем резервування; – апробації нових продуктів, екскурсійних маршрутів, видів обслуговування;
- опрацювання шляхів проникнення на нові цільові сегменти ринку з сезонним характером обслуговування;
- організації виставок, презентацій;
- проведення конференцій;
- пропозиції пакетів послуг до і після проведення конференцій і конгресів тощо [23].

Досягнення мети та вирішення завдань маркетингу забезпечує практична реалізація функцій маркетингу, що в контексті надання екскурсійних послуг інтерпретуються як:

- створення продукту та послуг (екскурсій) для подальшої пропозиції клієнтам; просування екскурсійного продукту та послуг на ринку, реклама;
- збут, організація прямих (персональних) продаж (укладання договорів безпосередньо з клієнтами);

– створення доходу.

У будь-якій сфері господарської діяльності маркетинг починається з усвідомлення мети, заради якої створено корпорацію – її місії та впровадження корпоративної філософії. Місія відбиває значення функціонування підприємства в цілому для суспільства. Але – це не просто набір гарних слів, які красиво надруковані та вставлені в рамку, щоб прикрашати кабінет президента компанії та формально ілюструвати освіченість підприємця щодо суспільної ролі компанії-Місія повинна повсякденно втілюватися в життя фірми. «Метою бізнесу є створення споживачів. Це робить маркетингову концепцію перспективною, оскільки за відсутності клієнта не буде і доходу. Якщо немає доходу, не буде і прибутку. Навіть, якщо менеджери визначають прибуток як головну мету бізнесу, це не так. Головною метою тих, хто діє в бізнесі, є створення клієнтів та задоволення їх бажань», – так характеризує завдання маркетингу відомий спеціаліст Пітер Друкер [26].

Що ж стосується сфери гостинності, туризму, організації екскурсійного обслуговування, то слід додати: необхідно працювати так, щоб клієнт знову прийшов до вас. Сучасна маркетингова концепція в туризмі, яка безумовно поширюється і на екскурсійне обслуговування, пріоритетом у підприємницькій діяльності визначає виявлення і задоволення бажань і потреб клієнтів. При цьому функціонування підкоряється головному принципу. створити і утримати клієнта, тобто – знайти послугу або продукт, потреба в яких відчувається багатьма людьми. У даному контексті заслуговує на увагу прикладна інтерпретація тез Аластера Моррісона, які характеризують маркетинг, орієнтований на споживача: 1. Потреби клієнта – пріоритет номер один:

– чим більше потреб клієнта задовольняється за рахунок широкого асортименту послуг, екскурсій, туристських маршрутів, гнучкого і творчого підходу до виконання замовлень, тим більше шансів, що він стане вашим постійним клієнтом;

– задоволення потреб клієнта – єдина мета всього робочого колективу фірми [25].

Отже, будь-який працівник має орієнтуватися в асортименті послуг, професійно і кваліфіковано надавати інформацію про діяльність підприємства і робити все необхідне для задоволення замовлення клієнта.

Потреби клієнта – об'єкт постійної турботи та предмет наукових досліджень: – розуміння клієнта збільшує можливості задовольнити його потреби; – у процесі обслуговування слід постійно вчитися у тих, кому надаються послуги. Лише постійне спостереження дозволяє ефективно «наблизитися до клієнта», зрозуміти його; будь-яка інформація, що характеризує уподобання, бажання, потреби клієнтів (як реальних, так і потенційних) має постійно аналізуватися за допомогою сучасного наукового інструментарію.

Маркетингові дослідження мають проводитися постійно, їх пріоритетність дуже висока: – усі зміни в потребах клієнта необхідно негайно реєструвати і ретельно вивчати; – потреба у нових продуктах і нових видах послуг має бути своєчасно поміченою, тим більше, що екскурсовод під час проведення екскурсії має широкі можливості безпосереднього спілкування з клієнтами і ненав'язливого вивчення їхніх уподобань та інтересів [26].

Періодичний аналіз співвідношення слабких та сильних сторін підприємства – умова стабільної позиції підприємства на ринку: – сучасні технології, маркетингові інструменти і заходи (просування) дають конструктивно підкреслити сильні сторони підприємства і водночас, зменшити вплив слабких.

Цінність перспективного планування не можна переоцінити: – слід передбачувати зміни потреб клієнтів і діяти відповідно, використовуючи всі маркетингові можливості; – вчасні корективи стратегії діяльності

підприємства – елемент не кризового менеджменту, а менеджменту, спрямованого на виживання, розвиток і успіх [22].

Оцінка клієнтом підприємства має бути відомою: – інформація про реакцію клієнтів, їх відношення і відгуки щодо наданих послуг (зворотний зв'язок) – невід'ємний ресурс підвищення якості обслуговування; – продукти, послуги і реклама розвиваються в залежності від рівня оперативності внутрішніх комунікацій при організації обслуговування.

Ефективна взаємодія (комунікації) між відділами – головна цінність внутрішнього середовища підприємства: – чим краща співпраця між підрозділами фірми і між окремими співробітниками, тим вищий рівень обслуговування і більш задоволений клієнт [21].

Співробітництво зі спорідненими підприємствами – інструмент успішного розвитку: – що конструктивніше співробітництво із зовнішнім середовищем (партнери), то більше можливостей задовольнити мінливі потреби клієнта, залишаючи його впевненим у тому, що саме ви винайшли можливість відгукнутися на його запит; зміни, що сталися, розглядаються як незапобіжні, але не даремні: – змінам не опираються, до них пристосовуються; – творча діяльність по розробленні нових екскурсій, маршрутів має проводитися на випередження [17].

Діапазон бізнесу має бути максимально широким: можливості, які ведуть до кращого обслуговування клієнта або до проникнення і закріплення у сфері суміжної діяльності, повинні перетворюватися в капітал.

Оцінка маркетингової діяльності проводиться регулярно:

- ефективні маркетингові програми і стратегії повторюються і розвиваються;
- витрати на маркетинг, як і трудові ресурси, повинні бути результативними.

2.3 Шляхи активізації підприємницької діяльності в сфері екскурсійних послуг

Проведені науковцями дослідження регіональних умов розвитку підприємництва в сфері екскурсійної діяльності встановили, що для впорядкування діяльності фахівців туристичного супроводу на державному рівні необхідно вирішити низку ключових питань, насамперед: – вирішити питання щодо підготовки (перепідготовки) фахівців туристичного супроводу (екскурсоводи, гіді-перекладачі, спортивні інструктори тощо) певної кваліфікації, які мають базову вищу освіту, з видачею відповідного свідоцтва (диплому, інше) єдиного державного зразка. Мають бути визначені профільні учбові заклади, при яких, за наявності відповідної ліцензії Міністерства освіти і науки України, можуть функціонувати курси з підготовки (перепідготовки) спортивних інструкторів, екскурсоводів, гідівперекладачів. При цьому обов'язково встановити вимоги до організаторів таких курсів, як то: предметний мінімум та кількість годин по кожному з них, кількість практичних занять тощо; – внести зміни, у відповідності до Закону України «Про туризм», до міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристських послуг»; – забезпечити відповідність наказу Державної туристичної адміністрації України від 24 вересня 2004 р. № 83 «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу» (далі Наказ) вимогам Закону України «Про туризм» в частині визначення органу, який здійснює видачу дозволів на право здійснення туристичного супроводу (далі – Дозвіл) [25].

Згідно п. 2.5 зазначеного Наказу видача Дозволів здійснюється акредитаційними комісіями, створеними обласними (міськими) держадміністраціями, що суперечить ст. 11 Закону України «Про туризм», згідно якої видачу дозволів на право здійснення туристичного супроводу віднесено до повноважень місцевих державних адміністрацій. Наявність цієї нормативно-правової колізії унеможливорює здійснення контролю за

діяльністю фахівців туристичного супроводу у відповідності з вимогами Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) 164 у сфері господарської діяльності».

Згідно п. 3.4 Наказу скасування дії дозволу на право здійснення туристичного супроводу, у разі порушення фахівцями норм Положення про порядок отримання Дозволу, віднесено до компетенції акредитаційної комісії. Але акредитаційна комісія не має законодавч повноважень щодо перевірки і документування фактів порушення фахівцями туристичного супроводу чинного законодавства.

Суттєвим недоліком діючого Наказу є те, що на його підставі на практиці не можливо зобов'язати спортивного інструктора, екскурсовода чи гідперекладача одержати Дозвіл, оскільки діючий Наказ не є міжгалузевим і контролюючі органи (з пояснень їх керівництва) не можуть керуватися ним у своїй роботі. В свою чергу це призводить до несплати фахівцями туристичного супроводу податків, інших обов'язкових платежів, не дає можливості проконтролювати якість надання послуг туристичного супроводу тощо. І як наслідок, фахівці зазначеної категорії провадять безконтрольну і неоподатковану діяльність [19].

Туроператори та турагенти, зі свого боку, також не зацікавлені включати до штатного розпису посади екскурсоводів, гідів-перекладачів, бо це призведе до додаткових витрат, пов'язаних із зростанням витрат по фонду оплати праці. Як правило, тільки незначна кількість туристичних фірм офіційно приймає на роботу екскурсоводів /гідів-перекладачів.

В основному це підприємства, що надають екскурсійні послуги іноземним круїзним туристам. В свою чергу, керівництво зазначених підприємств не зацікавлене у одержанні штатними екскурсоводами і гідями-перекладачами дозволів на право здійснення туристичного супроводу. Це обумовлено тим, що у розпал туристичного сезону, при зростанні туристичних потоків, туроператори і тур агенти звертаються до екскурсоводів та гідів-перекладачів пенсійного віку, які не вимагають

відповідний запис у трудову книжку, з пропозиціями щодо обслуговування іноземних туристів. При цьому керівники тур підприємств завбачливо вираховували, що екскурсоводи (гиди-перекладачі) – пенсіонери за відсутності дозволів на право здійснення туристичного супроводу будуть поставлені у нерівні умови зі штатними працівниками, які ці Дозволи матимуть. Крім цього, туристичні підприємства, що обслуговують круїзних туристів, нестимуть значні витрати, якщо включатимуть до штатного розпису цілу низку гидів-перекладачів зі знанням різних мов, оскільки специфікою круїзного туризму є те, що на судні можуть перебувати туристи з різноманітних країн, що зобов'язує туроператорів (турагентів) забезпечити наявність одразу декількох гидів-перекладачів [14].

Отже, зважаючи на напрямки розвитку туризму, визначені Законом «Про туризм», діяльність з екскурсійного обслуговування туристів та мешканців регіонів України повинна реалізувати свою роль як однієї з форм змістовного використання вільного часу, дозвілля, вивчення історії рідного краю, залучення широких верств населення до пізнання історико-культурної спадщини, формування туристичної культури народу загалом.

Висновки до 2 розділу. Основними цілями державного регулювання в галузі туризму визначено: забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав; безпека туризму, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів туристичної діяльності та їх об'єднань, прав та законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель та споруд; збереження цілісності туристичних ресурсів України, їх раціональне використання, охорона культурної спадщини та довкілля, врахування державних і громадських інтересів при плануванні та забудові територій; створення сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, підтримка пріоритетних напрямів туристичної діяльності.

Зважаючи на сутність діяльності в сфері гостинності, туризму, екскурсійного обслуговування, організації відпочинку, розуміння маркетингу включає систему управління і організації діяльності підприємств, які надають окремі послуги (розміщення, харчування, організація дозвілля тощо) або їх комплекс, щодо розробки нових, більш ефективних видів туристично-екскурсійних послуг, їх виробництва та збуту з метою отримання прибутку на основі підвищення якості продукту (послуг) і врахування процесів, які відбуваються на світовому туристичному ринку.

Зважаючи на напрямки розвитку туризму, визначені Законом «Про туризм», діяльність з екскурсійного обслуговування туристів та мешканців регіонів України повинна реалізувати свою роль як однієї з форм змістовного використання вільного часу, дозвілля, вивчення історії рідного краю, залучення широких верств населення до пізнання історико-культурної спадщини, формування туристичної культури народу загалом.

РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

3.1 Особливості організації й проведення екскурсій для осіб з інвалідністю

Інтеграція в суспільство людини з інвалідністю передбачає надання для неї реальних можливостей бути активним в усіх видах соціального життя, в тому числі і займатися екскурсійним туризмом. На сучасному етапі соціокультурна реабілітація осіб із обмеженими можливостями розглядається як комплекс заходів, що спрямований на надання допомоги даній категорії громадян в досягненні та підтримці оптимального ступеня їх участі у взаємодії й комунікації із сучасними суспільством [39]. Такі дії повно інтегрують їх в суспільство, забезпечуючи, тим самим, позитивні зміни в способі життя. Одним із затребуваних сьогодні напрямів соціокультурної реабілітації людей й дітей з особливими потребами є соціокультурна реабілітаційна технологія, туротерапія, в основу яких покладено туристична та екскурсійна види діяльності [13, с.112].

Туризм неможливий без надання екскурсійних послуг, як найбільш ефективного та інформативно-наочного засобу знайомства з об'єктами на місцевості. Для осіб із обмеженими можливостями, саме організовані екскурсії, а не самостійне знайомство з місцевістю є більш актуальними через низку причин:

- професійний екскурсовод завжди підлаштується під вимоги та потреби щодо змісту та обсягу інформації й методів її подачі;
- знайомство з місцевістю проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця, який має не тільки професійні знання щодо об'єктів та місцевості в цілому, але і враховує специфічні потреби цієї категорії екскурсантів;
- при організованому екскурсійному обслуговуванні вирішується проблема транспортування особливих екскурсантів;

- організоване екскурсійне обслуговування, зазвичай, передбачає залучення помічників;
- під час організованого екскурсійного обслуговування специфічного контингенту прокладання маршруту має особливе значення та завжди повинні бути враховані вимоги для безперешкодного доступу до екскурсійних об'єктів.

Дослідження сучасних зарубіжних та вітчизняних практик екскурсійного обслуговування осіб з інвалідністю свідчить про те, що активно, до такого процесу включилися провідні музейні установи України. Так, екскурсії для реабілітаційних центрів та організованих груп дорослих й дітей із особливостями розвитку, учнів закладів освіти, розумова відсталість, аутизм, затримка психо-мовленнєвого розвитку, синдром Дауна) розроблені та адаптовані під особливості, потреби й можливості учнів співробітниками PinchukArtCentre [27].

Інклюзивний аудіогід спеціально розробили для музеїв Харкова в рамках чотирічної роботи фестивалю “ІнклюзіОН”, який присвячений інклюзії у широкому розумінні. Завдяки цьому проекту люди з вадами зору можуть долучитися до мистецтва та культури. Такий контент дозволяє відчутти атмосферу твору, почути опис мистецького картини й уявити, що на ній зображено. В Харківському художньому музеї за допомогою аудіогіда можна відвідати виставки картин українських й західноєвропейських художників. Варто зазначити, що екскурсії можна слухати через смартфон в безкоштовному додатку IZI Travel [18].

Крім Художнього музею, інклюзивні аудіоекскурсії з'являться в Національному музеї імені Сковороди й Пархомівському художньому музеї, де зберігаються роботи Малевича й Пікассо. В 2018-2020 рр. команда «ІнклюзіОНу» проводила Дні туризму в харківських музеях. Екскурсії й майстер-класи для людей з інвалідністю й сімей з дітьми запропонували кілька музеїв. Харківський художній музей проводив екскурсії для батьків з дітьми, людей з проблемами слуху та зору. Огляд експозиції «Вітчизняне

мистецтво XVI-початку XX століть» з використанням відеогіда мовою жестів. Харківський історичний музей запропонував екскурсії для людей з проблемами зору та слуху й опорно-рухового апарату. Музей видатних харків'ян імені Шульженко й Музей природи для сімей з дітьми, людей з проблемами слуху й зору. Художньо-меморіальний музей імені Рєпіна підготував програму для батьків з дітьми й людей з проблемами слуху, провели майстер-клас з розпису глиняної іграшки [9].

В Полтавському краєзнавчому музеї імені Василя Кричевського презентували унікальний проект "Бачити серцем" для людей з порушенням зору. В рамках проекту відбуваються тренінги з аудіодискрипції для працівників різних музеїв, показавши алгоритм роботи з особливими відвідувачами та вчать проводити інклюзивні екскурсії [25].

В Національному музеї у Львові оцифровують Богородчанський іконостас Йова Кондзелевича. Передбачено дві частини роботи — для незрячих у музеї створюються 3 D моделі щоб людина могла їх торкнутися й відчутти — «побачити» руками, будуть збережені навіть дефекти, які з віком зазнала дошка [4].

Проведення екскурсій, безпосередньо у міському середовищі або в природі є, на жаль, ще вкрай рідкісним та поодиноким явищем в Україні. Такі заходи проходять під час різноманітних тематичних фестивальних заходів. Так, Всеукраїнського фестивалю творчості осіб з обмеженими фізичними можливостями Всеукраїнської соціально-культурної акції «Зірки в темряві» (м. Київ), «Барви життя» (м. Київ), Всеукраїнського інтегрованого концертного проекту «Відчинилося життя» (м. Чернігів), Всеукраїнського фестивалю творчості інвалідів «Ми діти твої, Україно» (м. Київ), фестивалю «ІнклюзіОН» (м. Харків).

Окрім організації безбар'єрного середовища в містах України встановлюють скульптури-макети, які детально відтворюють відомі архітектурні будівлі з інформацією наданою шрифтом Брайля ще й на різних мовах. Такі скульптури досить давно використовують у багатьох

європейських містах. Однак, в нашій державі такі об'єкти, не отримали достатнього розповсюдження, так перший такий проект виконаний в Одесі де тепер нараховується понад десять таких скульптур, які презентують найвидатніші архітектурні об'єкти міста, що значно полегшує проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями зору. На сучасному етапі аналогічні скульптури встановлені в Черкасах, Києві, Львові, Харкові.

Проаналізувавши закордонний досвід, варто зазначити, що більшість європейських держав мають досить високий ступінь прилаштування середовища для розвиток інклюзивного туризму і його окремих видів. Прикладом є Іспанія де адаптовані елементи туристичної інфраструктури майже на 90%, для інклюзивних туристів доступні й гірськолижний, вітрильний, науково-пізнавальний, пляжний туризм. У Фінляндії адаптовані елементи туристичної інфраструктури майже на 70%. Так в регіоні Рейма Кантрі пропонують сафари на собаках, снігоходах, конях, чотириколісних мотоциклах, також рибна ловля, лижі, веслування, гольф тощо. В Ізраїлі адаптовані елементи туристичної інфраструктури на 85%. Зокрема, інклюзивний пляжний, культурно-пізнавальний, релігійний туризм. Греція та Угорщина також адаптували елементи туристичної інфраструктури майже на 65%., найбільше культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, пляжний. В Німеччині, з метою розвитку культурно-пізнавального туризму, місця дозвілля оснащені з врахуванням потреб різних маломобільних груп громадян. Так, в музеях і театрах, пропонуються крісла-коляски. Франція адаптувала також елементи туристичної інфраструктури на 85% та спеціалізується на надання послуг лікувально-оздоровчого, культурно-пізнавального, гірськолижний туризму тощо [14].

Велика увага «доступному» культурно-пізнавальному туризму приділяється і в Іспанії. Британські туристичні фірми, які спеціалізуються на інклюзивних турах, провели інспекцію в Барселоні й визнали це місто одним з кращих в світі із точки зору туристичної доступності. Створений спеціальний сайт «Доступний туризм», що містить усі відомості про

відповідні поїздки Каталонією, з наданням докладної інформації про туристичні маршрути, на яких є необхідні умови для прийому людей з інвалідністю та літніх людей. Технічне оснащення даного сайту дозволяє людям з інвалідністю без сторонньої допомоги, мати повний доступ до інформації завдяки більш контрастному зображенню, спеціальних пристосувань для полегшення читання з екрану, аудіо. Всі центральні вулиці міста обладнані рампами, міський транспорт адаптований, в готелях є також спеціальні номери, зручні для людей з інвалідністю [5].

3.2 Методика й техніка проведення екскурсій для кожної спеціалізованої групи осіб із особливими потребами

Із врахуванням характеру різноманітних обмежень екскурсантів з особливими потребами, для обслуговування кожної групи цих осіб необхідно використовувати спеціалізовані методи, методику та техніку проведення екскурсій.

- *Екскурсанти із порушеннями опорно-рухового апарату*

На ефективність роботи з цією групою найбільше впливає доступність об'єктів екскурсійного показу. Необхідно, щоб була сформована інфраструктура, тобто пандуси із поручнями, ліфти з широкими дверима або підйомники, спеціальні туалети тощо). Для ефективного екскурсійного обслуговування необхідна організація допомоги супроводжуваних осіб на кожного екскурсанта.

В ході дослідження визначені рекомендації для певного кола осіб [24]:

- таблички із зазначенням розташування спеціального туалету повинні бути на помітному місці;
- проходи між залами і в залах музеїв, галерей не повинні бути зменшені випадковими предметами;
- заздалегідь подбати, щоб пандуси при вході в будівлі були чисті, не слизькі, та не загороджені сторонніми предметами;

- ширина дверей відвідуваних об'єктів не менше ніж 85 см, пороги без сходинок;
- обличчя екскурсовода та екскурсантів повинні бути розташовані на одному рівні;
- всі потрібні об'єкти (вимикачі, розетки) знаходяться так щоб до них можна дістати стоячи чи сидячи.

При планування маршруту варто враховувати, також те що ширина міських доріжок та алей повинна бути не менше 180 см. Саме це дозволяє людям йти в різних напрямках, також рухатися поруч пішоходу й людині в інвалідному візку.

- *Екскурсанти з порушеннями мови*

Для звичайної мовної діяльності необхідна цілісність й збереження структур мозку, наявність нормального слуху й зору. В людей з мовною патологією найбільші труднощі виникають у спілкуванні з оточуючими, що потребує від екскурсовода значної уваги та налагодженні контакту із цією категорію екскурсантів.

В ході дослідження нами визначені рекомендації для певного кола осіб:

- не вдавати, якщо не щось зрозуміли, про що йде мова, краще перепитати або попросити пояснень;
- рекомендується не перебивати і не виправляти вимову екскурсантів;
- під час екскурсії посилено підтримувати візуальний контакт;
- не прискорювати запитання екскурсантів і давати відповіді на них не дослухавши до кінця;
- задавати питання, що вимагають простих відповідей чи кивків голови;
- не використовувати у тексті екскурсії складні речення;
- якщо виникають проблеми в спілкуванні, запитати, чи не хоче даний екскурсант використати інший спосіб запитання, наприклад написати, надрукувати на електронному пристрої.

Екскурсанти із гіперкінезами (спастикою)

Гіперкінези мимовільні рухи тіла чи кінцівок, які виникають внаслідок пошкодження спинного мозку, найчастіше це є симптоми людей із дитячим церебральним паралічем (ДЦП).

Під час проведення екскурсії рекомендується:

- не намагатися надавати допомогу без з'ясування чи є в ній потреба;
- необхідно, щоб навколо екскурсантів був вільний простір;
- не відволікатися і не помічати на мимовільні рухи екскурсантів;
- в разі передачі якогось предмету, варто підстрахувати його від падіння.

В певних випадках ці люди мають додатково також й проблеми з промовою. Тоді екскурсоводу варто користуватися рекомендаціями наведеними для осіб із порушенням мови.

Екскурсанти з порушенням слуху

Лікарі розрізняють декілька стадій глухоти – слабчучуючих, оглухлих і глухих людей. У залежності від цього формуються певні рекомендації щодо екскурсійного обслуговування.

До особливих рекомендацій нами визначено [24]:

- під час розмови використовувати прості фрази;
- якщо екскурсанти мають залишок слуху, варто тримати повільний та рівний темп вимови, мати чітку дикцію;
- під час спілкування з повністю глухими людьми із допомогою сурдоперекладача необхідно звертатися безпосередньо до екскурсанта і повідомляти інформацію, яка включає в себе номер, технічний або інший складний термін, краще написати на аркуші та показати групі;
- подбати, щоб екскурсанту не заважали сторонні джерела шуму;
- не затемнювати обличчя та не загороджувати його руками, волоссям або якимись предметами, аби екскурсанти мали можливість стежити за мімікою і губами дповідача.

На екскурсіях із глухими та слабчучучими відвідувачами варто використовувати аудіовізуальні технічні засоби. До них належать: індивідуальний аудіогід (дозволяє слухати текст на комфортній гучності,

виключаючи сторонні звуки), планшет. DVDG плеєр, (люди з проблемами слуху найкраще сприймають візуальний ряд).

Екскурсанти з порушенням зору

Це одна із найважчих форм інвалідності. Важливою проблемою даної групи екскурсантів є погане сприйняття навколишнього світу. До форм сліпоти лікарі відносяться: слабозоркість, тотальна сліпота та залишковий зір. Перед проведенням екскурсії, необхідно попередньо з'ясувати ступінь втрати зору вияснити чи взагалі бачать екскурсанти предмети чи їх обриси, чи, можливо, володіє хтось з них світловідчуттям чи вони не бачать взагалі нічого, та ґрунтуючись на цьому, будувати екскурсійний маршрут.

Сліпі мають значні труднощі із пересуванням в просторі, можуть пересуватися самостійно з допомогою тростини чи із супроводжуючим. Незрячий тримає за руку свого супроводжуючого або бере його під руку чи дотримується його руки вище ліктя, залишається, при цьому, на півкроку позаду. Рекомендовано, щоби група тотально сліпих складалася із 5 екскурсантів, якщо інший є тип вади зору, то можна також із 10. На кожного екскурсанта бажано мати по одному супроводжуючому

При проведенні екскурсії рекомендується:

- говорити спокійним голосом та не уникати погляду на обличчя;
- не робити ніяких різких рухів, при появі перешкоди пртрібно попереджувати заздалегідь, злегка зупинившись;
- під час загальної бесіди в групі пояснювати, до кого звертаються;
- при кожному зверненні називати себе по імені;
- використовувати більше мову для опису подій або об'єктів, менше жестів та мімікт;
- звертатися безпосередньо до самого сліпого, а не до його супроводжуючого.

Для даного контингенту екскурсантів найбільше використовується техніка тактильного показу. Дана техніка полягає в тому, що екскурсанта підводять до експонату, його руки кладуть на предмет і дозволяють спокійно

його вивчити, при цьому необхідно чітко пояснюючи те, що знаходиться під пальцями. Не потрібно своєю рукою водити руку сліпого по предмету, який оглядається, бажано його не квапити. Для такої групи екскурсантів важливим також є підбір екскурсійних об'єктів, що доступні для споглядання таким способом [18].

Під час екскурсії також варто характеризувати предмети і використовуючи назви кольорів, у багатьох є залишковий зір чи уявлення про кольори. Варто користуватися дієсловом «подивіться», навіть із тотально сліпими.

Екскурсанти з поєднаною патологією

В наш час зустрічається значна кількість випадків, коли є люди з поєднаною патологією. Так, особа з порушеннями одночасно слуху та зору або слуху й опорно-рухового апарату. Дане ураження 2-ох найголовніших почуттів сприйняття людини дуже часто буває не завжди повним. Так, при повній глухоті людина користується залишковим зором. Деколи при повній втраті зору може користуватися також залишками слуху.

Для людей з вродженою сліпоглухотою варто використовувати два засоби спілкування [14]:

- контактна форма прояву жестів для людини в якій втрачена можливість візуально сприймати жестові повідомлення;
- невербальні або несловесні засоби спілкування - жести, реальні предмети, картинки.

В даному випадку варто задіяти тіфлосурдоперекладача. Це такий фахівець, який володіє дактильною азбукою, де в кожній літері відповідає певне положення пальців. Якщо немає дані можливості то найпростіший засіб спілкування з сліпоглухим є лист на долоні – це дермографія коли пальцем сліпоглухої людини, або тупим кінцем ручки необхідно написати друковані літери на долоні незрячого екскурсанта. Група відвідувачів з такою патологією має бути не більше 3-ох осіб із супроводжувачами.

Про те найважливішим елементом екскурсії, що вимагає особливої підготовки є спеціальний екскурсійний текст. При підборі інформації про екскурсійний об'єкти варто обирати найголовніше та не перевантажувати його цифровим матеріалом або маловідомими спеціальними термінами. Не варто будувати складні чи довгі речення, рекомендується використання і римованих форм або цитат.

При наданні послуг із екскурсійного обслуговування, організатор екскурсії для осіб з обмеженими можливостями повинен звернути значну увагу на тривалість та планування екскурсійного маршруту. В першу чергу, варто враховувати можливості підходу й під'їзду до обраних об'єктів та наявність місця для зупинки групи, дотримуватись вимоги безпеки екскурсантів [16].

Важливо пам'ятати саме, що тривалість екскурсії варто скорочувати, враховуючи швидку фізичну та емоційну втомлюваність даного контингенту екскурсантів. В обов'язковому порядку необхідно продумати місця для короткочасного відпочинку та санітарних зупинок. При плануванні траси пішохідної частини необхідно врахувати наявність пандусів та поручнів сходів, пологих спусків по тротуарах в місцях наземних переходів вулиць.

В нашій державі екскурсійне обслуговування людей з обмеженими можливостями, через відсутність зазначених елементів інфраструктури, знаходиться на низькому рівні. Про те є й певні зрушення. Так, наприклад, в Харкові найприспосованішою територією є міський сад імені Т. Шевченка, який має велику територію з вільними безбар'єрними пішохідними зонами й місцями для відпочинку. На території парку відсутні сторонні джерела шуму, які можуть заважати сприйняттю інформації. Для огляду доступні такі об'єкти показу, як Віковий дуб, пам'ятник «50Goї паралелі», пам'ятник футбольному м'ячу, алея кінофестивалю «Харківський бузок», декоративний герб міста. Використовуючи техніку тактильного показу, вигляд кожного об'єкта в повній мірі може відтворитися уявою екскурсантів [17].

При організації транспортних екскурсій значну увагу необхідно приділити технічному стану і оснащенню транспортного засобу. Автобуси екскурсійного класу обов'язково повинні бути оснащені аудіоG та відеосистемою, анатомічними сидіннями із регульованою спинкою та відповідати найсуворішим вимогам для комфортної й безпечної подорожі [16].

Також необхідно приділити, увагу особливостям, надання послуги харчування. Варто використовувати два варіанта організації харчування екскурсантів: під час зупинок на місті чи в спеціалізованих місцях громадського харчування.

Надання послуги харчування на довготривалих маршрутах може проходити в спеціалізованих місцях громадського харчування. Обслуговування людей з обмеженими можливостями має також свої особливості, що варто враховувати при виборі об'єкта харчування або складанні меню та форми обслуговування.

Основні рекомендації, які в повній мірі можуть застосовуватися в умовах обмеженої інфраструктури при обслуговуванні людей із порушенням опорно-рухового апарату та осіб із порушенням зору:

- розсаджуючи екскурсантів за столиками, варто мати на увазі, що сліпого на одне око, потрібно посадити на таке місце, щоб з боку сліпого ока відсутній рух інших людей;
- людей з порушенням опорно-рухового апарату не потрібно розсаджувати на стільці з низько розташованою перемичкою між передніми ніжками;
- відстань між столиками у залі та екскурсантами, які сидять за одним столиком, повинен дозволяти сидіти розслаблено та витягнувши ноги.

3.3 Практичні аспекти організації й проведення екскурсій для осіб з інвалідністю

В ході дослідження вивчено досвід роботи з тематики дослідження, визначено загальні особливості і недоліки проведення екскурсій у сучасних умовах розвитку навчально-виховного процесу для осіб з інвалідністю. Науковці зазначають, що «проведення екскурсій з учнями спеціальної школи має деяку специфіку порівняно з масовою школою. При вивченні нових об'єктів тут у більшою мірою слід опиратися на попередній досвід, попередні знання дітей, більшою мірою забезпечувати яскравість, емоційність, діяльність дітей і обов'язково — розвиток мови. Кількість об'єктів, які вивчаються на екскурсії, потрібно зменшити (не більше двох-трьох). Пояснення мають бути чіткими, короткими й образними. Учитель повинен точно формулювати основні думки та доводити їх до розуміння учнів» [14, 13]. Важливим є той факт, що в реалізації принципу наочності навчання велику роль відіграють саме екскурсії. Вони ознайомлюють дітей з оточуючою дійсністю й сприяють її візуальному пізнанню, що особливо важливо для дітей з особливими потребами [4, 22]. Саме для цієї категорії слухачів доцільно розробляти та намагатися постійно вдосконалювати методику проведення шкільних екскурсій відповідно до особистих потреб екскурсантів та вимог суспільства».

В ході дослідження нами визначено два основних види екскурсій для осіб з інвалідністю:

- екскурсії, які підсумовують та закріплюють пройдений навчальний матеріал;
- екскурсії, що мають на меті попереднє ознайомлення учнів які з об'єктами, що пізніше вивчатимуться у школі.

Перший вид екскурсії має бути заздалегідь чітко спланований і передбачений планом виховної роботи закладу освіти. Під час екскурсії потрібно правильно організувати спостереження учнів й збирання зразків для

майбутнього вивчення їх у класі під час практичних або дослідних робіт з географії.

Другий вид екскурсій, в результаті яких підсумовується та закріплюється вивчений матеріал, варто добре продумати та спланувати вчителю. Варто під час екскурсії у природу організувати деяку практичну роботу учнів, яка сприяє набуттю дітьми практичних умінь та навичок [3].

Доцільно наголосити на важливості завчасного планування екскурсій, що сприяє не лише кращій підготовці до них, а і викликає в дітей цілеспрямований інтерес.

У ході дослідження виявлено такі певні особливості планування екскурсій для дітей із особливими потребами:

- ведення екскурсій в план виховної роботи закладу освіти, погодження часу проведення із шкільним розкладом. Всі екскурсії повинні бути передбачені річним виховним та навчальним планом;
- підготовка плану екскурсії (визначення її теми, місця і часу проведення);
- призначення відповідальних педагогічних працівників за проведення екскурсії;
- узгодження з вчителями інших предметів з тим, щоб, задаючи домашні завдання, вони враховували, що діти підуть на екскурсію, та на виконання домашнього завдання в учнів буде менше часу [14, 5–7].

Нами також проаналізовано й удосконалено методичні вимоги до організації і проведення екскурсій в природу:

- визначити мету та зміст екскурсії відповідно до теми навчальної програми, яка вивчається;
- вивчити об'єкт, на який запланована екскурсія;
- розробити етапи роботи учнів на екскурсії, список об'єктів, розрахувати час і визначити основні питання, що має розкрити учитель і спеціаліст разом з учнями зміст потрібних пояснень;

- визначити форми роботи учнів: фронтальна, індивідуальна, у бригадах;
- провести підготовчу роботу зі учнями.

Визначено етапи проведення екскурсій:

- повідомлення учням мету й зміст екскурсії;
- огляд об'єкта: учитель дає певні відповідні пояснення про об'єкт, ставить перед учнями питання із метою привернення уваги до спостережень, підводить учнів до висновків;
- проведення екскурсій з участю учнів в праці сприяє не лише закріпленню та розширенню їх знань, а також дає певну практичну підготовку до майбутньої діяльності;
- підсумовування екскурсії після її завершення, докладний висновок в школі та опрацювання результатів екскурсії (виготовлення різних колекцій, діаграм, рисунків);
- складання списку потрібного обладнання та матеріалів, а саме: карту чи план місцевості, рулетка, шнур, фотоапарат, ножиці, складний ніж, коробки для зразків ґрунту, гербарний папір, тощо. Вчитель, керівник екскурсії, повинен добирати необхідні засоби. Крім необхідних приладів, потрібно мати та необхідні медикаменти [14].

Висновки до 3 розділу. На сучасному етапі соціокультурна реабілітація осіб із обмеженими можливостями розглядається як комплекс заходів, що спрямований на надання допомоги даній категорії громадян в досягненні та підтримці оптимального ступеня їх участі у взаємодії й комунікації із сучасними суспільством. Такі дії повно інтегрують їх в суспільство, забезпечуючи, тим самим, позитивні зміни в способі життя. Одним із затребуваних сьогодні напрямів соціокультурної реабілітації людей й дітей з особливими потребами є соціокультурна реабілітаційна технологія, туротерапія, в основу яких покладено туристична та екскурсійна види діяльності.

Із врахуванням характеру різноманітних обмежень екскурсантів з особливими потребами, для обслуговування кожної групи цих осіб необхідно використовувати спеціалізовані методи, методику та техніку проведення екскурсій.

В ході дослідження вивчено досвід роботи з тематики дослідження, визначено загальні особливості і недоліки проведення екскурсій у сучасних умовах розвитку навчально-виховного процесу для осіб з інвалідністю. Науковці зазначають, що «проведення екскурсій з учнями спеціальної школи має деяку специфіку порівняно з масовою школою. При вивченні нових об'єктів тут у більшою мірою слід опиратися на попередній досвід, попередні знання дітей, більшою мірою забезпечувати яскравість, емоційність, діяльність дітей і обов'язково — розвиток мови. Кількість об'єктів, які вивчаються на екскурсії, потрібно зменшити (не більше двох-трьох). Пояснення мають бути чіткими, короткими й образними.

Учитель повинен точно формулювати основні думки та доводити їх до розуміння учнів». Важливим є той факт, що в реалізації принципу наочності навчання велику роль відіграють саме екскурсії. Вони ознайомлюють дітей з оточуючою дійсністю й сприяють її візуальному пізнанню, що особливо важливо для дітей з особливими потребами. Саме для цієї категорії слухачів доцільно розробляти та намагатися постійно вдосконалювати методику проведення шкільних екскурсій відповідно до особистих потреб екскурсантів та вимог суспільства».

РОЗДІЛ 4. СОЦІАЛЬНО-ГЕОГРАФІЧНА КОНЦЕПТУАЛІЗАЦІЯ ІНКЛЮЗИВНОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІЙ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Інклюзивний підхід розширює традиційні моделі економічного зростання і акцентує на рівності здоров'я, людського капіталу, екологічного стану довкілля, соціального захисту та продовольчої безпеки як чинниках безпеки. Не аналізувати це все у просторовому плані означає ігнорувати географію, яка пояснює процвітання одних територій і збіднення інших. Мова не про традиційні чинники – місцезнаходження, ресурси, клімат, хоча і вони багато в чому є визначальними для просторового розвитку. Йдеться про нематеріальні фактори, які відносяться до культури, етнічних особливостей, конкретних політичних систем, якими визначається можливість створення і успішної роботи інклюзивних інституцій. Від країни до країни, від регіону до регіону вони відрізняються, й іноді певні соціальні групи чи сили можуть мати більший вплив на державну політику, ніж держава (її офіційна політика) може впливати на суспільство та окремі соціальні групи. Ці фактори можуть перешкоджати процесам соціалізації, гуманізації і формуванню колективної (у т.ч. територіальної) ідентичності. Ось чому дискурс інклюзивності слід розвивати на всіх рівнях і у всіх сферах – починаючи від освіти, науки і закінчуючи політикою. Європейською комісією інклюзивне зростання пов'язується із забезпеченням високого рівня зайнятості, інвестуванням в освіту, боротьбою з бідністю і модернізацією ринків праці, системи соціального захисту [16].

Переваги такого зростання мають поширюватися на усі європейські країни, посилюючи їх територіальну єдність. У Стратегії «Європа 2020» зазначено, що інклюзивне зростання включає в себе: повне використання трудового потенціалу, зниження бідності та її наслідків, розвиток соціальної залученості, усунення регіональних диспропорцій. Таке комплексне бачення проблеми зростання та його інтегрованість у структурні реформи вже забезпечили диверсифікацію економік європейських країн, перехід їх на «зелені принципи» через збільшення частки відновлених джерел енергії. В

європейських документах наголошується на процесі інклюзивного розвитку різних секторів економіки (не тільки високотехнологічних) при акценті на інфраструктуру як необхідну умову інклюзивності і сталості зростання (Europe 2020, 2010). Три основних фактори – розумне зростання («smart growth»); стале (збалансоване) зростання («sustainable growth»); всеохоплююче (інклюзивне) зростання («inclusive growth») – сприятимуть поліпшенню умов життя людей, збереженню життєвого простору [17].

Основним документом, що визначає політику розвитку сучасної України, є Стратегія сталого розвитку «Україна 2020», схвалена Указом Президента в січні 2015 р. Нею було визначено чотири основні вектори руху країни:

- забезпечення сталого розвитку держави, проведення структурних реформ і підвищення стандартів життя;
- забезпечення гарантій безпеки держави, бізнесу та громадян, захищеності інвестицій і приватної власності;
- забезпечення гарантій, що кожен громадянин, незалежно від раси, кольору шкіри, політичних релігійних та інших переконань, статі, етнічного й соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних та інших ознак, матиме доступ до високоякісної освіти, системи охорони здоров'я та інших послуг у державному та приватному секторах;
- забезпечення взаємної поваги та толерантності в суспільстві, гордості за власну державу, її історію, культуру, науку, спорт [9].

Незважаючи на те, що сама ідея сталого (збалансованого) розвитку, яка відображає природно-захисні зусилля держави і механізми налагодження процесу використання природи і ресурсів, який не ставить під загрозу здатність майбутніх поколінь задовольняти свої потреби, у Стратегії «Україна 2020» майже не розкрита, йдеться лише про «дорожню карту, першочергові пріоритети та індикатори належних оборонних, соціально-економічних, організаційних, політико-правових умов становлення та розвитку України» (Указ Президента, 2015), ідея інклюзивності про-

глядається в кожному із зазначених векторів. Цим фактично підтверджується важливість урахування багатьох стримувальних чинників збалансованого розвитку України та її регіонів, серед яких – внутрішня та зовнішня трудова міграція, тіньова зайнятість і тіньові доходи; обмежені можливості працевлаштування, нерівномірний географічний та секторальний розподіл цих можливостей; макроекономічні ризики, політичні зміни, високий рівень корупції, відсутність належної правової бази, а також тривалі бойові дії на сході країни. Основними напрямками в подоланні системної кризи на засадах інклюзивного розвитку є: гідна оплата праці; доступність і якість освіти й медицини; стимулювання підприємницької активності; формування рівних можливостей для всіх громадян, незалежно від національності, мови, соціального статусу, гендерних чи вікових ознак тощо; створення сприятливих умов для інвестиційної та інноваційної діяльності; екологізація економіки; сприяння соціальній згуртованості і громадській активності, забезпечення безперешкодного пересування у просторі і можливостей користуватися суспільними благами особам з неповносправністю [15].

ВИСНОВКИ

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

Розкрито теоретико-методологічні аспекти надання екскурсійних послуг для людей з особливими потребами. Інклюзія розглядається як процес визнання й реагування на різноманітність потреб усіх тих, хто навчається. Вона припускає їх а участь у процесі отримання знань, в культурному й суспільному житті. Інклюзія приводить до зменшення сегрегації у системі освіти. Вона вимагає змін й модифікацій змісту, підходів, структури та стратегії освіти з урахуванням потреб усіх дітей, керуючись переконаністю, що системи загальної освіти зобов'язані навчати всіх дітей.

Розвиток екскурсійної справи повинна узгоджуватися з елементами державної політики в туристичній сфері, що передбачає: популяризацію існуючих і створення нових вітчизняних туристсько-пізнавальних маршрутів; вдосконалення матеріальної бази для реалізації завдань молодіжного туризму; розвиток системи міжнародних туристських подорожей; створення умов для туристських подорожей з відповідним екскурсійним наповненням; всебічне використання туризму для оздоровлення і лікування підростаючого покоління; контроль за рівнем професійної діяльності відповідних організацій, що беруть на себе функції організації екскурсійного обслуговування; формування оптимального ціноутворення на екскурсійні послуги.

Для розвитку туристичної сфери складаються і оптимізуються плани маркетингу; призначаються групи для розроблення прогнозу діяльності туристського підприємства, курорту, спільної діяльності ряду країн в регіоні, дослідження клієнтури, і структуризації маркетингу. В контексті такої діяльності підприємствам, що надають екскурсійні послуги, доцільно проводити кооперування з туроператорами і турагентами з метою: координації надходження замовлень; розроблення спільних заходів щодо

просування продукту на ринку туризму; здійснення підключення до центральних систем резервування; апробації нових продуктів, екскурсійних маршрутів, видів обслуговування; опрацювання шляхів проникнення на нові цільові сегменти ринку з сезонним характером обслуговування; організації виставок, презентацій; проведення конференцій; пропозиції пакетів послуг до і після проведення конференцій і конгресів тощо.

Охарактеризовано особливості організації й проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями. Проведення екскурсій для осіб в т.ч. і дітей із особливими потребами є вкрай рідкісним і поодиноким явищем в нашій державі. Це пояснюється такими чинниками як: високий ступінь відповідальності та рівня підготовки і проведення такої специфічної екскурсійної послуги як «інклюзивна екскурсія»; небагатий досвід серед екскурсоводів які проводять екскурсії для даного контингенту споживачів; непристосованість середовища екскурсійних об'єктів і місцевостей для відвідування особами із обмеженими можливостями; відсутність комерційної зацікавленості підприємств туристсько-екскурсійного обслуговування щодо даної категорії споживачів, через їх низьку платоспроможність. В країні поступово відбуваються певні зрушення й центральні частини великих міст вже мають необхідні елементи інфраструктури.

Проаналізувавши закордонний досвід із даної проблематики, визначено що більшість європейських держав мають високий ступінь прилаштування середовища для розвиток інклюзивного туризму і його окремих видів й екскурсійної діяльності.

При налаштуванні середовища та подальшій організації екскурсійного обслуговування враховувати, що кожна група екскурсантів такого контингенту осіб має певні свої відмінні риси, адже при порушенні функцій одного або декількох органів сприйняття навколишнього світу вони отримують компенсаторний розвиток відчуття, що пов'язані із неушкодженими органами.

Ескурсовод повинен розуміти, що робота з людьми з особливими потребами вимагає володіння певними екскурсійними методами, адаптованими до конкретної аудиторії. Зрозуміло, є й певні загальні вимоги до екскурсійного обслуговування інвалідів, про те значно більше факторів зобов'язує саме диференційовано підходити до планування й проведення екскурсійних заходів.

3. Розкрито методи й техніку проведення екскурсій для кожної спеціалізованої групи осіб з особливими потребами. Визначено, що врахуванням характеру різних обмежень життєдіяльності екскурсантів із особливими потребами, для обслуговування кожної групи таких осіб необхідно використовувати спеціалізовані методи й техніку проведення екскурсій.

Визначено методи та техніку проведення екскурсій для певної спеціалізованої групи осіб з особливими потребами:

- екскурсанти з порушеннями опорно-рухового апарату;
- екскурсанти із гіперкінезами (спастикою);
- екскурсанти з порушеннями мови;
- екскурсанти з порушенням зору;
- екскурсанти з порушенням слуху;
- екскурсанти з поєднаною патологією (наприкладі сліпоглухих).

Особи й діти з обмеженими можливостями мають однакове право на відпочинок та такий самий інтерес до екскурсійних послуг, як інші, про те в силу свого фізичного стану потребують більш ретельного підходу до організації й безпосереднього проведення екскурсій. Спроба виокремлення та узагальнення вимог щодо організації та проведення екскурсій для осіб із обмеженими можливостями безумовно потребує подальшого дослідження та опрацювання.

Висвітлено практичні аспекти організації та проведення екскурсій для дітей із особливими потребами.

СПИСОК ВКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Укл. і голов. ред. В. Т. Бусел. К. : Ірпінь: ВТФ «Перун», 2009. 1736 с.
2. Верьовкіна Ж. Л., Любарець В. В. Журнал спостережень та планування роботи асистента вчителя закладів освіти з інклюзивною формою навчання. Київ : Міленіум, 2020. 90 с.
3. Гончаренко, С. У. Методологічні характеристики педагогічних досліджень. Вісник АПН України, 3, 1993. С. 11-23.
4. Завісена Н. Тлумачення індивідуалізованого навчання у психолого-педагогічній літературі. Рідна школа. 1999. №9. С. 55–57.
5. Любарець Р., Васильєва Г., Верьовкіна Ж. Нормативно-правові аспекти в інклюзивній освіті. Освіта майбутнього: концепції, методи, підходи : колективна монографія / кол. авт. ; голов. ред. В. В. Любарець, В. В. Бахмат. Київ : Міленіум, 2020. С. 216-227.
6. Компанець Н. Новий зміст трудового навчання молодших школярів із затримкою психічного розвитку. Дефектологія. 2006. № 1. С. 5–9.
7. Любарець В., Васильєва Г. Готовність освітян до професійної діяльності в інклюзивно-освітньому середовищі. Ціннісно-орієнтовний сталий розвиток освіти: уроки ЄС для України : матеріали науково-практичної конференції, 18-20 травня 2021 р. Суми, 2021. С. 214-217.
8. Мартинчук О.В. Теорія та практика підготовки фахівців зі спеціальної освіти до професійної діяльності в інклюзивному освітньому середовищі: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.03. Київ, 2019. 614 с.
9. Миронова С. Бахмат Н. Особливості монологічного мовлення молодших школярів із інтелектуальними порушеннями. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології : науковий журнал МОН України, Сумський державний педагогічний ун-т ім. А. С. Макаренка ; [редкол.: А. А. Сбруєва, М. А. Бойченко, О. А. Біда та ін.]. Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2020. № 5–6 (99–100). С. 3–11.

10. Рейда К. Виховання готовності учнів допоміжної школи до самостійної праці засобами виробничого навчання. Дефектологія. 2003. № 1. С. 45–49.

11. Сорокіна, О. А. (2012). Що таке інклюзивна освіта: методична розробка URL: <http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/materialy-mo/2012/07/01/chto-takoeinklyuzivnoe-obrazovanie>. (Sorokina, O. A. (2012). Shcho take inkluzivna osvita: metodychna rozrobka URL: <http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/materialy-mo/2012/07/01/chto-takoeinklyuzivnoe-obrazovanie>

12. Сергієнко Д. Л. Організація та проведення екскурсій в природу і сільське господарство в допоміжній школі. К., 2005. 25 с.

13. Таранченко О. Тенденції сучасної освіти: роль педагогічних працівників у створенні ефективної інклюзивної школи. Дефектологія. Особлива дитина: навчання та виховання. 2011. №1. С. 19.

16. Alicia Broderick , Heeral Mehta-Parekh, D. Kim Reid. Differentiating Instruction for Disabled Students in Inclusive Classrooms. Theory Into Practice, 44:3, P. 194-202. URL: http://dx.doi.org/10.1207/s15430421tip4403_3

17. Anishchenko, A. P., Yariko, M. O. (2016, hruden 28). Rozvytok infrastruktury inkluzivnoho turyzmu yak rezultat transformatsii mentalitetu suspilstva (XXGXXI st.) [Development of inclusive tourism infrastructure as a result of transformations of the mentality of society (XXGXXI centuries)]. Available at: <http://socsvit.org/node/61>.

19. Bond R. Peer Supports and Inclusive Education : An Underutilized Resource / R. Bond, E. Castagnera // Theory Into Practice. 2006. Vol. 45. No 3. P. 58– 78.

20. Bochelyuk V. Y., Turubarova A. V. (2011) Psykholohiya lyudyny z obmezenymy mozhlyvostyamy: navch. posib. Kyiv: Tsentr uchbovoyi literatury, 264 p.

21. Coles C. The Inclusion Quality Mark / C.Coles, R.Hancock – Croydon : Creative Education. 2003. P. 57–68.

22. Corbett J. Supporting Inclusive Education : a connective pedagogy / J. Corbett. London : Routledge Falmer, 2001. 221 p.

23. Depo.ua. (2019, lystopad 29). «Bachyty sertsem»: yak u Poltavi rozvyvaiut inkliuzyvne mystetstvo [«Seeing by heart»: how inclusive art develops in Poltava]. Available at: <https://poltava.depo.ua/ukr/poltava/bachitiGsertsemGyakGuGpoltaviGrozvivayutGinklyuzivneGmistetstvoG2019>

24. Dodatkovyi konsultatsiyi dlya hidiv, yak komentuvaty ekskursiyi dlya nezryachykh: sayt Lvivskoyi miskoyi rady. URL: <http://city-adm.lviv.ua/news/society/social-sphere/232978-dodatkovyi-konsul-tatsiji-dlya-gidiv-yak-komentuva-ti-ekskursiji-dlya-nezryachykh-trivatimut-do-kintsya-lipnya>

25. Voloshynskyy O., Horbatso I., Matselyukh A., Svarnyk M. (2009) Teoriya ta praktyka orhanizatsiyi vidpochynku ta turyzmu na pryrodi dlya invalidiv. Lviv: LihaGPres

26. Vchora u Lvivskiy kartynniy halereyi prezentuvaly vystavku dlya nezryachykh «Torkayuchys, bachu». URL: http://vgolos.com.ua/photo/u_lvovi_prezentuvaly_vystavku_dlya_nezryachyh_158925.html

27. Konventsiya pro prava osib z invalidnistyu: Konventsiya OON vid 13.12.2006. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_g71/pagehttp://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_g71/page

28. Lisek-Lyubas E. (2014). Stayemo dostupnishymy cherez muzeynu mystetsku diyalnis. *Hist z osoblyvymy potre- bamy v muzeyi* : Byuleten za pidsumkamy konferentsiyi-navchannya v ramkakh Proektu «Muzeyi bez bar"yeriv. Koalitsiya polskykh ta ukrayinskykh muzeyiv dlya profesiynoho obsluhovuvannya nepovnospravnykh vidviduvachiv» (9 zhovtnya 2014 r., m. Lviv). Lviv, pp. 46–50.

ДОДАТКИ



АНКЕТА ОЦІНКИ РІВНЯ ДОСТУПНОСТІ МУЗЕЙНОГО ЗАКЛАДУ

Анкетування здійснюється у межах проекту «Inclusive Travels in Ukraine: доступність музеїв України» за підтримки Українського культурного фонду. Методика дослідження розроблена студією універсального дизайну ORFO за участі ГО Чернівецьке об'єднання «Захист».

Для зручності Ви можете попередньо роздрукувати цю паперову версію анкети, заповнити її вручну, а потім перенести дані в електронну форму, що доступна за посиланням: <https://bit.ly/2Vn4MOj>

Для вимірювань Вам знадобиться рулетка та кутомір (інструмент або відповідний застосунок у смартфоні).

Загальна інформація

- Назва музею:

- Адреса розташування:

- Відповідальна за заповнення анкети особа (Ваші ПІБ):

- Ваші контактні дані (мобільний телефон):

- Додаткова інформація (сторінки музею в соціальних мережах, веб-сайт, номери телефонів, е-мейл тощо)*:

* (не обов'язкова для заповнення інформація)

1. Місця для паркування

1.1. Кількість місць для паркування осіб з інвалідністю: _____ од.

1.2. Кількість місць для паркування всього: _____ од.

1.3. Знак місця для паркування осіб з інвалідністю: € / Немає

1.4. Місце/місця для паркування осіб з інвалідністю позначено фарбою:
Так / Ні

1.5. Покриття парковки (тип мощення): **м'яке (грунт, пісок, відсів) / тверде (асфальт, плитка, бетон тощо)**

1.6. Ширина місць для паркування осіб з інвалідністю: _____ **м**

1.7. Довжина місць для паркування осіб з інвалідністю: _____ **м**

2. Шлях до будівлі

2.1. Шлях до будівлі від парковки

2.1.1. До входу в будівлю ведуть вказівники: **Так / Ні**

- Висота розміщення вказівників: _____ **см**

- Висота літер: _____ **см**

- Колір літер: _____

- Колір фону: _____

2.1.2. Відстань від місць для паркування осіб з інвалідністю до входу в будівлю: _____ **м**

- Шлях до входу рівний та цупкий: **Так / Ні**

- Ширина «коридору» пішохідного шляху до головного входу: _____ **м**

- Висота «коридору» пішохідного шляху до головного входу (якщо є гілки дерев, аронні перекриття, інші виступаючі зверху об'єкти): _____ **м**

- Покриття пішохідного шляху до будівлі (тип мощення): **м'яке (грунт, пісок, відсів) / тверде (асфальт, плитка, бетон тощо)**

- На шляху до входу є перешкоди висотою понад 2 см (бордюри, сходи, пороги): **Так / Ні**

- Висота перешкоди: _____ **см**

- Бар'єри на шляху до входу висотою понад 2 см (бордюри, сходи, пороги тощо) продубльовано пандусами/з'їздами: **Так / Ні**

- Кут нахилу пандусу/з'їзду: _____ **градусів**

- Поздовжній нахил шляху (у градусах): _____

градусів

- Поперечний нахил шляху (у градусах): _____ **градусів**

- На шляху до входу є решітки каналізації: **Так / Ні**

- Довжина отворів у решітках (вимірюється в напрямку ходьби):
_____ **см**

- Ширина отворів у решітках (вимірюється в напрямку ходьби):
_____ **см**

2.2. Шлях до будівлі від зупинки громадського транспорту

2.2.1. До входу в будівлю ведуть вказівники: **Так / Ні**

- Висота розміщення вказівників: _____ **см**
- Висота літер: _____ **см**
- Колір літер: _____
- Колір фону: _____

2.2.2. Відстань від зупинки громадського транспорту до входу в будівлю: _____ **м**

- Шлях до входу рівний та цупкий: **Так / Ні**
- Ширина «коридору» пішохідного шляху до головного входу: _____ **м**
- Висота «коридору» пішохідного шляху до головного входу (якщо є гілки дерев, арочні перекриття, інші виступаючі зверху об'єкти): _____ **м**
- Покриття пішохідного шляху до будівлі (тип мощення): **м'яке (грунт, пісок, відсів) / тверде (асфальт, плитка, бетон тощо)**

- На шляху до входу є перешкоди висотою понад 2 см (бордюри, сходи, пороги): **Так / Ні**

- Висота перешкоди: _____ **см**
- Бар'єри на шляху до входу висотою понад 2 см (бордюри, сходи, пороги тощо) продубльовано пандусами/з'їздами: **Так / Ні**
- Кут нахилу пандусу/з'їзду: _____ **градусів**
- Поздовжній нахил шляху (у градусах): _____

градусів

- Поперечний нахил шляху (у градусах): _____ **градусів**

- На шляху до входу є решітки каналізації: **Так / Ні**

- Довжина отворів у решітках (вимірюється в напрямку ходьби): _____ **см**
- Ширина отворів у решітках (вимірюється в напрямку ходьби): _____ **см**

3. Вхід до будівлі

3.1. Ширина простору перед входом до будівлі: _____ **м**

3.2. При вході встановлено інформаційну табличку: **Так / Ні**

- Висота розміщення таблички: _____ **см**
- Висота літер: _____ **см**
- Колір літер: _____
- Колір фону: _____

3.3. Вхід облаштовано в один рівень із землею: **Так / Ні**

- Вхід обладнано сходами: **Так / Ні**
- Матеріал поверхні сходів: _____
- Ширина сходів: _____ **см**

- Кількість сходинок: _____ од.
- Висота сходинок: _____ см
- Поручні сходів: **Є / Немає**
 - Висота розміщення поручнів: _____ см
- Маркування країв першої та останньої сходинки: **Так / Ні**
- Вхід обладнано пандусом: **Так / Ні**
 - Матеріал поверхні пандуса: _____
- Ширина пандуса: _____ м
- Довжина пандуса: _____ м
- Кут нахилу пандуса: _____ градусів
 - Поручні пандуса: **Є / Немає**
 - Висота розміщення поручнів: _____ см

8. Вхідні двері

4.1. У вхідних дверях є поріг: **Так / Ні**

- Висота порогу: _____ см

4.2. Перед входом є вільний рівний майданчик: **Так / Ні**

- Розміри майданчика перед дверима (шир., дов.): _____ см, _____ см

4.3. Встановлено автоматичні двері: **Так / Ні**

- Висота розміщення кнопки для управління автоматичними дверима:
_____ см

4.4. Встановлено механічні двері: **Так / Ні**

- Відкривання дверей вимагає значних зусиль: **Так / Ні**

4.5. Двері скляні: **Так / Ні**

- На склі нанесено контрастні позначки: **Так / Ні**

- Висота розміщення контрастних позначок на скляних
дверях: _____ см

4.6. Ширина проходу через вхідні двері: _____ см

4.7. Достатнє освітлення зони вхідних дверей, рецепції, фойє тощо: **Так / Ні**

5. Стійка рецепції

5.1. Вільний простір перед стійкою не менше 150см*150см: **Так / Ні**

5.2. Висота стійки/її нижчої секції: _____ см

5.3. Ширина стійки/її нижчої секції: _____ см

5.4. Стійка добре освітлена: **Так / Ні**

5.5. Встановлена індукційна петля: **Так / Ні**

5.6. Доступні асистивні слухові FM-пристрої: **Так / Ні**

- 5.7. Встановлено мнемосхему будівлі: **Так / Ні**
 5.8. Доступний аудіогід: **Так / Ні**
 5.9. На стійці доступна інформація про інклюзивні можливості музею у різних форматах: **Так / Ні**

6. Доступність всередині будівлі

6.1 Матеріал підлоги (паркет, плитка, ламінат, лінолеум, інше):

6.2. Ширина проходів (коридорів) та дверей (входів до зал): _____ **см**

6.3. Висота порогів у проходах та дверях: _____ **см**

6.4. Ширина вільного проходу в коридорах: _____ **см**

6.5. На шляхах руху є меблі або інше обладнання: **Так / Ні**

6.6. Кількість поверхів будівлі, доступних для відвідування: _____

6.7. В будівлі є сходи: **Так / Ні**

- Маркування країв першої та останньої сходинки: **Так / Ні**

- Поручні сходів: **Є / Немає**

6.8. Сходи всередині будівлі продубльовано пандусом: **Так / Ні**

- Кут нахилу пандусу/з'їзду: _____ **градусів**

- Поздовжній нахил шляху (у градусах): _____ **градусів**

- Поперечний нахил шляху (у градусах): _____ **градусів**

6.9. В будівлі є ліфт: **Так / Ні**

- Обміри простору перед ліфтом, см (шир., дов.): _____ **см**, _____

см

- Ширина ліфтових дверей, см: _____ **см**

- Обміри кабіни, см (шир., глиб., вис.); _____ **см**, _____ **см**, _____ **см**

- В кабіні є поручні: **Так / Ні**

- Кнопки інклюзивні (об'ємні, зі шрифтом Брайля): **Так / Ні**

- Передбачено озвучування поверхів: **Так / Ні**

- Передбачена світлова індикація руху: **Так / Ні**

6.10 В будівлі є підйомник: **Так / Ні**

- Тип підйомника/модель: _____ / _____

- Відвідувачі самостійно користуються підйомником: **Так / Ні**

6.11 В будівлі встановлено вказівники, що ведуть до основних приміщень та вбиральні: **Так / Ні**

- Висота розміщення вказівників: _____ **см**

- Висота літер: _____ **см**

- Колір літер: _____
- Колір фону: _____

6.12. На шляхах руху до основних приміщень будівлі та вбиральні прокладено тактильну навігацію: **Так / Ні**

- Ширина тактильної смуги: _____ см
- Матеріал: _____

6.13. В будівлі облаштовано місця для відпочинку (сидіння): **Так / Ні**

- Відстань між місцями для відпочинку: _____ м
- Сидіння обладнано спинкою: **Так / Ні**
- Сидіння обладнано підлокітниками: **Так / Ні**
- Висота сидінь: _____ см

6.14. В будівлі є проходи з нахилом понад 3 градуси: **Так / Ні**

6.15. Висота розміщення експонатів: _____ см

6.16. Висота розміщення підписів до експонатів: _____ см

6.17. Перед експонатами є вільний простір: **Так / Ні**

- Обміри вільного простору перед експонатом (шир., дов.):
_____ см, _____ см

6.18. На шляхах руху до експонатів прокладено тактильну навігацію: **Так / Ні**

- Ширина тактильної смуги: _____ см
- Матеріал: _____

6.19. Передбачено доступне місце для сповивання дитини (столік для сповивання): **Так / Ні** - - Вкажіть приміщення, де встановлено столик:

6.20. Усі відеоматеріали супроводжуються субтитрами: **Так / Ні**

6.21. Передбачені тактильні експонати: **Так / Ні**

6.22. Є приміщення, обладнані індукційною петлею: **Так / Ні**

8. Інклюзивна вбиральня

7.1. Інклюзивна вбиральня/кабіна: **Є / Немає**

7.2. Ширина проходу/дверей до інклюзивної вбиральні/кабіни: _____

см

7.3. Вільний простір для маневрування в туалеті: **Є / Немає**

- Обміри простору для маневрування (шир., дов.): _____ **см**, _____ **см**

7.4. Встановлено унітаз: **Так / Ні**

- Висота туалетного сидіння : _____ **см**

7.5. Поряд з унітазом є вільний простір для візка: **Так / Ні**

- Вільний простір знаходиться (вказати бік): _____

- Ширина вільного місця з боку від унітазу : _____ **см**

7.6. Механізм змивання води в туалеті (важіль, кнопка, сенсор, інше):

7.7. Поручні біля унітазу: **Є / Немає**

- Матеріал: _____

- Місце розташування: _____

- Висота розташування: _____ **см**

7.8. Раковина: **Є / Немає**

- Обміри раковини (шир., глиб., вис.): _____ **см**, _____ **см**, _____ **см**

- На раковині встановлено змішувач важільного типу: **Так / Ні**

- Вільний простір під раковиною (від підлоги до нижнього краю раковини): **Так / Ні**

- Обміри простору під раковиною (шир., глиб., вис.): _____ **см**, _____ **см**, _____ **см**

7.9. Мило/дозатор: **Є / Немає**

- Висота розташування мила/ дозатора: _____ **см**

- Відстань від переднього краю раковини до мила/дозатора: _____ **см**

7.10. Автоматична сушарка для рук: **Є / Немає**

- Висота розташування сушарки: _____ **см**

7.11. Внутрішній замок вбиральні/кабіни легко закривати/відкривати: **Так / Ні**

7.12. Заблоковані двері можна розблокувати ззовні в екстреному випадку: **Так / Ні**

7.13. Дзеркало над раковиною: **Є / Немає**

- Висота: _____ **см**

- Ширина: _____ **см**

- Висота розміщення дзеркала (від підлоги до нижнього краю дзеркала): _____ **см**

7.14. Туалетний папір: **Є / Немає**

- Висота розміщення туалетного паперу: _____ **см**

- Відстань від туалетного сидіння до туалетного паперу: _____ **см**

7.15. Встановлена система вентиляції: **Так / Ні**

7.16. Поверхні легко протирати та чистити: **Так / Ні**

8. Загальні умови

8.1. Експозиція передбачає різні формати, що впливають на різні органи чуття: **Так / Ні**

8.2. Експозиція контекстуально та тематично включає життєві історії осіб з інвалідністю, інші аспекти різноманіття та інклюзії: **Так / Ні**

8.3. Вхід для супроводжуючої особи безкоштовний: **Так / Ні**

8.4. Дозволений вхід з собакою-поводирем: **Так / Ні**

8.5. Доступна послуга супроводу: **Так / Ні**

8.6. Веб-сайт музею відповідає вимогам веб-доступності: **Так / Ні**

8.7. Музей має власний фірмовий стиль (айдентику): **Так / Ні**

Дякуємо за приділений вами час! Ваша участь є дуже важливою для оцінки реального стану доступності базової туристичної інфраструктури України, зокрема для подальшого визначення необхідних ресурсів, які мають бути спрямовані на підвищення рівня інклюзивності культурно-пізнавального туризму в Україні.

Сторінка проєкту Inclusive Travels in Ukraine в Facebook:
<https://www.facebook.com/TravelsInUkraine>

За додатковою інформацією звертайтеся за адресою:
travels.inclusive.ua@gmail.com



Моніторинг стану доступності музеїв України

ІНСТРУКЦІЯ ВОЛОНТЕРА

Волонтерський моніторинг доступності музеїв України для людей з інвалідністю та маломобільних відвідувачів проводиться проектом Inclusive Travels in Ukraine з 20 вересня по 3 жовтня 2021 року.

Моніторинг – це низка оцінок та вимірювань, що включають огляд прилеглої території, вхідної групи, внутрішніх приміщень та безпосередньо експозиції музею. Методика оцінки доступності розроблена нашими експертами та оформлена у вигляді онлайн-анкети. Тож для проведення моніторингу достатньо мати рулетку, кутомір (фізичний чи мобільний застосунок на смартфоні), підключення до інтернету (можливе також заповнення анкети офлайн у вигляді паперової роздруківки) та доступ у приміщення.

Щоб стати волонтером проекту, необхідно заповнити реєстраційну форму: <https://bit.ly/3hv3kly>

Після отримання реєстраційної форми, з вами зв'яжеться координаторка волонтерської групи проекту Катерина Стражир. Вона надасть вам перелік найважливіших музеїв вашого регіону, які насамперед потребують інспекції, а також розширений перелік всіх музеїв вашої області. Вам необхідно буде узгодити з нею перелік об'єктів, які ви готові промоніторити, а також можливий час вашого візиту на кожен із них.

Напередодні вашого візиту в музей координатор має узгодити з його адміністрацією час вашого відвідування, а також можливість безкоштовного входу за умови пред'явлення супровідного листа. У разі якщо таку згоду отримати не вдасться, моніторинг такого музею та подальша комунікація з його адміністрацією залишиться на ваш розсуд.

Для роботи ви отримаєте електронною поштою наступний пакет документів:

1. Анкета оцінки доступності у вигляді дос-файлу (на випадок, якщо знадобиться роздруківка).
2. Інструкція із заповнення анкети.

3. Супровідні листи до адміністрації кожного з обраних вами музеїв.

Електронна анкета оцінки рівня доступності музейного закладу:
<https://bit.ly/2Vn4MOj>

Заповнення анкети з усіма необхідними вимірюваннями займе не більше ніж годину часу. Для вимірювань вам знадобиться рулетка, кутомір (інструмент або відповідний застосунок у смартфоні) та бездротовий доступ в інтернет. Деякі елементи необхідно буде сфотографувати. Також ми рекомендуємо проводити фото- чи відеофіксацію процесу моніторингу та будемо вдячні за пости-розповіді про це на ваших сторінках у соцмережах.

Перед початком роботи рекомендуємо переглянути вебінар щодо методики оцінки доступності музейних закладів Inclusive Travels in Ukraine:
<https://youtu.be/l5s6OQzVH1A>

Сторінка проєкту Inclusive Travels in Ukraine у Facebook:
<https://www.facebook.com/TravelsInUkraine>

